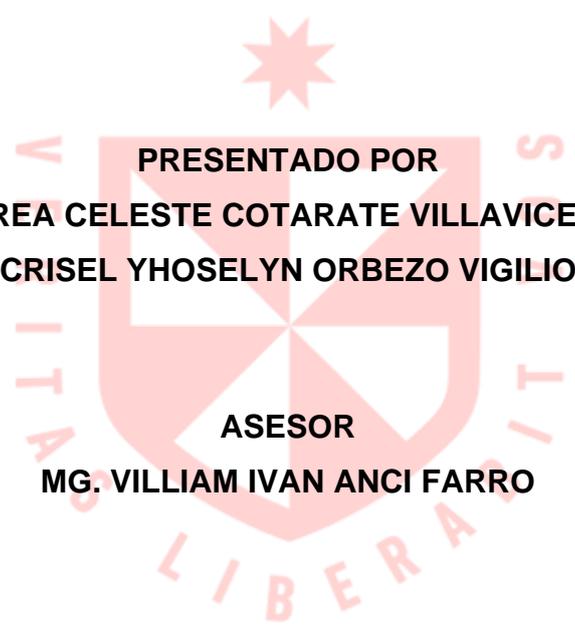


FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**RELACIÓN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL CON LOS  
FACTORES INTERNOS DE LA COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE  
DEL SECTOR FERRETERO, SECTOR 2 Y 4, DISTRITO DE VILLA  
EL SALVADOR, LIMA, 2023**

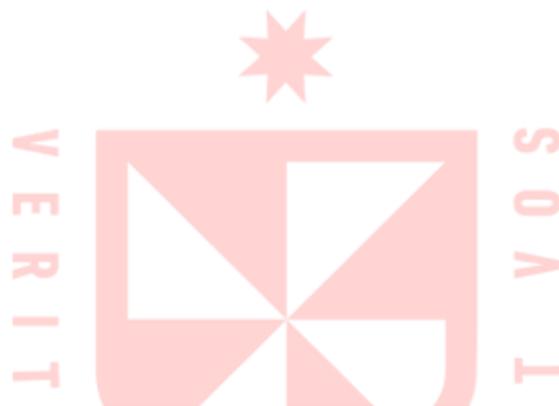


**PRESENTADO POR  
ANDREA CELESTE COTARATE VILLAVICENCIO  
CRISEL YHOSELYN ORBEZO VIGILIO**

**ASESOR  
MG. VILLIAM IVAN ANCI FARRO**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**RELACIÓN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL CON LOS FACTORES  
INTERNOS DE LA COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE DEL SECTOR  
FERRETERO, SECTOR 2 Y 4, DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR,  
LIMA, 2023**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR  
ANDREA CELESTE COTARATE VILLAVICENCIO  
CRISEL YHOSELYN ORBEZO VIGILIO**

**ASESOR  
MG. VILLIAM IVAN ANCI FARRO**

**LIMA, PERÚ  
2023**

## **DEDICATORIA**

A nuestro señor Jehová por encaminarnos a obrar de manera correcta, a nuestras familias por incentivarnos a no rendirnos en todo este largo trayecto de nuestra formación profesional y a nosotros por nuestro constante compromiso para lograr nuestro mayor anhelo en nuestra vida profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a todos los profesores que nos brindaron su tiempo y nos orientaron durante la realización de nuestra investigación, a nuestras familias por inculcarnos a ser perseverantes para perseguir en nuestro objetivo principal de ser licenciadas.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
RESUMEN .....	10
ABSTRACT .....	11
INTRODUCCIÓN .....	12
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	24
1.1 Antecedentes de la investigación.....	24
1.2 Bases teóricas.....	29
1.2.1 Gestión Empresarial .....	29
1.2.2 Competitividad .....	35
1.3 Definición de términos básicos .....	42
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	45
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivada .....	45
2.1.1 Hipótesis General .....	45
2.1.2 Hipótesis Específicos.....	45
2.2 Variables y definición operacional.....	46
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	48
3.1 Diseño metodológico.....	48
3.2 Diseño muestral .....	49
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	50
3.3.1 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	51
3.4 Aspectos éticos .....	52

CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	53
4.1. Análisis de Confiabilidad del Instrumento.....	53
4.2. Análisis de gráficos descriptivos y tablas de frecuencias .....	55
4.3. Análisis de Estadísticos Descriptivos .....	67
4.4. Análisis de Correlación .....	72
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	81
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES .....	91
FUENTES DE INFORMACIÓN .....	93
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	99
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	103
ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS .....	107
ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	112
ANEXO 5: EVIDENCIAS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN, TRABAJO DE CAMPO .....	130

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variable Independiente/Dimensiones /Indicadores - Gestión Empresarial	46
Tabla 2	Variable Dependiente/Dimensiones /Indicadores - Competitividad.....	47
Tabla 3	Estadísticas de fiabilidad para la variable independiente.....	53
Tabla 4	Estadísticas de fiabilidad para las dimensiones de la variable independiente .....	53
Tabla 5	Estadísticas de fiabilidad para la variable dependiente .....	54
Tabla 6	Estadísticas de fiabilidad para las dimensiones de la variable dependiente	54
Tabla 7	Estadísticos Descriptivos de la variable independiente .....	68
Tabla 8	Estadísticos Descriptivos de la variable dependiente .....	70
Tabla 9	Pruebas de Normalidad .....	72
Tabla 10	Correlación entre variable independiente y dependiente .....	73
Tabla 11	Correlación entre variable planeación y Factores internos de la competitividad .....	75
Tabla 12	Correlación entre variable organización y Factores internos de la competitividad .....	76
Tabla 13	Correlación entre variable Dirección y Factores internos de la competitividad.	78
Tabla 14	Correlación entre variable Control y Factores internos de la competitividad ....	79

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Factores para medir la competitividad.....	37
Figura 2 Análisis descriptivo de la variable independiente gestión empresarial.....	55
Figura 3 Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión planeación .....	56
Figura 4 Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión organización .....	57
Figura 5 Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión integración .....	58
Figura 6 Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión dirección .....	59
Figura 7 Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión control.....	60
Figura 8 Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable independiente gestión empresarial.....	61
Figura 9 Análisis descriptivo de la variable dependiente factores internos de la competitividad. ....	62
Figura 10 Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión estrategia-gestión ..	63
Figura 11 Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión capacitación e innovación .....	64
Figura 12 Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión capacitación productiva .....	65
Figura 13 Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión recursos humanos	66
Figura 14 Análisis descriptivo de las dimensiones variable dependiente Factores internos de la Competitividad. ....	67
Figura 15 Histograma de la variable independiente gestión empresarial .....	69

Figura 16 Histograma de la variable dependiente factores internos de la competitividad .....	70
Figura 17 Correlación entre variable Planeación y factores internos de la competitividad .....	74
Figura 18 Correlación entre variable planeación y factores internos de la competitividad .....	75
Figura 19 Correlación entre variable organización y factores internos de la competitividad .....	77
Figura 20 Diagrama de dispersión entre la variable dirección y factores internos de la competitividad.....	78
Figura 21 Diagrama de dispersión entre la variable control y factores internos de la competitividad .....	80

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo principal de determinar la relación entre la gestión empresarial y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del Sector 2 y 4, Lima, 2023. La metodología utilizada es de alcance correlacional con un enfoque cuantitativo de tipo aplicada y no experimental, puesto que se relacionaron dos variables una independiente con una dependiente. La unidad de análisis de la presente investigación se enfocará en los propietarios de las mype ferreteras ubicadas en el distrito de Villa el Salvador. Con respecto a la recolección de datos se empleó un cuestionario, dicho instrumento fue validado por dos jueces expertos, las respuestas son valoradas con la escala Likert que está confirmada por 26 ítems, siendo 13 ítems para las 5 dimensiones de la variable gestión empresarial y 13 ítems para las 4 dimensiones de la variable factores internos de la competitividad. Se obtuvo como resultado que la relación es significativa directa entre las variables gestión empresarial y los factores internos de la competitividad en las mype de sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4. Además, al realizar la prueba estadística de Rho Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.481 y nivel de significancia de 0,000 entre las variables. Se concluye la variable independiente gestión empresarial tiene una relación directa y moderada con los factores internos de la competitividad.

Palabras claves: Gestión, Empresarial, Competitividad, Mype

## **ABSTRACT**

The present research was developed with the main objective of determining the relationship between business management and the internal factors of competitiveness in the mype of the hardware sector in the district of Villa el Salvador of Sector 2 and 4, 2023. The methodology used is correlational scope with an applied and non-experimental quantitative approach, since two variables, one independent and one dependent, were related. The unit of analysis of this investigation will focus on the owners of the hardware mype located in the district of Villa el Salvador. With respect to data collection, a questionnaire was used. This instrument was validated by two expert judges. The responses are evaluated with the Likert scale, which is confirmed by 26 items, with 13 items for the 5 dimensions of the business management variable and 13 items for the 4 dimensions of the variable internal factors of competitiveness. The result was that the relationship is significant directly between the business management variables and the internal factors of competitiveness in the mype of the hardware sector in the district of Villa el Salvador of sector 2 and 4. In addition, when performing the Rho statistical test Spearman correlation coefficient equal to 0.481 and significance level of 0.000 was obtained between the variables. It is concluded that the independent variable business management has a direct and moderate relationship with the internal factors of competitiveness.

**Keywords:** Management, Business, Competitiveness, Mype

## NOMBRE DEL TRABAJO

RELACIÓN DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL CON LOS FACTORES INTERNOS DE LA COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE DEL SECTOR FERRETERO, SECTOR 2 Y 4, DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, LIMA, 2023

---

## RECUENTO DE PALABRAS

21060 Words

## RECUENTO DE CARACTERES

118017 Characters

## RECUENTO DE PÁGINAS

121 Pages

## TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.4MB

## FECHA DE ENTREGA

Sep 28, 2023 12:11 PM GMT-5

## FECHA DEL INFORME

Sep 28, 2023 12:13 PM GMT-5

---

● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
  - Material citado
  - Bloques de texto excluidos manualmente
  - Material citado
  - Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
-

## INTRODUCCIÓN

A nivel global se identifican diferentes oportunidades de negocios para las mype , dado que estas empresas son fundamentales para el desarrollo económico de un país, es así que al promover el desarrollo de las mismas será fundamental desarrollar una buena gestión empresarial, pues es lo primordial para poder dirigir las y poder cumplir una serie de objetivos, los cuales serán planteados en diferentes contextos, dado que se desarrollan en un entorno cambiante y adaptándose a futuras contingencias que suelen suceder a lo largo de los años.

Un interesante aporte de Soriano (2011) nos menciona lo siguiente acerca de no llevar una buena gestión empresarial, la cual se desarrolla en muchas empresas a nivel mundial:

En los Estados Unidos de América, según Samuelson y Nordhaus, “el promedio de vida de las empresas es de seis años y más de un 30% no llega al tercer año”. La Asociación Argentina para el desarrollo de la pequeña y mediana empresa afirma que: “Sólo el 7% de los emprendimientos llega al 2º año de vida y sólo el 3% de los emprendimientos llega al 5º año de vida”. Finalmente, para no abrumar con más cifras, en Chile, según informa Rodrigo Castro F., un estudio en el que se le dio seguimiento a 67.310 empresas creadas en 1996, indicó que el 25% de ellas desapareció en el primer año, un 17% en el segundo año, el 13% en el tercer año y un 11% en el cuarto año. Los índices de mortandad de las pyme son muy altos en cualquier economía o país que analicemos. La pregunta importante es: ¿por qué se produce esta tan voluminosa desaparición de nuevos emprendimientos? La respuesta de los analistas

empresariales señala que aun tomando en consideración el entorno negativo en que operan las pyme, se orienta más a encontrar las causas del fracaso en las propias pyme y, en particular, en la capacidad de gestión de sus responsables. Así, tomando como punto de partida una primera síntesis elaborada en Conamype, se agrupan las variadas causas de fracaso en cinco grandes áreas: 1. Problemas para vender, 2. problemas para producir y operar, 3. problemas para controlar, 4. problemas en la planificación y 5. problemas en la gestión.

De acuerdo a lo señalado, se puede decir que muchas empresas en el mundo suelen fracasar porque no realizan una buena gestión empresarial y esto se da debido a una falta de capacidad para tomar decisiones y aplicar estrategias adecuadas, las cuales son vitales para que estas empresas puedan crecer y permanecer a largo plazo en el mercado global, es así que las empresas deberán adaptarse a los diversos cambios y aprovechar las oportunidades que se presentan a lo largo del tiempo, pues será indispensable que todo empresario aproveche sus ventajas competitivas, plantee sus estrategias, planifique sus objetivos, de tal manera que pueda organizar a su equipo de trabajo, y se logren integrar para responder rápidamente a las necesidades de sus clientes, además, que va acompañado de una supervisión del cumplimiento de todas las actividades fijadas con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados por la empresa, por último, para controlar, pues se cotejará y corregirá futuros errores que se puedan presentar al finalizar cada actividad y tomar acciones oportunas a fin de evitar posibles inconvenientes.

Es por ello que una destacada información de Trios, S. (30 de junio de 2020) detalla lo siguiente:

La gestión empresarial internacional implica la aplicación de metodologías previamente establecidas en un entorno multinacional. La gestión de una operación comercial en un país extranjero presenta diferencias significativas en comparación con la gestión de una operación nacional. Los ejecutivos internacionales deben ser capaces de superar los obstáculos lingüísticos y culturales para liderar equipos formados por individuos de diversos orígenes. Las decisiones deben adoptarse con una perspectiva global, y los directivos internacionales deben considerar tanto el entorno del país de origen como el del país anfitrión al tomar esas decisiones.

Es decir, la gestión empresarial se desarrolla a nivel mundial para todo tipo de empresas pues son la base fundamental para tomar decisiones y trazarse una meta a corto o largo plazo , es así que los responsables a cargo deberán ser capaces de lograr un crecimiento empresarial para hacer frente a su entorno global , dado que en su mayoría las empresas están en constante cambio y por ello al pasar los años se deberán que adaptarse a la perspectiva internacional que desarrolle en su momento para cumplir lo primordial que son su objetivos .

Otro interesante aporte de García, J y Méndez, L. (2014) señala que:

La gestión empresarial, entendida como la actividad emprendida con el propósito de mejorar la productividad y la competitividad, así como asegurar la sustentabilidad de la empresa, enfrenta importantes retos y desafíos. En un contexto de economía global, la actividad empresarial debe desarrollarse por el libre comercio de bienes y servicios, así como la libre circulación de capitales financieros.

La gestión empresarial es imprescindible en el panorama empresarial moderno, independientemente de la actividad económica o el tamaño de la organización, especialmente con las exigencias de la globalización actual y la consecución de resultados. Además, constituye la pieza central del desarrollo, la productividad y la competitividad de las empresas en el nuevo siglo, hacia la globalización empresarial y la posición en el mercado.

Una destacada información de Comex Perú (24 de junio de 2022) detalla lo siguiente:

La industria de la construcción desempeña un papel primordial en la economía peruana debido a que posee una relación con actividades productivas en otras industrias. Constituye una fuente directa significativa de empleo y concentra importantes proyectos en el ámbito de la infraestructura. A pesar de su pequeño tamaño con relación al PBI (5.1%), en comparación con la minería (14.4%), este sector tiene uno de los efectos multiplicadores más elevados. Es decir, la inversión en él tiene un retorno elevado, lo cual lo convierte en un sector dinamizador de la economía.

De acuerdo a lo expuesto, el sector construcción es uno de los sectores con mayor crecimiento, además genera un gran impacto positivo para el desarrollo del comercio de materiales de las mype, ya que es esencial para la creación de proyectos que dependerán de una gran inversión, para el inicio de actividades que, a su vez, es una fuente de generación de empleo.

Del mismo modo, la gestión empresarial se considera como uno de los pilares básicos para que las empresas se mantengan y sobrevivan en el mercado a largo plazo, ya que permite la creación de estrategias en todos los ámbitos de la organización, así

como la coordinación de grupos, personas y operaciones, de tal manera, que logre adaptarse a las necesidades del mercado.

Asimismo, Comex Perú (2020) indica lo siguiente:

Si bien el perfil del empresario influye directamente en sus prácticas empresariales y en el manejo de sus ventas. De acuerdo con cifras de la Enaho 2020, el 75.3% de las mype en el Perú no lleva ningún registro de cuentas, un 21.2% solo lleva apuntes personales de gastos o ingresos, y el resto (3.5%) lleva libros contables o tiene un sistema completo de contabilidad instalado.

Es decir, la mayoría de los pequeños empresarios de las mype no cuentan con una buena gestión empresarial para poder manejar, organizar y hacer el uso eficiente de sus cuentas, ya que en su mayoría no tiene el conocimiento de cómo llevarla a cabo, además tienen poco conocimiento en lo que significa llevar una gestión empresarial en sus negocios, por lo cual es un problema que existe en todo el país y que no permite tener un proceso de avance en su desarrollo empresarial.

Por ello, Silupu, B. (8 de mayo de 2018) menciona que:

El empoderamiento de las micro y pequeñas empresas reace principalmente, en aquellos individuos que lideran y toma las decisiones. Por ende, el microempresario debe poseer un dominio de su oficio y, también adquirir nuevas destrezas para llevar a cabo una gestión eficiente.

De acuerdo a lo mencionado, una buena gestión será la base para poder administrar bien una empresa, puesto que ayudará a alcanzar los objetivos propuestos por los

miembros de la empresa, además que todas las áreas involucradas estarán conectadas para mejorar los procesos de atención, optimizar recursos y reducir costos.

Dentro del Sector Ferretero, existe una alta competencia entre mype, por ello según Jiménez, M. (25 de mayo de 2022) menciona lo siguiente:

La competencia equitativa y justa es beneficiosa. Esto se debe de tener muy claro, ya que, sin ella, el progreso no habría sido posible. Para muchos ferreteros, las ventajas o atributos de la competencia, les hace reaccionar y mejorar sus propios negocios. No obstante, en otros casos, conocer lo bien que lo hacen los demás genera una desmotivación y disminuye la voluntad de efectuar acciones de mejora para su establecimiento.

Es por ello que la competitividad es indispensable si se quiere lograr rentabilidad, ante un entorno macroeconómico complicado, las mype en su mayoría se vieron afectadas, no obstante, permitió una visión de mejora hacia sus negocios, gracias a la incorporación de la tecnológica, siendo la mejor herramienta para realizar un gran cambio positivo en su gestión empresarial, es por ello que hoy en día es primordial detectar los principales indicadores de la competitividad, ya que brinda a las mype la oportunidad de implementar estrategias competitivas, encaminando a mejorar constantemente sus procesos, para alcanzar los objetivos trazados y aumentar la productividad de la forma más eficiente posible, con la finalidad de lograr un crecimiento sostenible

Uno de los cambios al momento de pasar post pandemia fue la manera de pagar de los consumidores, es ahí donde las ferreteras deben de adoptar las billeteras electrónicas ofreciendo diversidad al momento del realizar el pago.

Respecto al distrito de Villa el Salvador, no es la excepción, ya que se adaptó a los nuevos retos que trajo post-pandemia, siendo una característica fuerte de la población de dicho distrito, un claro ejemplo fue sus inicios, ya que tenían problemas de vivienda, habitando terrenos del Estado, ocasionando un conflicto entre ambas partes, sin embargo, el ministerio de vivienda y el comité de los pobladores llegaron a un acuerdo, siendo trasladados a las Pampas de Lurín, dando solución al problema de vivienda y fácil acceso de transporte, puesto que estaba ubicado cerca a la panamericana, además al ser una población calificada y trabajadora crearon una visión de desarrollo económico local, naciendo el proyecto de la evolución del parque industrial.

Según Diario El Peruano. (17 de febrero del 2022) nos dice que:

Se prevé el diseño y la ejecución de una estrategia integral de intervención que comprenda no solo a Mincetur, sino también a Produce, los ministerios de Salud y Vivienda, Construcción y Saneamiento, así como la Municipalidad de Villa El Salvador.

Uno de los objetivos de la municipalidad es buscar la inversión privada, siendo productor y dinamizador de la economía local, de tal manera que se mejore la calidad de vida de los pobladores y luchar contra la pobreza, Villa el Salvador reconoció su competitividad económica en el aspecto industrial

En ese sentido se puede decir que las mype del distrito de Villa el Salvador son competitivos, y capaces de implementar estrategias competitivas, aumentando las ventas de manera sostenible incluyendo al sector ferretero.

Por ello El peruano Diario Oficial (10 de julio de 2023) informa que :

De acuerdo con el estudio análisis y monitoreo de la situación actual del canal de ferretería y depósitos para el sector construcción en el Perú, elaborado por TMS, este incremento de los negocios ferreteros se consolidó en épocas pre y post-pandemia

Esto se debe a que el estado entregó bonos para hacer frente a la difícil situación de emergencia y las personas beneficiadas lo utilizaron para realizar arreglos o construir sus domicilios, aumentando así el rubro de la autoconstrucción, ocasionando un incremento de depósitos de construcción y número de ferreterías.

Además, El peruano Diario Oficial (10 de julio de 2023) dice que:

“El sector ferretero forma parte significativa de la economía nacional porque en el 2021 aportó aproximadamente 9% al producto bruto interno (PBI) y se habría incrementado a 9.5% el año pasado”

Con respecto a lo mencionado se espera un crecimiento sostenible en el sector ferretero, es por ello que, para seguir impulsando la construcción, por consiguiente, las ferreterías, el gobierno debe formar parte de dicho impulso.

Según El peruano Diario Oficial (10 de julio de 2023) informa que:

Para los directivos de TMS, hay un importante compromiso del Gobierno para seguir impulsando la construcción en el Perú. Vemos, por ejemplo, un plan de desarrollo de

infraestructura y de competitividad; hay un plan nacional de vivienda y continúa con fuerza el programa Con Punche Perú, que se rige básicamente sobre tres ámbitos: familiar, sectorial y regional

Por lo tanto, la municipalidad de villa el salvador tiene el reto de generar riqueza y empleo, interviniendo en la economía local, en otras palabras, promover más puestos de empleo e incentivando la producción local. Además, Teniendo un pronóstico positivo, el sector ferretero debe estar en la capacidad de competir, y hacer frente a cualquier situación, conocer su entorno planteando estrategias de corto y largo plazo, ya que al ser un mercado demandante deben de ofrecer producto y servicio de alta calidad.

En ese sentido lo que se busca es establecer la relación directa entre la gestión empresarial y la competitividad en mype, lo cual conduce a una mejor producción económica, lo que aumenta el bienestar humano y social debido a que se simplificará el trabajo complejo y por ende se evitará desperdiciar recursos escasos.

Por lo anterior, el problema general se formuló de la siguiente manera: ¿Qué relación existe entre la gestión empresarial y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023?, así como los problemas específicos:1) ¿Qué relación existe entre la planeación y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023? 2) ¿Qué relación existe entre la organización y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023? 3) ¿Qué relación existe entre la dirección y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito

de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023? 4) ¿Qué relación existe entre el control y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023?

Además, la presente investigación tiene como objetivo General: Determinar la relación entre la gestión empresarial y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador, 2023 y como objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre la planeación y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023 2) Determinar la relación entre la organización y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023 3) Determinar la relación entre la dirección y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023 4) Determinar la relación entre el control y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023.

La importancia de la presente investigación se justifica en forma práctica porque los principales beneficiarios de los resultados y conclusiones de la investigación serán las mype ferreteras ubicado en el distrito de Villa el Salvador, ya que su importancia radica en determinar la relación de la gestión empresarial y los factores de la competitividad. Se justifica en forma teórica debido a que la investigación a realizarse aportará en el campo empresarial, y se ahondará en el conocimiento de las principales variables referidas a la gestión empresarial y su relación con los factores de la competitividad. La justificación metodológica se fundamenta en la propuesta de una metodología de

investigación científica, que permita dar respuesta al problema de investigación planteado.

Dentro de la presente investigación se cuenta con los recursos humanos necesarios para poder ejecutarla, así como los recursos financieros y materiales para tal fin. De igual forma se tiene un mayor soporte para esta investigación, ya que se cuenta con un mayor acceso a gran cantidad de información disponible en distintos repositorios que son de gran importancia para fortalecer un conocimiento necesario para desarrollar sin ningún tipo de problema el tema de tesis.

La limitación del desarrollo de la presente investigación se manifiesta en que parte de la población encuestada puede no acceder a brindar información veraz y necesaria al investigador y con ello puede darse la dificultad para encuestar a determinados sujetos de estudio. Asimismo, los recursos económicos para llevar a cabo las encuestas y otros gastos serán cubiertos por el equipo investigador.

En el capítulo I se menciona información existente y relevante de investigaciones pasadas basadas de las variables gestión empresarial y competitividad, mencionando la metodología, resultado, conclusión y aporte de dichas investigaciones, Además, se menciona temas teóricos de las variables ya mencionadas de manera resumida y simple.

En el capítulo II se propone las hipótesis partiendo de las bases teóricas implantando supuestos en una realidad determinada, siendo mype del sector ferretero de Villa el Salvador, 2023, asimismo, implantaron principales resultados de las variables mencionadas, imprescindibles para la ejecución de las pruebas estadísticas.

En el capítulo III se explica la metodología, diseño y enfoque que permite delimitar la investigación, además, hallar la cantidad de muestra de la población, con el fin de aplicar la encuesta.

Con respecto al capítulo IV se mencionan los resultados de la investigación, verificando los objetivos y contrastación de las hipótesis.

Por último, en el capítulo V se menciona la discusión realizando un comparativo con los resultados obtenidos en la investigación.

Finalmente, se mencionan las conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la investigación**

#### Antecedentes Nacionales

Moreno (2022) realizó la investigación “Gestión empresarial y su relación con la competitividad de la gerencia central de logística de ESSALUD, Jesús María, Lima, 2022”, planteó como objetivo determinar la relación entre Gestión Empresarial y la Competitividad de la Gerencia Central de Logística de ESSALUD, Jesús María, Lima, 2022. La metodología que se aplicó está basada en un enfoque de tipo correlacional de diseño no experimental, se utilizó una muestra de 52 colaboradores de la Gerencia Central de Logística del Essalud. Se utilizó como instrumento un cuestionario que consta de 18 ítems medido con una escala de tipo Likert. Por ello, se concluye que la relación entre las dos variables la gestión empresarial y la competitividad tiene una relación significativa directa (Rho de Spearman igual a 0,281 y  $p=0,041 < 0,05$ ) y en base a sus dimensiones la incidencia significativa más alta la obtuvo la dimensión control y su relación con competitividad que se obtuvo un Rho de Spearman de coeficiente igual a 0,395, la cual demuestra la importancia de la gestión empresarial sobre la competitividad.

(Champi et al. 2021). Realizó la investigación “Gestión empresarial y competitividad en la empresa de transportes viajes & turismo Tunki Chaski S.R.L., Cusco, 2021”. Tuvo como objetivo determinar la relación que tiene la Gestión empresarial y la Competitividad en las empresas de transportes viajes & turismo Tunki Chaski S.R.L., Cusco, 2021. Se utilizó el método hipotético deductivo, con un

enfoque de tipo descriptivo correlacional con diseño aplicado, se usó una muestra de 29 socios que correspondían a la empresa transportes viajes & turismo Tunki Chaski S.R.L. con tipo de muestreo probabilístico, utilizando como instrumento un cuestionario que consta de 20 ítems en escala Likert que sirvió para medir la variable de gestión empresarial y la competitividad. La conclusión a la que se llegó es que existe una incidencia significativa positiva considerable entre la gestión empresarial de la empresa de transportes viajes & turismo Tunki Chaski en Cusco y la competitividad (Rho de Spearman igual a 0,793 y  $p=0,000 < 0,05$ ), con respecto a las dimensiones el que tiene la incidencia significativa más alta la obtuvo la dimensión organización y su relación con competitividad que se obtuvo un Rho de Spearman de coeficiente igual a 0,665, es por ello que los dueños deben de mantener constantemente seguimiento a los procesos administrativos.

(Diego et al. 2019) realizó la investigación “Gestión empresarial y competitividad en las pequeñas empresas que fabrican prendas de vestir en el Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2019”. Tuvo como objetivo determinar en qué tamaño la gestión empresarial incide en la competitividad de las pequeñas empresas que confeccionan atuendos de vestir en el Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria 2019. Los autores utilizaron un método mixto ya que se combinó la técnica cuantitativa y cualitativa, con un enfoque de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental, se usó una muestra de 137 pequeñas empresas que confeccionan atuendos de vestir en el Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria. El instrumento se basó a los dos enfoques correlacionalmente, utilizando la entrevista y el cuestionario que consta de una guía previa, en

caso del cuestionario consta de 20 preguntas con respuestas en escala Likert. La conclusión a la que se llegó es que existe una incidencia significativa entre la gestión empresarial de las pequeñas empresas que confeccionan atuendos de vestir en el Emporio Comercial de Gamarra y la competitividad, es por ello que la gestión empresarial se lleva a cabo a partir de la planificación de cada una de las actividades, la organización de las herramientas y estrategias empresariales, así como la dirección de los elementos empresariales en función de los objetivos, y el oportuno control, se lograrían resultados significativamente positivos sobre el desempeño competitivo de las pequeñas empresas para ofrecer sus prendas de vestir ante la alta competencia en el mercado. Además, se concluye que la incidencia significativa más alta fue entre la dimensión organización y la competitividad, de acuerdo a la técnica de Spearman se obtuvo un coeficiente de 72% estableciéndose con ello que al llevar a cabo la organización a través del establecimiento de estructuras organizacionales y la oportuna designación de tareas y coordinación, les permitiría a las empresas contar con las herramientas para gestionar los procesos necesarios que las lleven a ser competitivas en el mercado.

(Balbin et al. 2018) realizó la investigación “Gestión empresarial y su influencia en la Competitividad de las empresas de la asociación de agentes de aduana del Perú, Callao, 2018”. Tuvo como objetivo determinar la relación que tiene la gestión empresarial en la competitividad de las empresas de la Asociación de Agencias Aduaneras del Perú, Callao, 2018. Se utilizó el método cuantitativo y explicativo, basándose en un enfoque de tipo relacional aplicada con diseño no experimental, la muestra utilizada se conformó por 23 empresas que pertenecen a

la Asociación de Agentes de Aduanas, Callao. Se utilizó como instrumento un cuestionario con 41 ítems medido con una escala de Likert. La conclusión a la que llegó es que la gestión empresarial tiene relación significativa sobre la competitividad de las empresas de la Asociación de Agencias Aduaneras, Callao, 2018. Además, las empresas en su mayoría mantienen un nivel adecuado de gestión empresarial y un nivel alto de competitividad. Por ende, la gestión empresarial cumple un papel importante en el incremento de la competitividad, básicamente las empresas necesitan desarrollar las dimensiones de mercadeo y ventas, área financiera, gestión humana y rendimiento del servicio para asegurar un nivel alto de competitividad. Asimismo, se concluye que la incidencia significativa más alta es la relación entre el mercadeo y ventas sobre la competitividad de las empresas de la Asociación de Agencias Aduaneras, Callao, 2018, pues se obtiene un coeficiente de correlación de Spearman de 0.631, valor significativo al 0.05.

### **Antecedentes Internacionales**

(Campos et al. 2015) realizó la investigación “Estudio de la gestión empresarial y su efecto en el desarrollo de las pyme del cantón san Jacinto de Yaguachi Ecuador, 2013 – 2014” planteó como objetivo definir la incidencia que tiene la gestión empresarial en el desarrollo de las pyme en el Cantón San Jacinto de Yaguachi, 2013-2014 a través de una investigación de los diferentes negocios que allí existen, para contribuir al crecimiento y desarrollo empresarial del cantón. La metodología que se aplicó está basada en un enfoque de tipo y diseño documental, se usó una muestra de 28 establecimientos económicos. Se utilizó como instrumento un cuestionario y se aplicó el método empírico como la

observación ya que a través de este se logrará determinar que el problema central de la investigación es la gestión aplicada a las pyme del cantón San Jacinto de Yaguachi. La conclusión a la que se llegó es que las pyme del Cantón San Jacinto de Yaguachi presentan un nivel de desarrollo deficiente en relación a otro tipo de negocios que maneja un mayor poder económico esto como resultado de una débil gestión empresarial, es por ello que las pyme deben de mejorar su gestión empresarial, ya que esto les permitirá realizar la planificación de un financiamiento para mejorar la infraestructura adecuada, además mejorar aspectos tecnológicos y ofrecer un servicio de calidad.

Quispe (2013) realizó la investigación “La Gestión Empresarial y el impacto en el desarrollo de la micro y pequeña empresa, gestionado a través del Convenio Binacional ALBA-TCP, entre el Estado Plurinacional de Bolivia y la República Bolivariana de Venezuela, en las gestiones 2006-2012” tuvo como objetivo definir qué estrategias empresariales no se consideró para mejorar el desarrollo económico y social de los Proyectos (Unidades productivas), favorecidas con el Convenio Binacional ALBA –TCP entre el Estado Plurinacional de Bolivia y la República Bolivariana de Venezuela, en las gestiones 2006-2012. Se utilizó el método deductivo, analítico y descriptivo, con un diseño estadístico, siendo la muestra por 100 unidades productivas del departamento de Tarija, se utilizó las técnicas como el cuestionario y análisis documental basándose en antecedentes que permitan la visualización del último seguimiento que se le realizó, a la misma vez de los requisitos que conlleva a la aprobación para el crédito de cada Unidad Productiva y el estado actual en la que se encuentra dicha Unidad. En conclusión, el ALBA-TCP

con respecto al desarrollo económico no han podido obtener resultados positivos, sin embargo, en materia social han obtenido resultados óptimos, esto se debe a que no se utilizó la planificación, organización, dirección y control para gestionar los procesos y así aumentar la eficiencia en las mype, es por ello que el Convenio, no llego a cumplir con la meta esperada, con respecto a gestión administrativa de los proyectos, por lo tanto, los futuros proyectos o programas deben de planificar las estrategias y no trabajar a base de improvisación, permitiendo realizar los procedimientos de manera efectiva y minimizando riesgos, además, es fundamental que la participación del gobierno se centre en la investigación de estrategias sectoriales con relación a asesoramiento de gestión empresarial.

## **1.2 Bases teóricas**

Dada la relevancia e implicancia de ambas variables de investigación, se tuvo en consideración de manera rigurosa las siguientes referencias:

### **1.2.1 Gestión Empresarial**

La Gestión empresarial engloba un conjunto de actividades, acciones y estrategias encaminadas a estructurar lo mejor posible la empresa para alcanzar los resultados deseados.

#### ***Definición:***

Un interesante aporte de Chiavenato (2006) indica que: "La gestión empresarial se entiende como el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos de una entidad, con el fin de obtener un rendimiento óptimo o conseguir sus objetivos". Es por ello que será primordial establecer lineamientos

que ayuden a fortalecer el trabajo dentro la organización con la finalidad de obtener los resultados esperados y lograr el objetivo en común.

***Importancia:***

Al respecto, Vargas, Solarte y Moreno (2012). señalan lo siguiente:

La gestión empresarial aborda las actividades esenciales del proceso administrativo, de la siguiente manera: la etapa de planeación, se encarga de analizar la empresa y su entorno, alineando los objetivos, definiendo metas, estrategias y coordinando las acciones necesarias. En relación a la organización, se encarga de integrar de manera eficiente los recursos empresariales, de esta manera asegurando el aprovechamiento de mediante la asignación de las tareas.

En lo que respecta a dirección, se enfoca en el eje de la comunicación entre todas las áreas de la empresa, lo cual le permite la consecución de objetivos, y la generación de responsabilidades y compromisos con las personas que la conforman. En cuanto al control se considera el desempeño del proceso en relación con las metas establecidas, identificando desviaciones y tomando medidas correctivas. Para las empresas, la gestión empresarial se convierte en el escenario donde se identifican y determinan las estrategias que persiguen su crecimiento, las cuales permiten afrontar nuevos desafíos de la competitividad en medio del constante cambio de la globalización. Es decir, al realizar una gestión óptima influirá en los resultados del propuesto dado al aplicar los propuesto se logrará mejorar la productividad y la competitividad de las empresas, además, se tendrá que utilizar herramientas de gestión adecuadas para alcanzar los objetivos. También, la gestión

empresarial será importante para tomar decisiones acertadas y para preparar a la empresa para los futuros cambios que pueden suceder. Asimismo, diseñar estrategias oportunas para hacer frente a la constante competencia que está expuesta en el entorno global donde se desarrolla una empresa a nivel mundial.

Es por ello que, Chiavenato (2006) nos señala que: en relación a las definiciones anteriores sobre gestión empresarial se puede decir que engloba a 5 elementos importantes que ayudarán al desarrollo de la organización:

#### **1.2.1.1 Planeación**

La planeación implica analizar una situación, establecer metas, desarrollar estrategias para lograr esas metas y desarrollar un plan de acción que determine cómo se implementarán las estrategias.

Según Chiavenato (2004) afirma que:

La planeación establece por anticipado cuáles son los objetivos que deben ser logrados y cuáles son las acciones requeridas para su consecución. Planear y definir los objetivos constituye la elección previa del camino más idóneo para alcanzarlos. En efecto, la planeación establece a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden.

De acuerdo a lo expresado por el autor, esta función administrativa es importante en el desarrollo de la gestión empresarial dado que minimiza los riesgos a los que la empresa está expuesta en un futuro. Además, que es de gran ayuda porque beneficia a la empresa en mejoras en diferentes aspectos como la coordinación e implementación de nuevas actividades, con la finalidad de poder generar un mayor

compromiso del equipo de trabajo, lo cual hará que se identifiquen con la empresa y se logre alcanzar los objetivos establecidos.

Además, Chiavenato (2004) indica que:

“la primera actividad que debe cumplirse es la fijación de objetivos”: saber a dónde se pretende llegar para saber con exactitud cómo llegar hasta allá”. A partir de lo expuesto por el autor, todos los miembros de la empresa deberán tener el compromiso y la motivación para poder alcanzar los objetivos fijados, ya que existirán diferentes obstáculos durante todo el proceso dentro de los cuales estarán expuestos a riesgos que posiblemente afecten a la empresa si es que no se analiza bien la situación actual de la empresa.

### **1.2.1.2 Organización**

La organización es parte principal de todo el proceso administrativo para hacer frente mayor eficacia y eficiencia al mercado global altamente competitivo que existe en la actualidad.

Un interesante aporte de Chiavenato (2004) nos menciona que:

La Organización, como componente primordial de la función administrativa y del proceso administrativo. Es por ello, la organización representa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los componentes involucrados en la ejecución, y establecer interacciones entre ellos y las atribuciones individuales

De acuerdo a lo expuesto por el autor, la organización desempeña un papel importante dentro de la empresa pues esta función logra involucrar a todos los colaboradores mejorando la comunicación dentro de cada área, de tal manera se

pueda aumentar la productividad de sus tareas diarias y con ello fortalecer el compromiso para lograr cumplir los objetivos trazados en un inicio.

### **1.2.1.3 Integración**

La función integración es importante porque permite que las organizaciones respondan rápidamente a las necesidades comerciales y se conviertan en un negocio más ágil y receptivo.

Además, Herrera (2019) señala que:

La integración del proceso administrativo conlleva la asignación de tareas entre los miembros del equipo, con el propósito de establecer y reconocer las conexiones necesarias para llevar a cabo los objetivos que se han predefinidos. En este sentido, a través del proceso organizativo se establecen directrices y estándares de comportamiento que deberán ser observados por cada uno de los colaboradores en su esfuerzo por alcanzar esos objetivos.

En tal sentido, la integración resalta por su gran importancia dentro del proceso administrativo, pues es esencial porque proporciona los métodos necesarios para que se puedan realizar diferentes actividades de manera eficiente y eficaz dentro de las diferentes áreas de una empresa.

### **1.2.1.4 Dirección**

Es la función que se encarga de la supervisión del cumplimiento de las actividades debido a que coordinará directamente con los involucrados a fin de ejercer una base de decisiones con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

Asimismo, (Chiavenato, 2004) señala que:

La dirección se encuentra vinculada con la ejecución, con la puesta en marcha, y se centra principalmente en las interacciones con todos los involucrados. Está estrechamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa. Por esta razón, dirigir implica la interpretación de los planes y dar las instrucciones para llevar a cabo su ejecución de manera que se logren los objetivos deseados.

Es así, que la dirección deberá encargarse de la gestión durante la ejecución de las actividades de sus subordinados ya que se verá reflejado como autoridad más importante dentro de este proceso y tendrá toda la responsabilidad para delegar y supervisar las actividades que se indiquen en el tiempo establecido.

#### **1.2.1.5 Control**

es una función administrativa en el cual se regulará el cumplimiento de todas las actividades encargadas, además será la etapa en la cual se verificará y corregirá errores que se puedan presentar al finalizar cada actividad con la finalidad de prevenir y tomar acciones correctivas a fin de no ocurran nuevamente.

También, Chiavenato (2004) señala lo siguiente:

El propósito del control radica en garantizar los resultados de lo que se planificó organizó y dirigió, se alineen de manera óptima con los objetivos previamente establecidos. La esencia del control reside en verificar si la actividad bajo la supervisión logra o no los objetivos y los resultados esperados.

Es por ello que para controlar el desempeño es necesario conocer algo respecto de éste. El proceso de control permite ajustar las operaciones a determinados estándares previamente establecidos, y funciona basado en la información que recibe. La observación o verificación del desempeño o del resultado busca obtener información precisa sobre la operación que se está controlando.

### **1.2.2 Competitividad**

La competitividad es la facultad que tienen las organizaciones de ofrecer productos o servicios en mejores condiciones que la competencia, es por ello que implementan estrategias a largo plazo en un entorno específico, de tal manera que permita que el negocio sea sostenible.

#### ***Definición:***

Según Ferraz, Kupffer y Haguenaer (1996) menciona que al momento que una empresa formula e implementar estrategias a fin de extender o mantener una posición sostenible en el mercado, en ese momento dicha empresa es competitiva, para lograr ese resultado en el mercado existen diversos factores, que van desde la capacitación del personal, los procesos administrativos hasta los factores fiscales y financieros.

#### **Importancia:**

Al respecto Porter (2015) nos dice lo siguiente: es importante la competitividad por que determina si un negocio tendrá éxito o fracaso, esto se debe a que las estrategias planteadas contribuyen a que el negocio se valla posicionando favorablemente dentro del mercado competitivo, tiene como finalidad que la

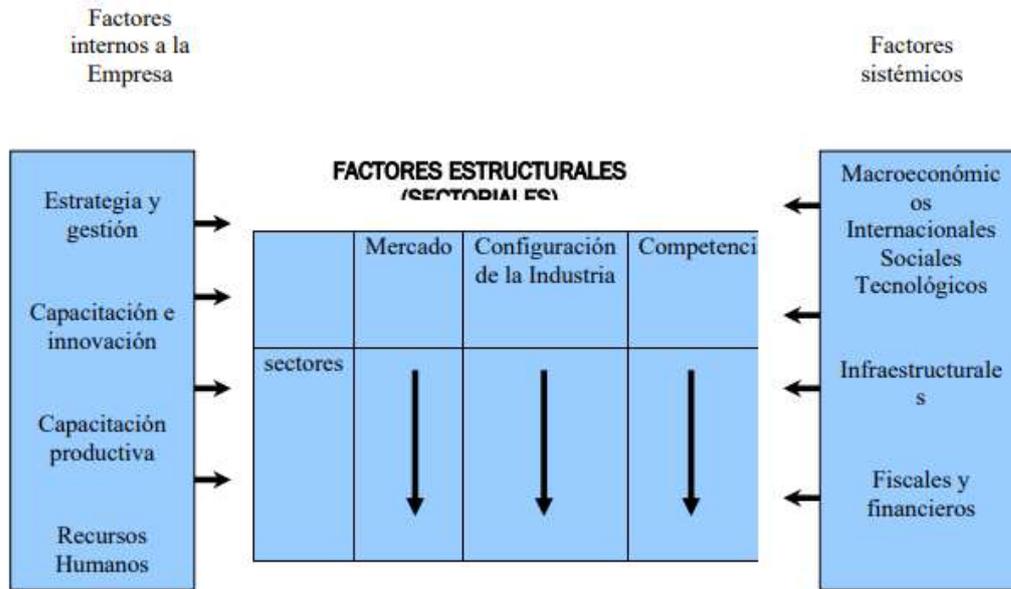
empresa se posicione de manera sustentable y rentable, es por ello que al momento de seleccionar las estrategias deben de agregar valor al cliente creando una ventaja hacia la competencia, un buen desempeño de la estrategia permitirá aportar al sector industrial, permitiendo la sostenibilidad en el mercado.

Además, es importante conocer los factores internos y externos que permiten a una empresa ser competitiva, es por ello que Ferraz, Kupffer y Haguenaer (1996) mencionan el enfoque de la competitividad como un proceso dinámico, que sea punto de referencia a través del análisis del proceso competitivo, por lo tanto, la competitividad está conformada por factores empresariales, estructurales y sistémicos, dicho enfoque dinámico quiere decir que para que una empresa sea competitiva debe de darle relevancia a todos los niveles del sistema y la relación entre ellas.

Esto permitirá el crecimiento a diferentes mercados, consiguiendo el objetivo de la competitividad, que es ser sostenible al pasar el tiempo.

**Figura 1**

*Factores para medir la competitividad*



Fuente: Basado en J. Ferraz, D. Kupfer y L. Haguenaer, la competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo.

Se hará uso de los factores internos de la empresa (estrategia y gestión, capacitación e innovación; capacitación productiva y recursos humanos) para medir la competitividad, siendo punto de referencia en la presente investigación para su desarrollo.

### 1.2.2.1 Estrategia y gestión

La competitividad constituye una herramienta estratégica para las empresas puesto que son capaces de formular nuevas propuestas que satisfagan las expectativas de un público cada vez más exigente, por ello la competitividad se analiza como un factor de crecimiento y desarrollo sostenido en el tiempo para las organizaciones.

De acuerdo, Díaz, Quintana y Fierro, (2020) informa que las empresas competitivas tienen la particularidad de ser entes capaces de operar y lograr un crecimiento económico sostenido a través del tiempo, esto se logra cuando las estrategias están direccionadas y enfocadas hacia las necesidades insatisfechas del mercado creando de esa manera, valor para sus accionistas en un entorno rodeado de competidores creativos y capaces de formular nuevas propuestas que satisfagan las expectativas de un público cada vez más exigente.

Agregando a lo anterior, las empresas tendrán que implementar estrategias acordes al segmento que se están enfocando, pues en el rubro del sector construcción existe una alta cantidad de competidores que están direccionadas a ofrecer lo que mercado necesita para un público distinto. Además, será importante fortalecer estrategias que tengan bastante potencial para poder desarrollarla en cada cliente y con ello se logre el aumento de la demanda de productos que ofrece en todo el rubro de este sector.

#### **1.2.2.2 Capacitación e innovación**

La innovación se considera uno de los factores para lograr los objetivos trazados de una empresa, ya que para que pretendan ser más competitivos, este factor será determinante para liderar el mercado.

Según, Casares et al. (2018) señala lo siguiente: las actividades de distribución comercial, la innovación es un concepto que se utiliza como respuesta a las demandas de los consumidores, a las exigencias del mercado y a la

competencia global (el entorno competitivo actual empuja a las empresas a innovar de forma rápida y eficiente).

Es decir, la innovación permite a las mype a acceder a nuevas oportunidades y poder aumentar su ventaja competitiva ya que puede incorporar nuevas ideas o productos dentro de la empresa con la finalidad de integrar nuevos modelos de negocios más eficientes y eficaces.

Además, Inche (1998) comenta que una adecuada gestión de la tecnología constituye una de las claves del éxito de las empresas. Si la empresa quiere conseguir y mantener una ventaja de carácter tecnológico que sustente su competitividad y su posición de dominio en el mercado, debe favorecer la investigación y el desarrollo propio.

La implementación de nuevos canales de atención ha sido una de las herramientas que más se ha usado post pandemia, ya que ha logrado tener una gran relevancia a nivel tecnológico en todas empresas.

### **1.2.2.3 Capacitación productiva**

La productividad son todas las acciones que realiza una empresa para el logro de sus objetivos utilizando la menor cantidad de recursos, de tal forma que se maximice la eficiencia.

Según Collins (2002) dice que las empresas buenas pueden llegar a ser grandes empresas, para este logro dichas empresas pasan por una transición de mejora, para ello los colaboradores deben de ser disciplinado en pensamiento y

comportamiento, de ahí la importancia de los líderes, ya que son los que direccionan y crean una cultura de disciplina para el aumento de rendimiento.

Para lograr aumentar la productividad según lo que menciona el autor, los trabajadores deben de estar comprometidos con los objetivos de la empresa, si bien hay factores que ayudan a acelerar el proceso de mejora como la tecnología o una mejor estrategia estas no son las que logran que la empresa sea rentable en el tiempo, si no la disciplina de los trabajadores, realizando su mejor esfuerzo.

Por otro lado, Para lograr optimizar los procesos se debe identificar las necesidades del cliente, ya que de ello dependerá, luego realizar la selección de procesos

Según Tovar y Mota. (2007) nos dice que, si se quiere lograr la optimización de procesos, se debe escoger los procesos claves en relación de los requerimientos del cliente, realizando un análisis que permita determinar la correlación, además es primordial medir el desempeño de los procesos, es por ello que se debe de tener indicadores de procesos y resultados, debido a que se debe realizar una comparación, una vez identificados los indicadores se puede establecer los objetivos.

Los indicadores sirven para identificar la oportunidad de mejora, ya que detectan una oportunidad de mejora en cierta área o proceso, de ahí parte la optimización de procesos, una vez llegado a un parámetro y conociendo el desempeño del proceso, se debe realizar un seguimiento y control para que dicho desempeño no baje de los límites permitidos, tomando acción para mejorar.

### **1.2.2.3 Recursos Humanos**

Toda organización, independientemente de que rubro, tamaño o tipo, atraviesan un proceso de planificación; organización; dirección; control e integración, la cual está gestionada por personas, es por ello que tienen que desarrollar capacidades y habilidades necesarias que permitan ejercer eficientemente su trabajo.

Según López y Grandio (2005) señalan que una organización cuenta con diferentes recursos, siendo el capital humano un recurso intangible más estratégico y complejo de gestionar, ya que el capital humano es el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que tiene el personal al laborar en una empresa.

Se puede decir que sin esfuerzo humano no existe una organización, por ende, los recursos humanos forman parte esencial, por esa razón la constante capacitación y motivación al personal es fundamental para el buen desempeño de sus funciones, es por ello que primero se debe de identificar las capacidades o competencias que tiene el personal, para después plantear los métodos a usar al momento de capacitar.

Además, Alles (2017) informa que para poder identificar el desempeño se debe de observar el comportamiento, si bien es cierto que la interpretación de cada persona es subjetiva a lo que observa, esto permitirá realizar el proceso de evaluación de competencias, de tal manera que se logre una conclusión medianamente objetiva.

De acuerdo a lo expresado por el autor, al momento de realizar la evaluación de desempeño del personal, se concluye que tanto necesita un refuerzo de información o desarrollo de habilidades.

Asimismo, Alles (2019) explica que la capacitación no solo debe relacionarse en el área o puesto de trabajo que el personal ocupa en dicho momento o más adelante, las empresas deben de priorizar el objetivo trazado para dicha capacitación, permitiendo que el personal logre crecimiento y desarrollo competitivo.

Según lo mencionado, la capacitación debe reforzar o actualizar los conocimientos y habilidades, permitiendo elevar la calidad del desempeño empresarial, mediante una planificación de estrategias, teniendo en cuenta las diversas necesidades de la empresa y el contexto, con la finalidad de que el personal mejore sus capacidades y esta se vea reflejado en resultados favorecedores para la organización.

### **1.3 Definición de términos básicos**

- **Gestión Empresarial:** es la capacidad de poder planear, organizar, controlar y dirigir un grupo de personas con la finalidad de alcanzar los objetivos que se ha propuesto una organización.
- **Competitividad:** es la capacidad que tiene una empresa para diseñar e implementar estrategias para aumentar sus ventas de manera sostenible.
- **Planeación:** consiste en definir una acción que se realizará a futuro con el fin de lograr el objetivo de una empresa.

- **Organización:** es un conjunto de personas que están enfocadas en lograr un determinado objetivo.
- **Dirección:** es una función de la administración en la cual se tomará decisiones y se integrará a todo el equipo de trabajo para que desarrollen de manera óptima sus actividades.
- **Control:** es una función de la administración en la cual se evaluará y medirá los resultados a fin de tomar acciones correctivas.
- **Innovación Tecnológica:** Es realizar cambios constantemente a los resultados y procesos, que se cree algo nuevo con herramientas tecnológicas, una constante evolución en lo que se hace y ofrece al mercado.
- **Estrategia:** La estrategia es una herramienta de gestión que permite a una organización satisfacer las necesidades de los grupos objetivo a través de la interacción activa con su entorno.
- **Gestión:** Una serie de acciones que deben realizarse para lograr un objetivo específico.
- **Capacitación:** un conjunto de actividades educativas encaminadas a mejorar los conocimientos, las habilidades y las competencias del personal que trabaja en una empresa.
- **Innovación:** significa mejorar las cosas existentes, ofrecer nuevas opciones para satisfacer las necesidades de los consumidores e incluso crear nuevos productos para tener éxito en el mercado.
- **Capacitación Productiva:** son todas las acciones que realiza una empresa para el logro de sus objetivos de manera eficiente.

- **Recursos Humanos:** es un recurso intangible, siendo el capital humano que gestiona todos los procesos de una empresa.

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de hipótesis principal y derivada**

#### **2.1.1 Hipótesis General**

Existe una relación significativa directa entre la gestión empresarial y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del Sector 2 y 4, 2023.

#### **2.1.2 Hipótesis Específicos**

**H1:** Existe una relación significativa directa entre la planeación y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4 ,2023.

**H2:** Existe una relación significativa directa entre la organización y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4 ,2023.

**H3:** Existe una relación significativa directa entre la dirección y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023.

**H4:** Existe una relación significativa directa entre el control y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4 ,2023.

## 2.2 Variables y definición operacional

Variable Independiente: Gestión Empresarial

Según Chiavenato (2006) indica que: "La gestión empresarial es el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con el propósito de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos".

**Tabla 1**

*Variable Independiente/Dimensiones /Indicadores - Gestión Empresarial*

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
Gestión Empresarial	Planeación	-Fijación de Objetivos
		-Estrategias
		-Conocimiento de las Funciones
		-Cumplimiento de Objetivos.
	Organización	-Coordinación
	Integración	-División del Trabajo
		- Autoridad
	Dirección	-Comunicación
Control	-Desempeño Laboral, - Identificación de Mejoras en el Proceso.	

Fuente: Elaboración Propia

## Variable Dependiente: Competitividad

Según, Verónica, L. (2015): “competitividad significa la capacidad de competir exitosamente en los mercados internacionales y frente a las importaciones en su propio territorio.”

**Tabla 2**

<i>Variable Dependiente/Dimensiones /Indicadores – Competitividad</i>		
Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
Competitividad	Estrategia y gestión	- Implementación de estrategias de venta y comercialización
		- Identificación de los principales competidores
	Capacitación e innovación	- Implementación de nuevos canales de atención
		- Nivel de tecnología de los procesos de venta
	Capacitación productiva	- Aumento de Productividad en los procesos
		- Optimización de los procesos
Recursos Humanos	- Identificación de la capacidad del personal para la atención al cliente	
	- Implementación de un proceso para la inducción y el entrenamiento de los empleados	

Fuente: Elaboración Propia

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

El enfoque de la investigación es cuantitativo, en la cual se pretende determinar la relación entre la gestión empresarial y los factores internos de la competitividad en mype del sector ferretero del distrito de Villa el Salvador, 2023, para ello se recolecta información mediante un instrumento, el cual permitirá validar la hipótesis planteada.

El alcance de la presente investigación es correlacional, puesto que se realizarán pruebas estadísticas para determinar la relación que existe entre las dos variables en estudio, para luego analizar los resultados y analizar su grado de significancia para dicho estudio.

La investigación es de tipo aplicada, debido a que se tiene por finalidad comprobar la fiabilidad de la información obtenida durante la recolección de datos utilizando las encuestas para las mype del sector ferretero del distrito de Villa el Salvador, 2023

El diseño de la presente investigación es no experimental, ya que no se alterará las condiciones de las variables en estudio y que se basará en la interpretación de los datos obtenidos para llegar a una conclusión y poder aceptar o rechazar la hipótesis planteada del estudio.

La unidad de análisis de la presente investigación se enfoca en los propietarios de las mype ferreteras ubicadas en el distrito de Villa el Salvador.

### **3.2 Diseño muestral**

#### **Población**

La presente investigación está conformada por 148 ferreterías que se ubiquen en el sector 2 y 4 del distrito de Villa el salvador, 2023.

Criterios de inclusión de la población de estudio:

Ferreterías que cuenten con una licencia de funcionamiento otorgada por la municipalidad de Villa el salvador.

Ferreterías que tengan como un mínimo de un año de antigüedad en el rubro ferretero.

Ferreterías que se clasifiquen en el régimen MYPE.

#### **Muestra**

Para la presente investigación se utilizará la fórmula estadística finita, en la cual se aplicará los siguientes valores.

- Tamaño de población (N)
- Nivel de confianza al 95% (Z)
- Nivel de error (E)
- Tamaño aproximado de la proporción (P, Q)

Posteriormente, a identificar los siguientes valores, se coloca los datos obtenidos en la siguiente fórmula para hallar el tamaño de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(148)}{0.05^2(148 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 107.04 = 107$$

La selección de la muestra es no probabilística, debido a que sólo se pretende tomar una muestra por conveniencia para llevar a cabo la investigación planteada. La muestra utilizada será de 107 mype ferreteras.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

La técnica empleada para la recolección de datos en esta investigación es la encuesta, con la finalidad de obtener datos verídicos que aporten a la interpretación de los resultados, esta técnica es confiable ya que permite comprender la opinión de las personas al respecto sobre un tema.

Es por ello que el instrumento a utilizar es el cuestionario, el cual se llevara a cabo de modo presencial, dirigida a los empresarios de las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, el cuestionario consiste en 26

preguntas, donde la variable Gestión empresarial cuenta, con 5 dimensiones siendo un total de 13 preguntas, y la variable competitividad cuenta, con 4 dimensiones siendo un total de 13 preguntas.

Dicho cuestionario estará compuesto por preguntas de escala Likert teniendo las siguientes valoraciones para todas las preguntas:

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

La elección de la técnica e instrumentos ya mencionados se debe a la confiabilidad de las respuestas brindadas por los empresarios, ya que las preguntas son cerradas y servirán para determinar el nivel de relación entre gestión empresarial y competitividad.

### **3.3.1 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

En la presente investigación se realizó diferentes técnicas estadísticas, en primer lugar, se llevó a cabo una prueba piloto a 20 empresarios de mype ferreteras, en el que el coeficiente Alfa de Cronbach para ambas variables fue superior al 0.70 confirmando la confiabilidad de la investigación.

Antes de hacer la prueba piloto se realizó la validación del instrumento, el cual se evaluó las variables gestión empresarial y competitividad, empleando la técnica de

validación de Jueces Expertos por docentes de la USMP, todo ello, sirvió para realizar ajustes de ser necesario, y ejecutar los cuestionarios a la muestra correspondiente, que está conformada por 148 mype ferreteras.

Para la recolección de información, se usó el programa Excel, en el cual se ejecutó la tabulación de los datos, con la finalidad de trasladar la información recolectada al SPSS versión 21, ya que facilita la organización de datos permitiendo realizar variedad de pruebas y gráficos que aporten a la comprobación de las hipótesis.

### **3.4 Aspectos éticos**

Antes de la ejecución de la presente investigación, primero será evaluado por el código de ética de la Universidad San Martín de Porres dentro de la cual se tomará en cuenta la importancia de respetar los derechos de los aportes de diversos autores que son base fundamental para el desarrollo de la investigación. Además, la investigación realizada es de elaboración propia basada en las normas APA.

Asimismo, al momento de realizar el trabajo de campo, se utilizó un lenguaje claro y apropiado, poniendo en práctica las habilidades blandas que se adquirió en lo largo de nuestra preparación universitaria, sin ningún tipo de discriminación e incomodidad a los empresarios de las mype ferreteras.

Por último, los resultados que se obtendrán serán auténticos y veraces, lo cual permitirá que se realice una investigación confiable para fines netamente profesionales.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis de Confiabilidad del Instrumento

#### Variable Independiente: Gestión Empresarial

La tabla 3 y 4 muestra las medidas de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach para la variable independiente gestión empresarial y sus dimensiones, la cual resultó en 0.826 para la variable independiente, es decir, una alta fiabilidad y consistencia interna entre los ítems. Así también, para las dimensiones organización, integración y control resultó con confiabilidad aceptable y para la dimensión planeación y dirección una confiabilidad moderada.

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad para la variable independiente*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,826	13

Fuente: Elaboración propia – Base de datos SPSS

*Estadísticas de fiabilidad para las dimensiones de la variable independiente*

Dimensiones	Alfa de Cronbach
D1: Planeación	0.430
D2: Organización	0.720
D3: Integración	0.808
D4: Dirección	0.245
D5: Control	0.797

Fuente: Elaboración propia – Base de datos SPSS

### **Variable Dependiente: Factores Internos de la Competitividad**

La tabla 5 y 6 muestra las medidas de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach para la variable dependiente factores internos de la competitividad y sus dimensiones, la cual resultó en 0.702 para la variable dependiente, es decir, una alta fiabilidad y consistencia interna entre los ítems. Así también, para las dimensiones estrategia y gestión, capacitación e innovación, capacitación productiva y recursos humanos resulto con confiabilidad moderada.

**Tabla 4**

*Estadísticas de fiabilidad para la variable dependiente*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,702	12*

Nota: \*Se eliminó el ítem 27, ya que su correlación total de ítem corregido es menor al 0.3

Fuente: Elaboración propia – Base de datos SPSS

**Tabla 5**

*Estadísticas de fiabilidad para las dimensiones de la variable dependiente*

Dimensiones	Alfa de Cronbach
D1: Estrategia y Gestión	0.473
D2: Capacitación e innovación	0.690
D3: Capacitación productiva	0.505
D4: Recursos Humanos	0.443

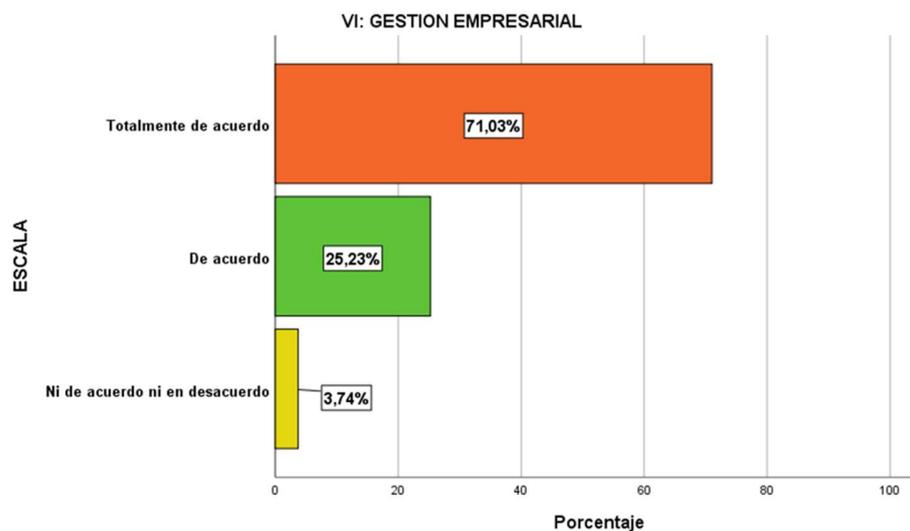
Fuente: Elaboración propia – Base de datos SPSS

## 4.2. Análisis de gráficos descriptivos y tablas de frecuencias

La Figura 2 presenta los resultados de una encuesta realizada a Propietarios de mype ferreteras en el distrito de Villa el Salvador. En esta encuesta, se les preguntó si creen que la gestión empresarial tiene un efecto en la competitividad de sus empresas. Los datos muestran que el 71.03% está completamente de acuerdo con esta afirmación, el 25.23% está de acuerdo, y un 3.74% no es ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Figura 2**

*Análisis descriptivo de la variable independiente gestión empresarial*



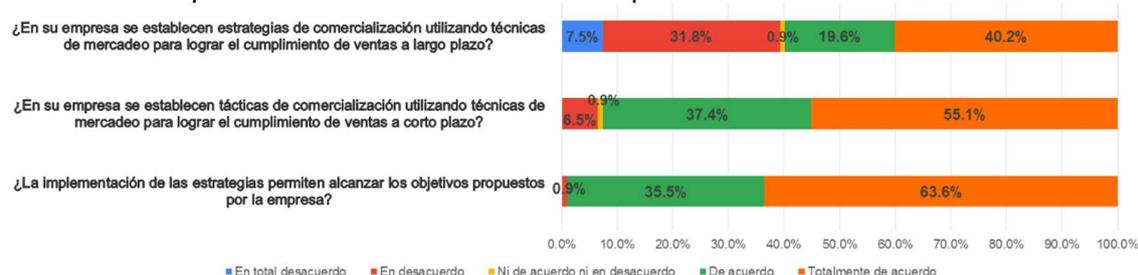
Fuente: Elaboración Propia

La Figura 3 presenta el análisis descriptivo a las preguntas de la dimensión planeación donde el 59.8% de los dueños de las mype ferreteras de Villa el Salvador del Sector 2 y 4 mencionan que utilizan técnicas de mercadeo para cumplir sus

ventas a largo plazo. Así también, donde el 92.5% mencionan que establecen tácticas de comercialización para el cumplimiento de sus ventas usando promoción de precios, realizando descuentos según los productos y realizando concursos para la obtención de cupones de descuentos para lograr el aumento de su proyección de ventas debido a la alta competencia en el rubro, Además, el 99.1% afirma que las aplicaciones de estrategias antes mencionada han ayudado a alcanzar los objetivos de la empresa.

**Figura 3**

*Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión planeación*



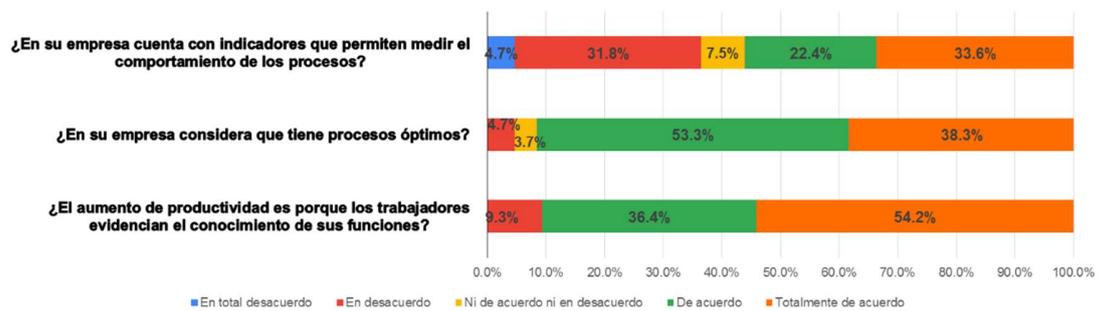
Fuente: Elaboración Propia

La figura 4 presenta el análisis descriptivo a las preguntas de la dimensión organización donde el 56 % de los dueños de las mype ferreteras de Villa el Salvador del Sector 2 y 4 opinan que aplican indicadores para medir el comportamiento de los procesos internos tales como el tiempo de entrega de los productos, productividad y la satisfacción del cliente. Además, el 91.6% considera que presentan procesos óptimos tales como operativos y post venta, finalmente, el

90.6% considera que el aumento de la productividad se debe a que los trabajadores evidencian conocimientos de sus funciones.

**Figura 4**

*Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión organización*

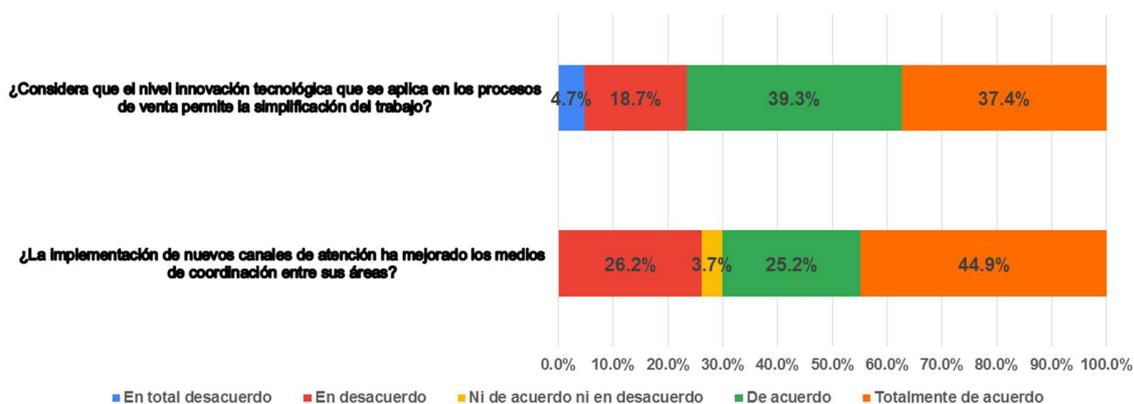


Fuente: Elaboración Propia

La figura 5 presenta el análisis descriptivo a las preguntas de la dimensión integración donde 76.7 % de los dueños de las mype ferreteras de Villa el Salvador del Sector 2 y 4 afirman que la innovación tecnológica permite la simplifica el trabajo, también el 70.1 % opinan que la incorporación de nuevos canales de atención tales como las redes sociales (*Facebook, Instagram, WhatsApp*) para la distribuir el trabajo entre las áreas.

**Figura 5**

*Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión integración*

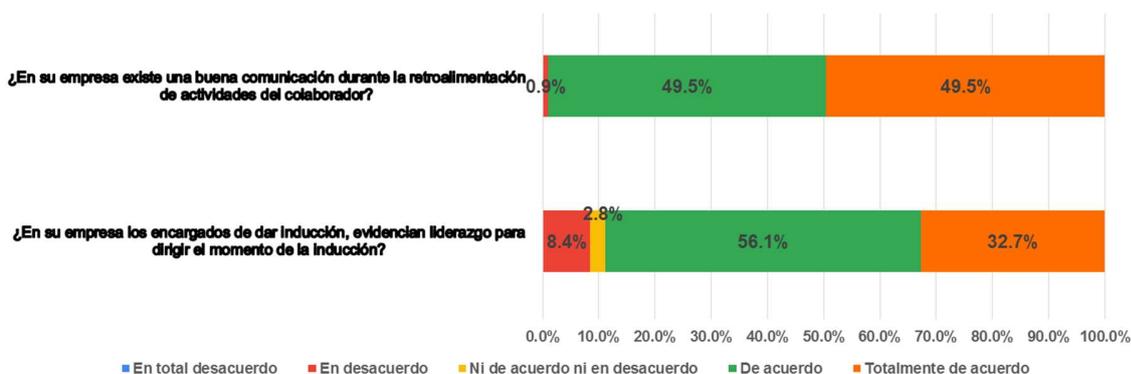


Fuente: Elaboración Propia

La figura 6 presenta el análisis descriptivo a las preguntas de la dimensión dirección donde 99 % de los dueños de las mype ferreteras de Villa el Salvador del Sector 2 y 4 afirman que la retroalimentación hacia los colaboradores permite que los colaboradores se involucren durante la ejecución de sus actividades, asimismo, el 88.8 % opinan que los supervisores están capacitados para delegar las actividades de los colaboradores durante la inducción.

**Figura 6**

*Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión dirección*

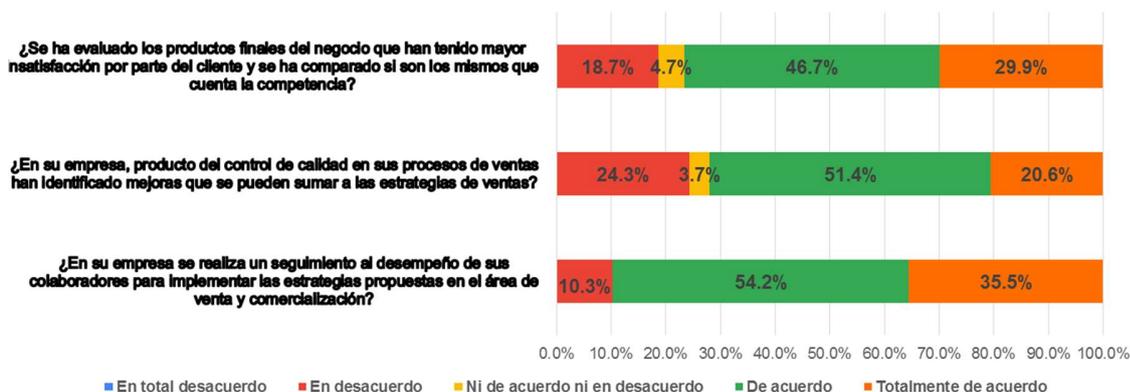


Fuente: Elaboración Propia

La figura 7 presenta el análisis descriptivo a las preguntas de la dimensión control donde el 76.6 % de los dueños de las mype ferreteras de Villa el Salvador del Sector 2 y 4 señalan que sus clientes identifican los productos con algún defecto o problema de calidad, de tal forma que les brinden un servicio de post venta, así mismo el 72 % detalla que al aplicar el proceso de control de calidad incrementa sus proyecciones de ventas, por último, el 89.7 % afirma que al realizar una verificación del desempeño del colaborador les permite ajustar sus operaciones para obtener las objetivos esperados basados en la incorporación de nuevas estrategias.

**Figura 7**

*Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión control*

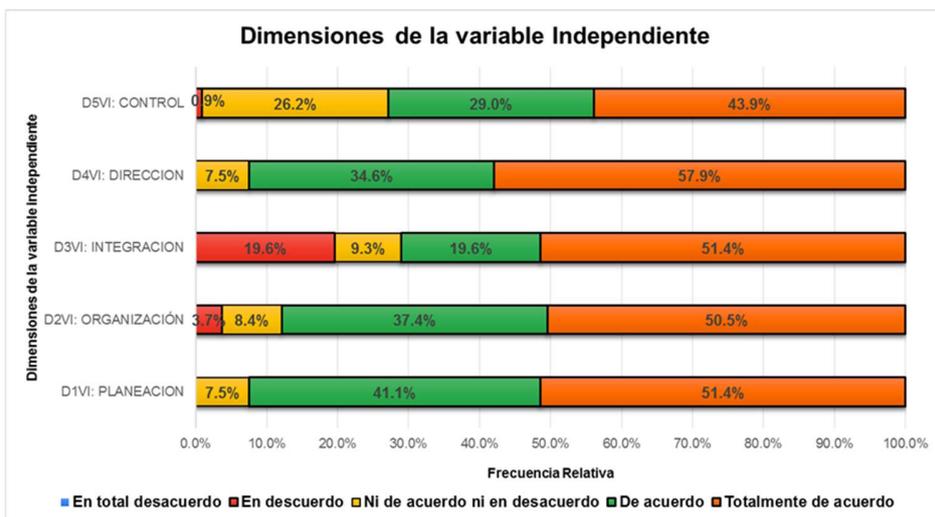


Fuente: Elaboración Propia

La Figura 8 presenta los resultados de una encuesta realizada a propietarios de mype ferreteras en el distrito de Villa el Salvador. En esta encuesta, se les preguntó si creen que las dimensiones de planeación, organización, integración, dirección y control tienen un impacto en la competitividad de sus empresas. Los datos muestran que todas las etapas son muy importantes en la gestión empresarial, siendo así que el 92.5% está al menos de acuerdo con la importancia de la planeación, el 71% con la integración, un 92.5% con la dirección y el 72.9% con la etapa de control.

**Figura 8**

*Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable independiente gestión empresarial*

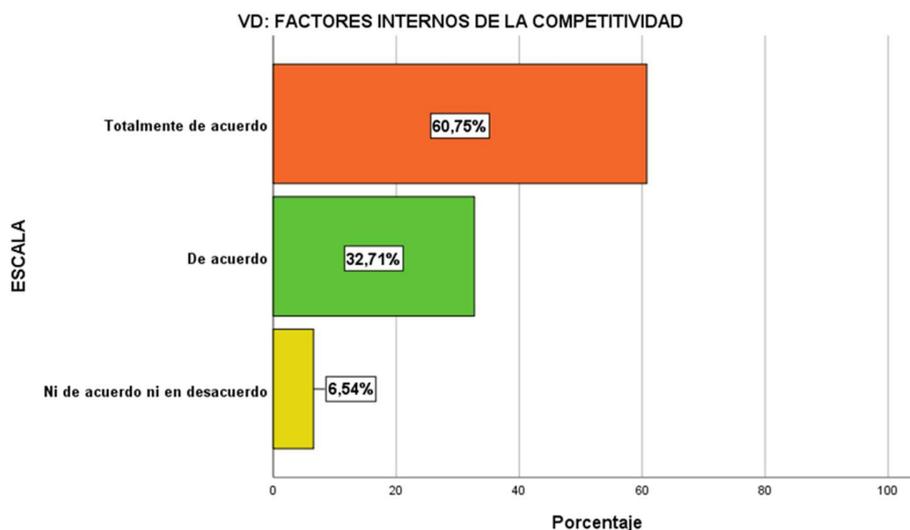


Fuente: Elaboración Propia

La figura 9 presenta los resultados de una encuesta realizada a propietarios de mype ferreteras en el distrito de Villa el Salvador. En esta encuesta, se les preguntó a cerca de la importancia de la administración de los factores internos de la competitividad. Los datos muestran que 93.46% está de acuerdo o totalmente de acuerdo que una correcta administración de los factores internos tales como la estrategia- gestión, capacitación e innovación, capacitación productividad y recursos humanos, permitirá que mejore su posición en el mercado y su capacidad para competir de manera efectiva.

**Figura 9**

*Análisis descriptivo de la variable dependiente Factores internos de la Competitividad.*

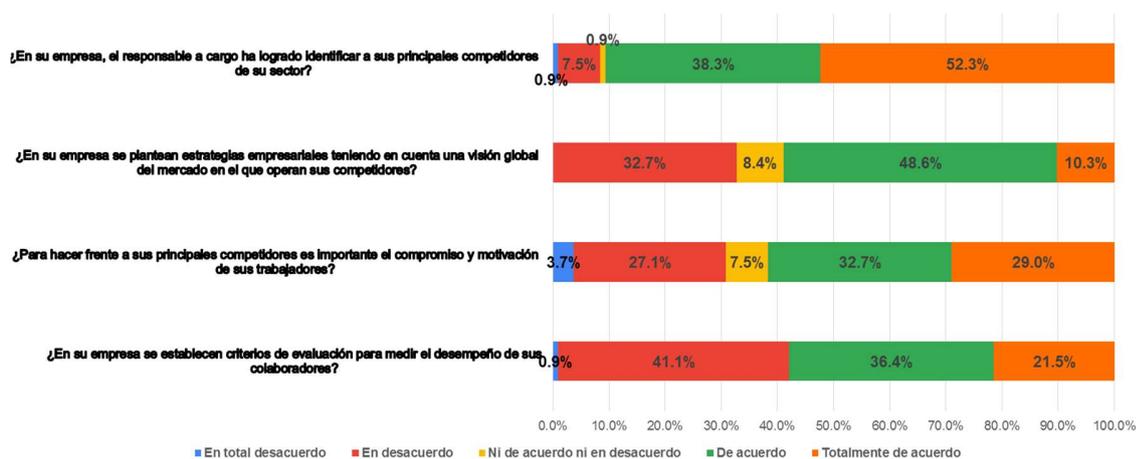


Fuente: Elaboración Propia

La figura 10 presenta el análisis descriptivo a las preguntas de la dimensión estrategia-gestión donde el 90.6 % de los dueños de las mype ferreteras de Villa el Salvador del Sector 2 y 4 identificar las principales competencias, asimismo, el 58.9 % implementan estrategias empresariales tomando en cuenta la visión global de todo el sector, además, el 61.7 % opinan que es primordial que los colaboradores estén comprometidos y motivados para contrarrestar la competencia, por último, el 57.9 % afirma que los criterios de evaluación tales como la capacidad de habilidad, conocimiento y operativo para medir el desenvolvimiento del trabajo realizado.

**Figura 10**

*Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión estrategia-gestión*

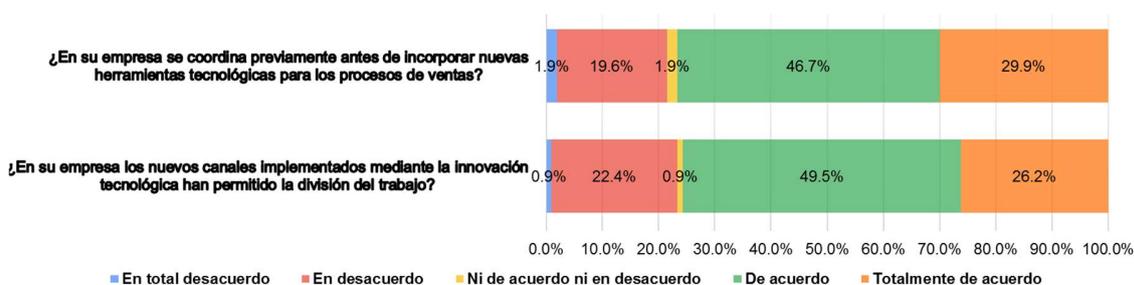


Fuente: Elaboración Propia

La figura 11 presenta el análisis descriptivo a las preguntas de la dimensión capacitación e innovación donde el 76.6 % de los dueños de las mype ferreteras de Villa el Salvador del Sector 2 comunica previamente con su personal antes de implementar nuevas herramientas tecnológicas, asimismo, el 75.7 % afirma que al incorporar nuevos canales de tecnológicos han facilitado la coordinación entre las áreas de trabajo.

## Figura 11

### Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión capacitación e innovación

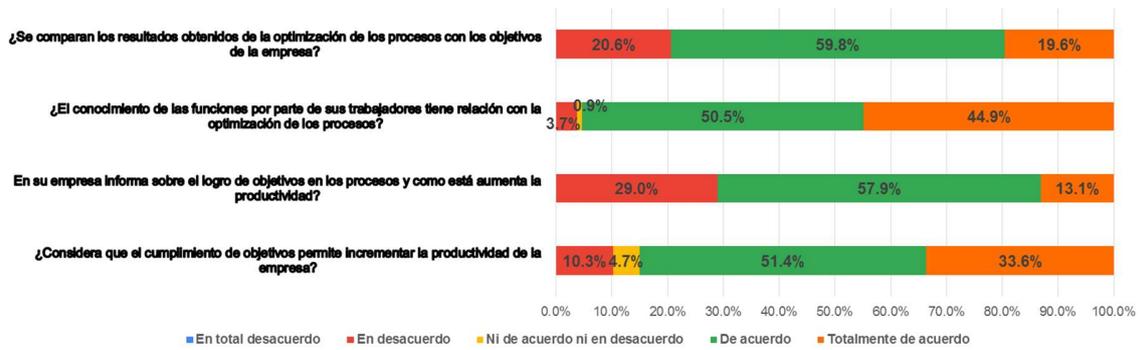


Fuente: Elaboración Propia

La figura 12 presenta el análisis descriptivo a las preguntas de la dimensión capacitación productiva donde el 79.4 % de los dueños de las mype ferreteras de Villa el Salvador del Sector 2 y 4 buscan establecer diferencias de resultados entre la optimización de los procesos y los objetivos de la empresa, asimismo, el 95.4 % están de acuerdo que si los trabajadores conocen sus funciones fomentara mejoras en los procesos, además, el 71 % afirman que para el aumento de la productividad será fundamental informar sobre el logro de los objetivos empresariales, por último, el 85 % considera que para lograr el aumento de la productividad, será relevante el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por la empresa.

**Figura 12**

*Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión capacitación productiva*

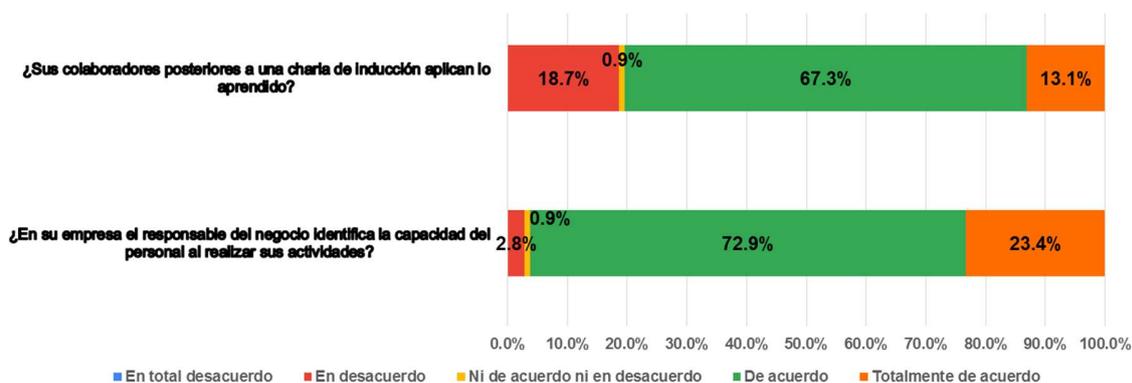


Fuente: Elaboración Propia

La figura 13 presenta el análisis descriptivo a las preguntas de la dimensión recursos humanos donde el 80.4 % de los dueños de las mype ferreteras de Villa el Salvador del Sector 2 y 4 expresa que al llevar una inducción explicando detalladamente las actividades a realizar, los colaboradores replican correctamente lo aprendido, asimismo, el 96.3 % indica que reconocen las habilidades del colaborador en el momento que ejecutan las tareas encargadas.

**Figura 13**

*Análisis descriptivo de los ítems de la dimensión recursos humanos*

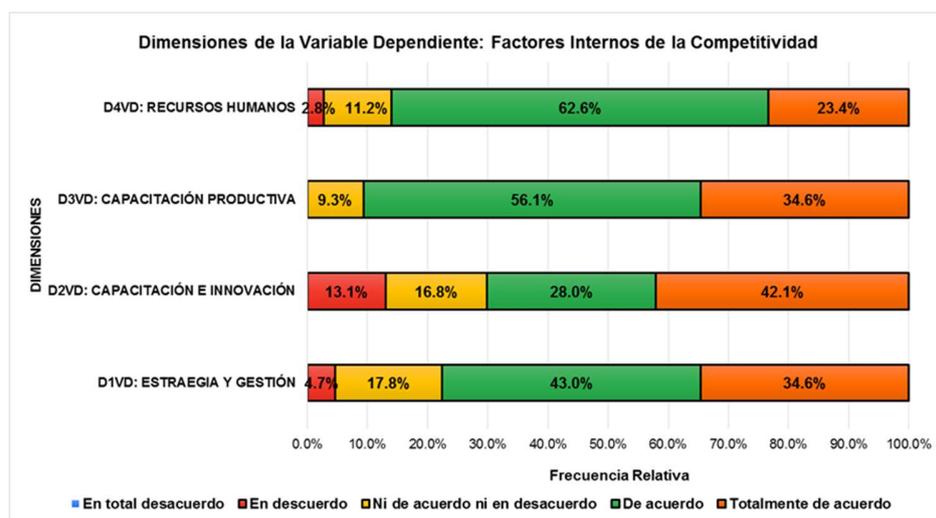


Fuente: Elaboración Propia

La figura 14 presenta los resultados de una encuesta realizada a propietarios de mype ferreteras en el distrito de Villa el Salvador, donde se les preguntó sobre si los factores internos como estrategia y gestión; capacitación e innovación; capacitación productiva y recursos humanos mejora la competitividad de sus empresas. Los datos muestran que el 77.6% está al menos de acuerdo con que la estrategia y gestión ayudó a incrementar el nivel de competitividad de la empresa, el 70.1% está al menos de acuerdo con la capacitación e innovación, un 90.7% está de acuerdo y totalmente de acuerdo con la capacitación productiva y el 86% está al menos de acuerdo con la gestión de Recursos Humanos.

**Figura 14**

*Análisis descriptivo de las dimensiones variable dependiente Factores internos de la Competitividad.*



Fuente: Elaboración Propia

### 4.3. Análisis de Estadísticos Descriptivos

#### Variable Independiente: Gestión Empresarial

En la tabla 7, se muestra que los datos obtenidos para la variable gestión empresarial presentan una media de 4.06, es decir, que las respuestas promedio a las preguntas del cuestionario han sido de “De Acuerdo” y presenta una dispersión de 0.58 con respecto a la media.

Además, los datos presentan una distribución asimétrica negativa (-0.64) y una curva platicurtica o apuntada (-0.69), es decir, que hay una alta concentración de

datos a la derecha de la media o en los valores altos de la escala de Likert utilizada. Finalmente, se observa que los datos son moderadamente homogéneos (14.29%).

**Tabla 6**

*Estadísticos Descriptivos de la variable independiente*

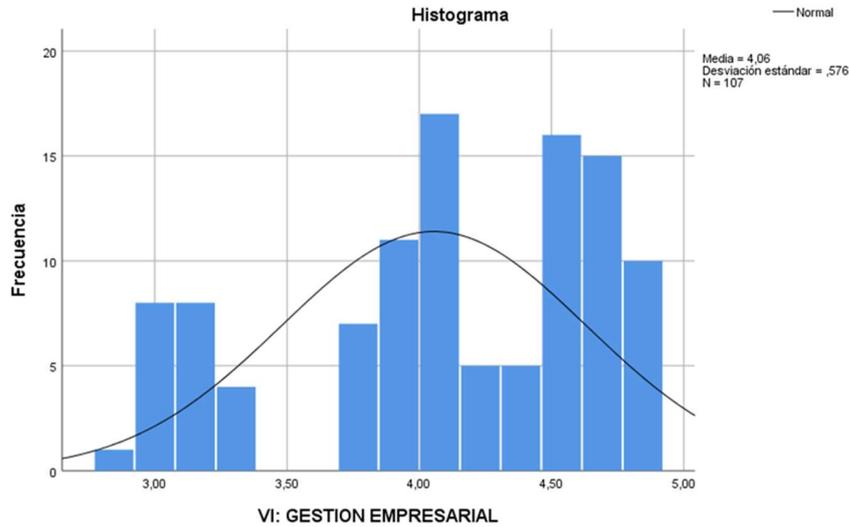
		Estadístico
Gestión	Media	<b>4.06</b>
Empresarial	Varianza	0.33
	Desviación estándar	<b>0.58</b>
	Mínimo	2.85
	Máximo	4.85
	Rango	2
	Coefficiente Asimetría	<b>-0.64</b>
	Curtosis	<b>-0.69</b>
	Coefficiente de Variación	14.29%

Fuente: Elaboración propia

La figura 15 muestra como los datos no presentan una distribución normal, ya que se visualiza una mayor concentración de datos por encima de la media.

**Figura 15**

*Histograma de la variable independiente gestión empresarial*



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 8, se muestra que los datos obtenidos para la variable factores internos de la competitividad presentan una media de 3.83, es decir, que las respuestas promedio a las preguntas del cuestionario han sido de “de acuerdo” y presenta una dispersión de 0.48 con respecto a la media. Además, los datos presentan una distribución asimétrica negativa (-0.766) y una curva platicurtica o apuntada (-0.295), es decir, que hay una alta concentración de datos a la derecha de la media o en los valores altos de la escala de Likert utilizada. Finalmente, se observa que los datos son moderadamente homogéneos (12.34%).

**Tabla 7**

*Estadísticos Descriptivos de la variable dependiente*

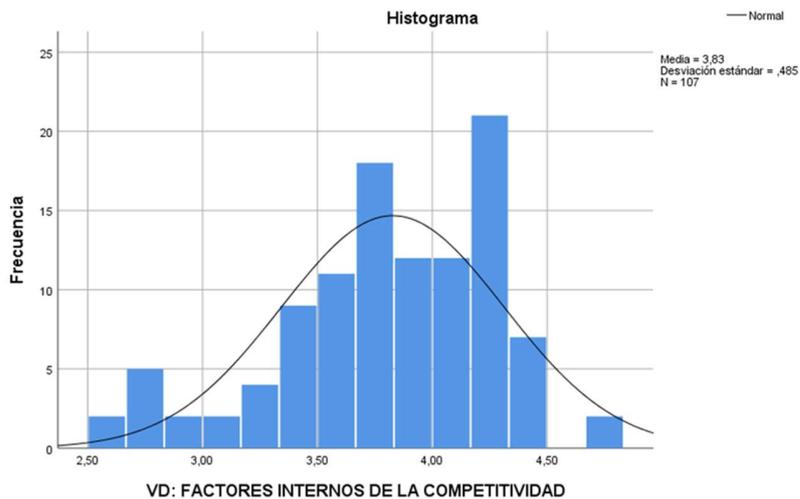
		Estadístico
Factores	Media	3,83
Internos de la Competitividad	Varianza	0,24
	Desviación estándar	0,48
	Mínimo	2,58
	Máximo	4,75
	Rango	2,17
	Coficiente Asimetría	<b>-0,766</b>
	Curtosis	<b>-0,295</b>
	Coficiente de Variación	12,34%

Fuente: Elaboración propia – Base de datos SPSS

La figura 16 muestra como los datos no presentan una distribución normal, ya que se visualiza una mayor concentración de datos por encima de la media.

**Figura 16**

*Histograma de la variable dependiente factores internos de la competitividad*



Fuente: Elaboración propia

## **Análisis de prueba de normalidad**

### **Planteamiento de Hipótesis**

Ho: Los datos no presenta una distribución normal

H1: Los datos sí presentan una distribución normal

**Nivel de significancia:** 0.05

### **Criterio de Decisión:**

Si el  $Sig > 0.05$ ; entonces se rechaza la hipótesis nula y los datos sí presentan una distribución normal.

Si el  $Sig < 0.05$ ; entonces se acepta la hipótesis nula y los datos no presentan una distribución normal.

Los datos de la variable independiente gestión empresarial, la variable dependiente factores internos de la competitividad y sus dimensiones presentan un nivel de significancia menor al 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis nula y se concluye que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que los datos no presentan una distribución normal.

**Tabla 8***Pruebas de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
VI: GESTIÓN EMPRESARIAL	0,146	107	<b>0,000</b>
D1VI: PLANEACIÓN	0,166	107	<b>0,000</b>
D2VI: ORGANIZACIÓN	0,153	107	<b>0,000</b>
D3VI: INTEGRACIÓN	0,223	107	<b>0,000</b>
D4VI: DIRECCIÓN	0,224	107	<b>0,000</b>
D5VI: CONTROL	0,265	107	<b>0,000</b>
VD: FACTORES INTERNOS DE LA COMPETITIVIDAD	0,112	107	<b>0,002</b>
D1VD: ESTRATEGIA Y GESTIÓN	0,147	107	<b>0,000</b>
D2VD: CAPACITACIÓN E INNOVACIÓN	0,253	107	<b>0,000</b>
D3VD: CAPACITACIÓN PRODUCTIVA	0,210	107	<b>0,000</b>
D4VD: RECURSOS HUMANOS	0,331	107	<b>0,000</b>

Fuente: Elaboración propia – Base de datos SPSS

**4.4. Análisis de Correlación****Prueba de Hipótesis General**

Ho: No existe una relación significativa directa entre la gestión empresarial y factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador, 2023.

H1: Existe una relación significativa directa entre la gestión empresarial y factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador, 2023.

La tabla 10 indica que entre la variable gestión empresarial y los factores internos de la competitividad presentan una relación positiva moderada ( $Rho = 0.481$ ).

Además, la significancia es menor al 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación significativa directa entre la gestión empresarial y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador, 2023.

**Tabla 9**

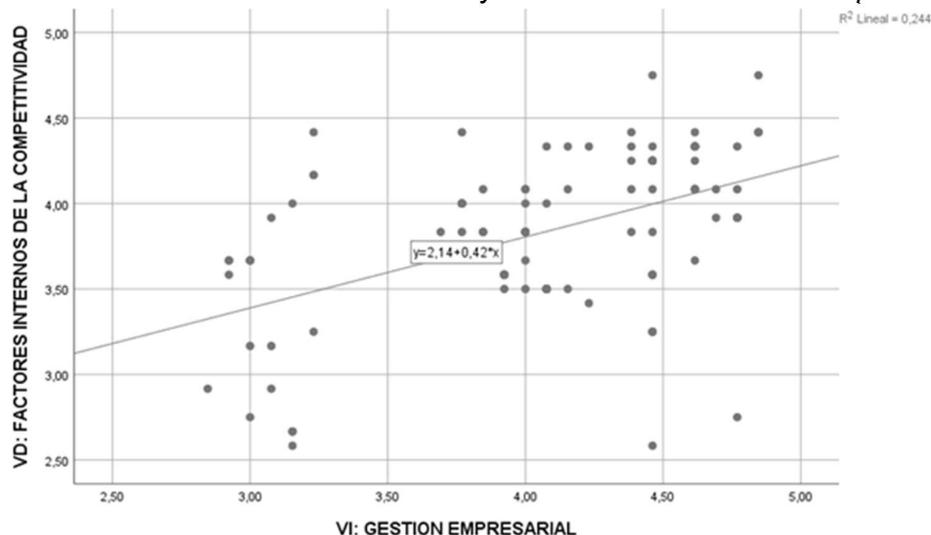
*Correlación entre variable independiente y dependiente*

		Factores internos de la competitividad	
Rho de Spearman	Gestión Empresarial	Coefficiente de correlación	0.481**
		Sig. (bilateral)	0.00
		N	107

Fuente: Elaboración propia – Base de datos SPSS

**Figura 17**

*Correlación entre variable Planeación y Factores internos de la competitividad*



Fuente: Elaboración propia

### **Prueba de Hipótesis General 1**

Ho: No existe una relación significativa directa entre la planeación y factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador, 2023.

H1: Existe una relación significativa directa entre la planeación y Factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador, 2023.

La tabla 11 indica que entre la variable planeación y los factores internos de la competitividad presentan una relación positiva baja ( $Rho = 0.215$ ). Además, la significancia es menor al 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se concluye que sí existe una relación significativa directa entre la planeación y los factores

internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador, 2023.

**Tabla 10**

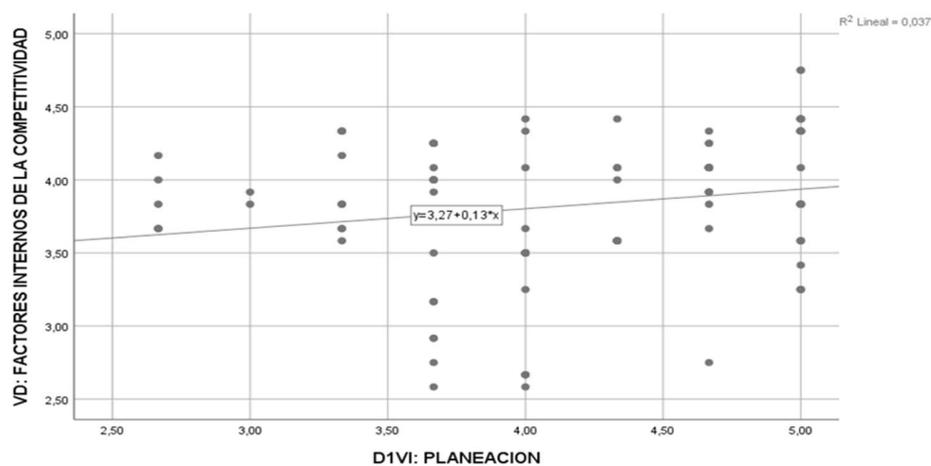
*Correlación entre variable planeación y Factores internos de la competitividad*

	Planeación	Factores internos de la competitividad
Rho de Spearman		0.215**
Sig. (bilateral)		0.00
N		107

Fuente: Elaboración propia – Base de datos SPSS

**Figura 18**

*Correlación entre variable Planeación y Factores internos de la competitividad*



Fuente: Elaboración propia

## Prueba de Hipótesis General 2

Ho: No existe una relación significativa directa entre la organización y factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador, 2023.

H1: Existe una relación significativa directa entre la organización y factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador, 2023.

La tabla 12 indica que entre la variable organización y los factores internos de la competitividad presentan una relación positiva moderada ( $Rho = 0.445$ ). Además, la significancia es menor al 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se concluye que sí existe una relación significativa directa moderada entre la organización y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador, 2023.

### Tabla 11

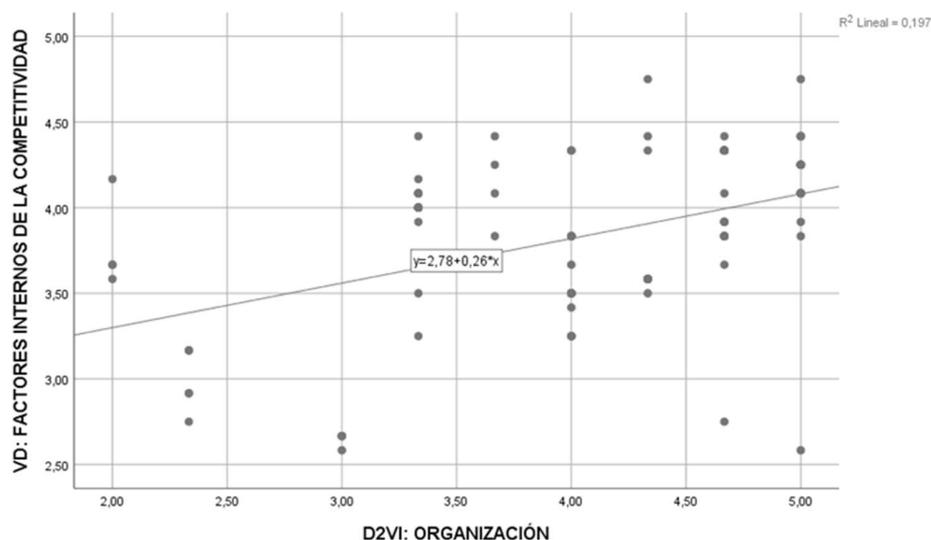
*Correlación entre variable organización y Factores internos de la competitividad*

			Factores internos de la competitividad
Rho de	Organización	Coefficiente de correlación	0.445**
Spearman		Sig. (bilateral)	0.00
n		N	107

Fuente: Elaboración propia – Base de datos SPSS

**Figura 19**

*Correlación entre variable Organización y Factores internos de la competitividad*



Fuente: Elaboración propia

### **Prueba de Hipótesis General 3**

Ho: No existe una relación significativa directa entre la dirección y factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador, 2023.

H1: Existe una relación significativa directa entre la dirección y factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador, 2023.

La tabla 13 indica que entre la variable dirección y los factores internos de la competitividad presentan una relación positiva baja ( $Rho = 0.350$ ). Además, la significancia es menor al 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se concluye que sí existe una relación significativa directa entre la dirección y los factores

internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador, 2023.

**Tabla 12**

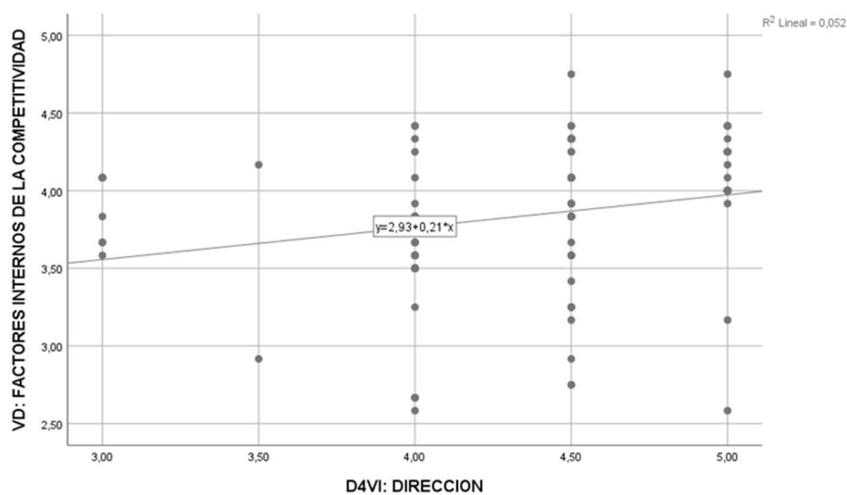
*Correlación entre variable Dirección y Factores internos de la competitividad*

	Dirección	Factores internos de la competitividad
Rho de Spearman		0.350**
n		107
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.00
	N	107

Fuente: Elaboración propia – Base de datos SPSS

**Figura 20**

*Diagrama de dispersión entre la variable Dirección y Factores internos de la competitividad*



Fuente: Elaboración propia

#### Prueba de Hipótesis General 4

Ho: No existe una relación significativa directa entre el control y factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador, 2023.

H1: Existe una relación significativa directa entre el control y factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador, 2023.

La tabla 14 indica que entre la variable control y los factores internos de la competitividad presentan una relación positiva baja ( $Rho = 0.263$ ). Además, la significancia es menor al 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se concluye que sí existe una relación significativa directa entre el control y los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador, 2023.

#### Tabla 13

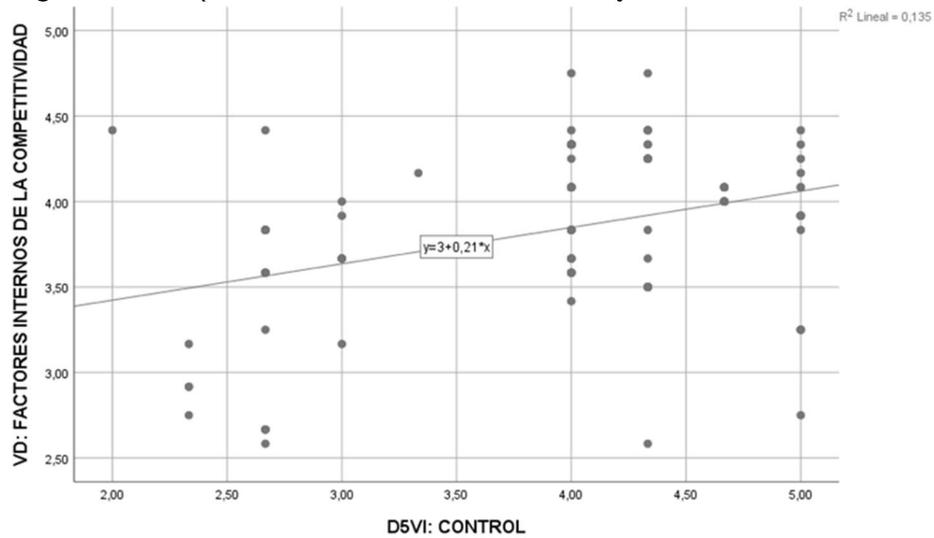
*Correlación entre variable Control y Factores internos de la competitividad*

			Factores internos de la competitividad
Rho de	Control	Coefficiente de correlación	0.263**
Spearman		Sig. (bilateral)	0.00
n		N	107

Fuente: Elaboración propia – Base de datos SPSS

**Figura 21**

*Diagrama de dispersión entre la variable Control y Factores internos de la competitividad*



Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el presente capítulo se desarrolla la discusión de los resultados del análisis de la investigación realizada a la relación de la gestión empresarial con los factores internos de la competitividad de las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023, para lo cual se utilizó una muestra de 107 mype ferreteras, por ello a continuación, se explica a través de la hipótesis general y las hipótesis específicas formuladas durante la investigación.

### 5.1 Discusión de resultados

**Hipótesis general:** Existe una relación significativa directa entre la gestión empresarial y factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023

De acuerdo a lo planteado en la hipótesis general se enfoca en estudiar la relación significativa entre la gestión empresarial y factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023, al respecto se propone que existe una relación significativa entre las variables mencionadas.

Por lo tanto, en la prueba estadística realizada de Rho de Spearman que fue utilizada durante el análisis de correlación se obtuvo un nivel de significancia de 0,00, la cual es menor al 0.05, por ende, esto indica que la relación entre la gestión empresarial y los factores internos de la competitividad presentan una relación significativa directa, por esta razón se respalda la hipótesis general planteada en la

investigación. Asimismo, se halló un coeficiente de correlación de 0,481\*\*, el cual indica que presenta una relación positiva moderada.

Al respecto, estos resultados concuerdan con Diego et al (2019) sobre la gestión empresarial y competitividad en las pequeñas empresas que fabrican prendas de vestir en el Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2019, en la cual se encontró una relación positiva entre las dos variables, además donde se obtuvo un valor de significancia de igual a 0.000, lo cual muestra una incidencia significativa positiva en la correlación. Asimismo, la prueba estadística Rho de Spearman empleada durante el análisis de correlación se obtuvo un resultado de 0.793. Además, Balbin et al. (2018) realizó la investigación de gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las empresas de la asociación de agentes de aduana del Perú, Callao, 2018, por donde se obtuvo un valor de significancia de 0.023 y una correlación de Rho de Spearman de 0.508., por el cual se obtiene una incidencia significativa positiva. También, Moreno (2022) realizó la investigación "Gestión empresarial y su relación con la competitividad de la gerencia central de logística de Essalud, Jesús María, Lima, 2022, en el cual se obtuvo un valor de significancia de 0,041 y una correlación de Rho de Spearman de 0,281, por lo que se obtiene una incidencia significativa positiva. Por ende, el resultado de estas investigaciones respalda que la existe una relación significativa directa entre la gestión empresarial y la competitividad.

### **5.1.1. Discusión de resultados de planeación y factores internos de la competitividad**

**Hipótesis Específica 1:** Existe una relación significativa directa entre la planeación y Factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023

En relación a la hipótesis específica planteada sobre que existe una relación significativa directa entre la planeación y factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023, en el capítulo de resultados se realizó la prueba estadística de Rho de Spearman , dentro de la cual se realizó un análisis correlacional que obtuvo un nivel de significancia de 0,00, por ello se concluye que sí existe una relación significativa directa la cual es menor al 0.05. Además, se halló un coeficiente de correlación de 0,215\*\*, en la cual señala que presenta una relación positiva baja.

Al respecto Moreno (2022), en su investigación gestión empresarial y su relación con la competitividad de la gerencia central de logística de Essalud, Jesús María, Lima, 2022 relaciono la dimensión planificación y competitividad donde se encontró una significancia de 0,902 y un coeficiente de correlación de Spearman igual a - 0,017, se puede decir que la correlación estadísticamente significativa entre la dimensión planeación y la variable competitividad no existe, por ende la investigación difiere con la tesis del autor Moreno.

Sin embargo, en la investigación de Champi (2021) hay una relación significativa entre la variable planeación y la dimensión competitividad en la Empresa de

transportes viajes & turismo Tunki Chaski S.R.L. en Cusco, donde se consiguió un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.661 y con un valor de significancia igual a 0,000 siendo menor a 0,05.

Asimismo, Diego et al (2019) llevó a cabo el estudio de correlación de la variable planeación y dimensión competitividad en el Emporio de Gamarra que fabrican prendas de vestir ubicado en el distrito de La Victoria, donde logro los resultados de  $r=0.665$  y una  $p=0.000$ , por consiguiente, se concluye que la relación es significativa positiva, haciendo referencia a que los indicadores de la planeación logran incidir positivamente sobre la competitividad, obteniendo que los resultados son significativos.

### **5.1.2. Discusión de resultados de organización y factores internos de la competitividad**

**Hipótesis Específica 2:** Existe una relación significativa directa entre la organización y Factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023

De igual importancia en relación la hipótesis específica planteada sobre que existe una relación significativa directa entre la organización y factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023, al respecto se propone que existe una relación significativa entre la dimensión y variable dependiente mencionadas.

Por lo que, en la prueba estadística realizada de Rho de Spearman que fue utilizada durante el análisis de correlación se halló un nivel de significancia de 0,00, la cual

es menor al 0.05, por consiguiente, esto señala que la relación entre la organización y los factores internos de la competitividad presentan una relación significativa directa, por esta razón se respalda la hipótesis general planteada en la investigación. Asimismo, se halló un coeficiente de correlación de 0,445\*\*, el cual nos indica que presenta una relación positiva moderada.

En relación a lo anterior, Diego et al. (2019) en su investigación gestión empresarial y competitividad en las pequeñas empresas que fabrican prendas de vestir en el Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2019, señala que al relacionar la dimensión organización y la variable competitividad, a partir de la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman obtuvo un coeficiente de correlación de 0.719 y un valor de significancia igual a 0.000, en la que se concluye que la relación obtenida es positiva alta dado que la dimensión influye significativamente en la competitividad de las mype .

De igual manera en su investigación, Champi et al. (2021) sobre gestión empresarial y competitividad en la Empresa de transportes viajes & turismo Tunki Chaski S.R.L., Cusco, 2021, indica que al realizar la prueba estadística Rho de Spearman obtuvo como resultado 0.665 y un nivel de significancia de 0.000, por lo cual se concluye que existe una correlación positiva media. Además, que la dimensión organización y la variable dependiente competitividad se relacionan significativamente.

En conclusión, se determina que las dos investigaciones anteriores respaldan la hipótesis específica planteada en la investigación, por ende, la dimensión organización y competitividad se relacionan significativamente.

### **5.1.3. Discusión de resultados de dirección y factores internos de la competitividad**

**Hipótesis Específica 3:** Existe una relación significativa directa entre la dirección y Factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023

De acuerdo a lo expuesto en la hipótesis específica se enfoca en analizar la relación significativa entre la dirección y Factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023, en relación a lo anterior, se plantea que existe una relación significativa entre la dimensión y variable dependiente mencionada.

Asimismo, durante la ejecución de la prueba estadística realizada de Rho de Spearman que se utilizó durante el análisis de correlación se obtuvo un nivel de significancia de 0,00, la cual es menor al 0.05, se señala que la relación entre la dirección y los factores internos de la competitividad presentan una relación significativa directa, por ello se respalda la hipótesis general planteada en la investigación. De la misma forma, se halló un coeficiente de correlación de 0,350\*\*, el cual nos indica que presenta una relación positiva baja.

Al respecto, Moreno (2022), con su investigación gestión empresarial y su relación con la competitividad de la gerencia central de logística de Essalud, Jesús maría, Lima, 2022 relaciono la dimensión dirección y competitividad, indica que al realizar la prueba estadística Rho de Spearman de correlación obtuvo como resultado 0,181 y un nivel de significancia de 0,199, se puede decir que la correlación

estadísticamente significativa directa entre la dimensión dirección y la variable competitividad no existe, por ende la investigación difiere con la tesis del autor .

A diferencia de la investigación del autor Champi et al. (2021) que al relacionar la dimensión dirección con la variable competitividad en la empresa de transportes viajes & turismo Tunki Chaski S.R.L en Cusco, se obtuvo un análisis de correlación de Spearman igual a  $p=0.023$  y  $r= 0.422$ , existiendo una correlación positiva débil, en conclusión, la relación en la dimensión dirección es significativa con la variable competitividad

#### **5.1.4. Discusión de resultados de control y factores internos de la competitividad**

**Hipótesis Específica 4:** Existe una relación significativa directa entre la control y Factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023

Al respecto sobre la hipótesis específica se enfoca en estudiar la relación significativa entre el control y factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero, distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023, por ende, se plantea que existe una relación significativa entre la dimensión y variable dependiente mencionada.

Asimismo, durante la ejecución de la prueba estadística realizada de Rho de Spearman que se utilizó durante el análisis de correlación se obtuvo un nivel de significancia de 0,00, la cual es menor al 0.05, se indica que la relación entre el control y los factores internos de la competitividad presentan una relación

significativa directa, por ello se respalda la hipótesis general planteada en la investigación. Además, se halló un coeficiente de correlación de 0,263\*\*, el cual indica que presenta una relación positiva baja.

Según Champi et al. (2021) al relacionar la dimensión control con la variable competitividad en la Empresa de transportes viajes & turismo Tunki Chaski S.R.L en Cusco, se tiene un análisis de correlación de Spearman igual a  $p=0.000$  y  $r=0.663$ , siendo la  $r > 0.5$ , se puede decir que la relación es significativa positiva media.

De acuerdo a lo anterior, Diego et al. (2019) en su investigación gestión empresarial y competitividad en las pequeñas empresas que fabrican prendas de vestir en el Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2019, indica que según los resultados de la prueba estadística Rho de Spearman obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.562, la cual demuestra que existe una correlación positiva moderada, además que tiene un valor de significancia de 0,000, la cual es menor a 0.05, a lo que se concluye que existe una relación significativa de la dimensión control y la variable independiente competitividad, por ende, el control incide de manera significativa en la variable dependiente competitividad.

## CONCLUSIONES

Se puede concluir que existe una relación positiva moderada entre la gestión empresarial y los factores internos de la competitividad del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, periodo 2023. Esto fue comprobado con la prueba estadística realizada de Rho de Spearman, de los cuales se obtuvieron los siguientes datos, ( $Rho = 0.481$ ) y un nivel de significancia de 0,00 (es menor al 0.05). Es decir, los resultados de la encuesta realizada muestra que los propietarios de las mype ferreteras consideran la importancia del aporte de la planeación, organización, integración, dirección y control. Además, los antecedentes de nuestra investigación respaldan este planteamiento, debido que varios estudios han descrito la importancia de la gestión empresarial a través de los factores internos de la competitividad puesto que aportan a mejorar cada una de las etapas al realizar una buena gestión empresarial generando un impacto en la competitividad de sus empresas.

1. La planeación tiene una relación positiva baja con los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, obteniendo un  $r=0.215$  y una  $p=0.000$ . Tal como muestra la figura 3 se concluye que al no establecer sus estrategias de comercialización utilizando técnicas de mercadeo repercute en su cumplimiento de ventas a largo plazo, por ende, será fundamental incorporar las estrategias dentro de una empresa para minimizar riesgos a largo plazo.

2. La organización tiene una relación positiva moderada con los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador

del sector 2 y 4, obteniendo un  $r=0.445$  y una  $p=0.000$ , tal como se observa en la figura 4 se identifican la relevancia de poseer procesos óptimos, a la vez, los trabajadores evidencian el conocimiento de sus funciones, esto permite el aumento de productividad logrando los objetivos de la empresa.

3. La dirección tiene una relación positiva baja con los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, obteniendo un  $r=0.350$  y una  $p=0.000$ , tal como se observa en la figura 6 los encargados de brindan capacitación no demuestran liderazgo al momento de dirigir la inducción, de modo que no establecen una comunicación efectiva durante la retroalimentación.

4. El control tiene una relación positiva baja con los factores internos de la competitividad en las mype del sector ferretero en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, obteniendo un  $r=0.263$  y una  $p=0.000$ , en la figura 7 se observa que no se ejecutó un control de calidad adecuado, por consiguiente, no permite cumplir con las estrategias de ventas planteadas, además no se ha realizado un servicio de pos venta diferenciándose de su competencia, ya que no evalúa los productos con mayor insatisfacción por parte del cliente.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a los dueños de las mype del sector ferretero de Villa el Salvador del sector 2 y 4:

1. para que puedan mejorar su gestión empresarial deberán llevar a cabo una serie de procesos los cuales les ayudará a plantear sus objetivos a largo plazo, por ende, poder implementar sus estrategias en un tiempo establecido puesto que en su mayoría tienen poco conocimiento de cómo realizar una buena gestión empresarial para hacer frente a su competencia en el sector ferretero.
2. Incorporar estrategias de comercialización utilizando técnicas de mercadeo, para así lograr el cumplimiento de sus ventas a largo plazo, además, que son fundamentales para cumplir con sus objetivos planteados y para evitar futuras contingencias a largo plazo.
3. Implementar indicadores que les permita medir el comportamiento de los procesos internos tales como el tiempo de entrega de los productos, productividad y satisfacción del cliente, para así lograr en forma oportuna el aumento de la productividad de los colaboradores.
4. Realizar capacitaciones constantes e inscribir en cursos, donde los encargados de dar inducción desarrollen sus habilidades blandas, destacando en el liderazgo, de tal manera que tenga una comunicación efectiva con los trabajadores de dichas empresas, así resolver cualquier duda del trabajador, además se deben definir metas y objetivos que se quiere conseguir en la capacitación, de esa forma obtendrán el conocimiento

adecuado para mejorar en la realización de sus funciones, además comprender que los trabajadores tienen perfiles diferentes, siendo preferible adecuar la retroalimentación a cada trabajador, es un proceso relevante ya que los colaboradores son los que se encargan de realizar las diferentes actividades, dependiendo del desenvolvimiento, esto repercutirá en la productividad de la empresa.

5. Con respecto al control que manejan, supervisar la calidad ofrecida en sus procesos de ventas para ello deben brindar varias opciones de forma de pago, adecuándose a las nuevas tecnologías (Yape, Plin, Tránsito, Pos) además, usar plataformas para promocionar las estrategias de promoción de precios haciendo frente a la competencia, por otro lado, es fundamental que identifiquen y seleccionen productos defectuosos para no ponerlo al público, evitando así la insatisfacción de productos de mala calidad, así también se identificara de que proveedor es, evitando bajar las ventas en un mercado altamente competitivo, aparte deben de realizar un seguimiento al desempeño de los trabajadores para implementar estrategias comerciales como realizar campañas y/o juegos interactivos donde se da obsequios a los clientes, dando a conocer los beneficios de comprar en dicha ferretería, de tal forma que se fidelice al cliente, a su vez, se recomienda dar servicios adicionales gratuitos como una asistencia técnica y dar garantía del producto, mejorando el servicio post venta.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Alles, M. (2017). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*.

Ediciones: Granica S.A

[https://www.google.com.pe/books/edition/Desarrollo\\_del\\_talento\\_humano/smqBDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=DESARROLLO+DEL+TALENTO+HUMANO.+BASADO+EN+COMPETENCIAS&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Desarrollo_del_talento_humano/smqBDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=DESARROLLO+DEL+TALENTO+HUMANO.+BASADO+EN+COMPETENCIAS&printsec=frontcover)

Alles, M. (2019). *Formación Capacitación Desarrollo. Diseñar, planificar e implementar actividades formativas efectivas y eficaces mirando al 2030/2040*.

Ediciones: Granica S.A.

<https://books.google.com.ar/books?id=keH4DwAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Balbin, F y Bellido, C. (2018). *Gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las empresas de la asociación de agentes de aduana del Perú, Callao, 2018*. [Tesis

para la obtención del título Profesional de Licenciado en International Business, Universidad San Ignacio de Loyola].

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/090a21e6-9a6f-4bdd-865c-2118c695c3cd/content>

Campos, F. y Méndez, A. (2015). *Estudio de la gestión empresarial y su efecto en el desarrollo de las pymes del cantón san jacinto de Yaguachi, 2013 – 2014*. [Tesis

para la obtención del título de Licenciada en Gestión Empresarial, Universidad Estatal del Milagro].

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2591/1/ESTUDIO%20DE%20LA%20GESTI%20EMPRESARIAL%20Y%20SU%20EFECTO%20EN%20EL%20DESARROLLO%20DE%20LAS%20PYMES%20DEL%20CANT%20SAN%20JACINTO>

N%20SAN%20JACINTO%20DE%20YAGUACHI%2c%202013%20%e2%80%93%  
202014..pdf

Casares y Martin, V. (2018). *Innovación y tecnología en la distribución comercial*.  
Universidad Complutense de Madrid.  
[https://www.cemad.es/wp-content/uploads/2018/03/Innovacion\\_y\\_tecnologia\\_en\\_la\\_distribucion\\_comercial.pdf](https://www.cemad.es/wp-content/uploads/2018/03/Innovacion_y_tecnologia_en_la_distribucion_comercial.pdf)

Champi, A. (2021). *Gestión empresarial y competitividad en la Empresa de transportes viajes & turismo Tunki Chaski S.R.L., Cusco, 2021*. [Tesis para la obtención del título de Licenciada en Administración, Universidad Cesar vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71844/Champi\\_ALT-Garcia\\_AN-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71844/Champi_ALT-Garcia_AN-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod\\_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf)

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill. McGRAW-HILUINTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.  
[file:///C:/Users/GAMA/Downloads/idoc.pub\\_idalberto-chiavenato-introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion.pdf](file:///C:/Users/GAMA/Downloads/idoc.pub_idalberto-chiavenato-introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion.pdf)

Collins, J. (2002). *Empresas que sobresalen, Porque unas si pueden mejorar la rentabilidad y otras no*.  
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20619844018.pdf>

Comex Perú (2020) *.Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2020*.<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>

Comex Perú (24 de junio de 2022). *El Sector Construcción Registró Un Crecimiento Interanual Del 4.9% En Abril De 2022*.<https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-sector-construccion-registro-un-crecimiento-interanual-del-49-en-abril-de-2022>

Díaz, Quintana y Fierro, (2020). *La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones*.<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1465/1834>

Diego, N y Vargas, L. (2019). *Gestión empresarial y competitividad en las pequeñas empresas que fabrican prendas de vestir en el Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2019*. [Tesis para la obtención del título de Licenciada en Administración, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/650438/Diego\\_CN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/650438/Diego_CN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

El peruano (17 de febrero del 2022). *Estrategia integral y de fomento exportador, impulsaran comercio de MYPES de villa el salvado*.  
<https://elperuano.pe/noticia/139541-impulsaran-comercio-de-mypes-de-villa-el-salvador#:~:text=Despu%C3%A9s%20de%20un%20constante%20y,puestos%20de%20trabajo%2C%20seg%C3%BAn%20Apemives.>

- El peruano Diario Oficial (10 de julio de 2023). *Los nuevos retos de la industria ferretera peruana*. <http://www.elperuano.pe/noticia/217581-los-nuevos-retos-de-la-industria-ferretera-peruana>
- Ferraz, J; Kupffer, D y Haguenuer, L. (1996). *El desafío competitivo para la industria brasileña*.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12019/1/058145173\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12019/1/058145173_es.pdf)
- Ferraz, J; Kupffer, D y Haguenuer, L. (1996). *La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo*.  
[https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129\\_Medeiros.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf)
- García, J y Méndez, L. (2014). *Retos y perspectivas de la gestión empresarial en américa latina y México*. <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/968>
- Herrera (2019). *Integración del proceso administrativo*.<https://integracionadministracion.blogspot.com/2019/05/integracion-proceso-administrativo.html>
- Inche (1998). *Modelos de Innovación Tecnológica*.  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/Bibvirtual/publicaciones/indata/v01\\_n2/modelos.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/Bibvirtual/publicaciones/indata/v01_n2/modelos.htm)
- Jiménez, M. (25 de mayo de 2022). *La Competencia es Buena*. <https://ferreteria-y-bricolaje.cdecomunicacion.es/reportajes/52432/competencia-ferreteria>
- López, A y Grandio, A. (2005). *Capital humano como fuente de ventaja competitiva. Algunas reflexiones y experiencias*.  
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/98b1019b4235282f183c7f1ae4e03fac.pdf>
- Moreno (2022). *“Gestión empresarial y su relación con la competitividad de la gerencia central de logística de essalud, Jesús maría, lima, 2022”* [Tesis para la obtención del título de Licenciada en Administración, Universidad Privada del Norte]

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31634/Moreno%20Utrilla%2c%20Gladys%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Porter, M. (2015). *Ventaja competitiva, creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Impreso en Mexico.

[https://www.google.com.pe/books/edition/Ventaja\\_Competitiva/wV4JDAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Michael+E.+Porter+ventaja+competitiva&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Ventaja_Competitiva/wV4JDAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=Michael+E.+Porter+ventaja+competitiva&printsec=frontcover)

Quispe, L. (2013). *La Gestión Empresarial y el Impacto en el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, gestionado a través del Convenio Binacional ALBA-TCP, entre el Estado Plurinacional de Bolivia y la República Bolivariana de Venezuela, en las gestiones 2006-2012*. [Tesis para la obtención del título de Licenciada en Economía, Universidad Mayor de San Andrés].

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/3844/T-1445.pdf?sequence=1>

Silup, B. (8 de mayo de 2018). *Gestión empresarial en las Mypes*. <https://www.udep.edu.pe/hoy/2018/05/gestion-empresarial-en-las-mypes/>

Soriano, C. (2011). *El 80% de las Pymes fracasa antes de los 5 años*. <https://www.emprendedores.cl/comunidad/articulos/147/el-80-porciento-de-las-pymes-fracasa-antes-de-los-5-anos>

Tovar, A y Mota, A. (2007). *CPIMC Un modelo de administración por procesos, de las estrategias de negocio a la operación de los procesos*. Panorama editorial, S.A de C.V .

[https://www.google.com.pe/books/edition/cpimc\\_un\\_modelo\\_de\\_administracion\\_por\\_pr/YJwwBMfr23wC?hl=es-419&gbpv=1&dq=optimizacion+de+procesos&pg=PA54&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/cpimc_un_modelo_de_administracion_por_pr/YJwwBMfr23wC?hl=es-419&gbpv=1&dq=optimizacion+de+procesos&pg=PA54&printsec=frontcover)

Trios, S. (30 de junio de 2020). *La gestión empresarial internacional*. <https://leyderecho.org/gestion-empresarial-internacional/>

Vargas Buitrago, C. A., Solarte Gómez, C. y Moreno Soto, I. C. (2012). *La gestión empresarial ¿por qué es importante la gestión empresarial en las organizaciones modernas? Ensayos: Revista de Estudiantes de Administración de Empresas*, (5).  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/ensayos/article/view/51049>

Verónica, L. (2015). *El poder de la competitividad*.  
<https://books.google.com.pe/books?id=2eAcDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=competitividad+empresarial+libros&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjGrbW2iNL8AhVVqZUCHfL-AswQ6AF6BAgMEAI#v=onepage&q=competitividad%20empresarial%20libros&f=false>

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS: **La relación de la gestión empresarial con los factores internos de la competitividad en las Mypes del sector ferretero en el distrito de villa el salvador del sector 2 y 4, periodo 2023.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**MYPES Y EMPRENDIMIENTO**

AUTOR(ES): **Andrea Cotarate Villavicencio – Crisel Orbezo Vigilio**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>			
¿Qué relación existe entre la gestión empresarial y los factores internos de la competitividad en las Mypes del sector ferretero en el distrito de Villa el salvador del sector 2 y 4, 2023?	Determinar la relación entre la gestión empresarial y los factores internos de la competitividad en las Mypes del sector ferretero en el distrito de Villa el salvador del sector 2 y 4, 2023.	Existe una relación significativa directa entre la gestión empresarial y los factores internos de la competitividad en las Mypes del sector ferretero en el distrito de Villa el salvador del sector 2 y 4, 2023.	Variable 1: Gestión empresarial  Variable 2: Competitividad	*Planeación *Organización *Integración *Dirección *Control  *Estrategia Gestión *Capacitación innovación *Capacitación Productiva *Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque: Cuantitativo</li> <li>• Nivel: Descriptivo Correlacional</li> <li>• Tipo: Aplicada</li> <li>• Diseño: No experimental</li> <li>• Unidad de análisis: Propietarios de las Mypes Ferreteras ubicadas en el distrito de Villa el Salvador del sector 2 y 4, 2023</li> </ul>

<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		<b>Indicadores</b>	<b>Medios de Certificación (Fuente / Técnica)</b>
¿Qué relación existe entre la planeación y los factores internos de la competitividad en las Mypes del sector ferretero en el distrito de Villa el salvador del sector 2 y 4, 2023?	Determinar la relación entre la planeación y los factores internos de la competitividad en las Mypes del sector ferretero en el distrito de Villa el salvador del sector 2 y 4, 2023.	Existe una relación significativa directa entre la planeación y los factores internos de la competitividad en las Mypes del sector ferretero en el distrito de Villa el salvador del sector 2 y 4, 2023.	Planeación	*Fijación de Objetivos  *Estrategias * Implementación de estrategias de venta y comercialización  *Identificación de los principales competidores	
¿Qué relación existe entre la organización y los factores internos de la competitividad en las Mypes del sector ferretero en el distrito de Villa el	Determinar la relación entre la organización y los factores internos de la competitividad en las Mypes del sector ferretero en el distrito de Villa el	Existe una relación significativa directa entre la organización y los factores internos de la competitividad en las Mypes del sector	Organización	* Conocimiento de las Funciones * Cumplimiento de Objetivos.	Técnica: Encuesta con respuesta en escala Likert de 5 puntos

salvador del sector 2 y 4 ,2023?	salvador del sector 2 y 4 ,2023.	ferretero en el distrito de Villa el salvador del sector 2 y 4 ,2023.	Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Implementación de estrategias de venta y comercialización</li> <li>*Identificación de los principales competidores</li> </ul>
¿Qué relación existe entre la dirección y los factores internos de la competitividad en las Mypes del sector ferretero en el distrito de Villa el salvador del sector 2 y 4 ,2023?	Determinar la relación entre la dirección y los factores internos de la competitividad en las Mypes del sector ferretero en el distrito de Villa el salvador del sector 2 y 4, 2023.	Existe una relación significativa directa entre la dirección y los factores internos de la competitividad en las Mypes del sector ferretero en el distrito de Villa el salvador del sector 2 y 4, 2023.	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Autoridad</li> <li>*Comunicación</li> <li>* Implementación de estrategias de venta y comercialización</li> </ul>
¿Qué relación existe entre el control y los factores internos de la competitividad en las Mypes del sector ferretero en el distrito de Villa el salvador del sector 2 y 4 ,2023?	Determinar la relación entre el control y los factores internos de la competitividad en las Mypes del sector ferretero en el distrito de Villa el salvador del sector 2 y 4, 2023.	.Existe una relación significativa directa entre el control y los factores internos de la competitividad en las Mypes del sector ferretero en el distrito de Villa el salvador del sector 2 y 4, 2023.	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Desempeño Laboral</li> <li>*Identificación de mejoras en el proceso</li> </ul>

Competitividad

\* Identificación de la capacidad del personal para la atención al cliente

\* Implementación de un proceso para la inducción y el entrenamiento de los empleados

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla N° 1**  
*Operacionalización de la variable 1*

**Variable:** Gestión Empresarial

**Definición conceptual:** Según (Chiavenato, 2006) señala que: “La gestión empresarial se entiende como el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos de una entidad, con el fin de obtener un rendimiento óptimo o conseguir sus objetivos”.

**Instrumento:** Cuestionario con escala de Likert de 5 puntos

Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1 <b>Planeación</b>	Indicador 1: Fijación de Objetivos	¿La implementación de las estrategias permiten alcanzar los objetivos propuestos por la empresa?
		¿En su empresa se establecen tácticas de comercialización utilizando técnicas de mercadeo para lograr el cumplimiento de ventas a corto plazo?
	Indicador 2: Estrategia	¿En su empresa se establecen estrategias de comercialización utilizando técnicas de mercadeo para lograr el cumplimiento de ventas a largo plazo?
		¿El aumento de productividad es porque los trabajadores evidencian el conocimiento de sus funciones?
Dimensión 2 <b>Organización</b>	Indicador 1: Conocimiento de las Funciones	¿En su empresa considera que tiene procesos óptimos?
	Indicador 2: Cumplimiento de Objetivos	¿En su empresa cuenta con indicadores que permiten medir el comportamiento de los procesos?

Dimensión 3 <b>Integración</b>	Indicador 1: Coordinación	¿La implementación de nuevos canales de atención ha mejorado los medios de coordinación entre sus áreas?
	Indicador 2: División del Trabajo	¿Considera que el nivel innovación tecnológica que se aplica en los procesos de venta permite la simplificación del trabajo?
Dimensión 4 <b>Dirección</b>	Indicador 1: Autoridad	¿En su empresa los encargados de dar inducción, evidencian liderazgo para dirigir el momento de la inducción?
	Indicador 2: Comunicación	¿En su empresa existe una buena comunicación durante la retroalimentación de actividades del colaborador?
Dimensión 5 <b>Control</b>	Indicador 1: Desempeño Laboral	¿En su empresa se realiza un seguimiento al desempeño de sus colaboradores para implementar las estrategias propuestas en el área de venta y comercialización?
	Indicador 2: Identificación de Mejoras en el Proceso	¿En su empresa, producto del control de calidad en sus procesos de ventas han identificado mejoras que se pueden sumar a las estrategias de ventas?  ¿Se ha evaluado los productos finales del negocio que han tenido mayor insatisfacción por parte del cliente y se ha comparado si son los mismos que cuenta la competencia?

**Tabla N.º 2**  
*Operacionalización de la variable 2*

**Variable:** Factores Internos de la Competitividad

**Definición conceptual:** Según (Ferraz, Kupffer y Haguenaer, 1996): “una empresa formula e implementa estrategias a fin de extender o mantener una posición sostenible en el mercado, en ese momento dicha empresa es competitiva, para lograr ese resultado en el mercado existen diversos factores, que van desde la capacitación del personal, los procesos administrativos hasta los factores fiscales y financieros.”

**Instrumento:** Cuestionario

Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento
	(Definición Operacional)	
Dimensión 1 Estrategia y Gestión	Indicador 1: Implementación de estrategias de venta y comercialización	¿En su empresa se establecen criterios de evaluación para medir el desempeño de sus colaboradores?
	Indicador 2: Identificación de los principales competidores	¿Para hacer frente a sus principales competidores es importante el compromiso y motivación de sus trabajadores?  ¿En su empresa se plantean estrategias empresariales teniendo en cuenta una visión global del mercado en el que operan sus competidores?  ¿En su empresa, el responsable a cargo ha logrado identificar a sus principales competidores de su sector?

		¿En su empresa los nuevos canales implementados mediante la innovación tecnológica han permitido la división del trabajo?
	Indicador 1: Implementación de nuevos canales de atención	
Dimensión 2		
Capacitación e Innovación		¿En su empresa se coordina previamente antes de incorporar nuevas herramientas tecnológicas para los procesos de ventas?
	Indicador 2: Nivel de tecnología de los procesos de venta	
		¿Considera que el cumplimiento de objetivos permite incrementar la productividad de la empresa?
	Indicador 1: Aumento de Productividad en los procesos	¿En su empresa informa sobre el logro de objetivos en los procesos y como está aumenta la productividad?
Dimensión 3		
Capacitación Productiva		¿El conocimiento de las funciones por parte de sus trabajadores tiene relación con la optimización de los procesos?
	Indicador 2: Optimización de los procesos	¿Se comparan los resultados obtenidos de la optimización de los procesos con los objetivos de la empresa?
	Indicador 1: Identificación de la capacidad del personal para la atención al cliente	¿En su empresa el responsable del negocio identifica la capacidad del personal al realizar sus actividades?
Dimensión 4		
Recursos Humanos		¿En su empresa los encargados participan en el proceso de inducción, implementan nuevos procesos o actividades para los colaboradores?
	Indicador 2: Implementación de un proceso para la inducción y el entrenamiento de los empleados	

¿Sus colaboradores  
posteriores a una charla de  
inducción aplican lo  
aprendido?

### ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Nombre del Instrumento:		Cuestionario								
Autor del Instrumento:		Adaptado de: Ramos, E y Huerta, L. (2018). "La gestión empresarial y su relación con la competitividad de las Mypes ferreteras cercado Arequipa, 2018." UTP								
Definición Conceptual:		Según (Chiavenato, 2006) señala que: "La gestión empresarial es el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos (intelectuales, humanos, materiales, financieros, entre otros) de una organización, con el propósito de obtener el máximo beneficio o alcanzar sus objetivos"								
Población:		252 Mypes ferreteras								
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escala						
				1	2	3	4	5	6	
Gestión Empresarial	D1 Planeación	I1 Fijación de Objetivos	¿La implementación de las estrategias permiten alcanzar los objetivos propuestos por la empresa?							
		I2 Estrategias	¿En su empresa se establecen tácticas de comercialización utilizando técnicas							

			de mercadeo para lograr el cumplimiento de ventas a corto plazo?						
			¿En su empresa se establecen estrategias de comercialización utilizando técnicas de mercadeo para lograr el cumplimiento de ventas a largo plazo?						
	<b>D2</b> <b>Organización</b>	I1 Conocimiento de las Funciones	¿El aumento de productividad es porque los trabajadores evidencian el conocimiento de sus funciones?						
			¿En su empresa considera que tiene procesos óptimos?						
		I2 Cumplimiento de Objetivos	¿En su empresa cuenta con indicadores que permiten medir el comportamiento de los procesos?						
	<b>D3</b> <b>Integración</b>	I1 Coordinación	¿La implementación de nuevos canales de atención ha mejorado los medios de coordinación entre sus áreas?						
		I2 División del Trabajo	¿Considera que el nivel innovación tecnológica que se aplica en los procesos de venta permite la simplificación del trabajo?						

	<b>D4</b> <b>Dirección</b>	I1 Autoridad	¿En su empresa los encargados de dar inducción, evidencian liderazgo para dirigir el momento de la inducción?						
		I2 Comunicación	¿En su empresa existe una buena comunicación durante la retroalimentación de actividades del colaborador?						
	<b>D5</b> <b>Control</b>	I1 Desempeño Laboral	¿En su empresa se realiza un seguimiento al desempeño de sus colaboradores para implementar las estrategias propuestas en el área de venta y comercialización?						
		I2 Identificación de Mejoras en el Proceso	¿En su empresa, producto del control de calidad en sus procesos de ventas han identificado mejoras que se pueden sumar a las estrategias de ventas?						
			¿Se ha evaluado los productos finales del negocio que han tenido mayor insatisfacción por parte del cliente y se ha comparado si son los mismos que cuenta la competencia?						

Competitividad	D1 <b>Estrategia y Gestión</b>	I1 Implementación de estrategia de venta y comercialización	¿En su empresa se establecen criterios de evaluación para medir el desempeño de sus colaboradores?						
		I2 Identificación de los principales proveedores	¿Para hacer frente a sus principales competidores es importante el compromiso y motivación de sus trabajadores?						
			¿En su empresa se plantean estrategias empresariales teniendo en cuenta una visión global del mercado en el que operan sus competidores?						
			¿En su empresa, el responsable a cargo ha logrado identificar a sus principales competidores de su sector?						
	D2 <b>Capacitación e Innovación</b>	I1 Implementación de nuevos canales de atención	¿En su empresa los nuevos canales implementados mediante la innovación tecnológica han permitido la división del trabajo?						
		I2: Nivel de tecnología de los procesos de venta	¿En su empresa se coordina previamente antes de incorporar nuevas herramientas tecnológicas para los procesos de ventas?						
	D3 <b>Capacitación Productiva</b>	I1	¿Considera que el cumplimiento de objetivos permite incrementar la						

		Aumento de Productividad en los procesos	productividad de la empresa?							
			¿En su empresa informa sobre el logro de objetivos en los procesos y como está aumenta la productividad?							
		I2	Optimización de los procesos	¿El conocimiento de las funciones por parte de sus trabajadores tiene relación con la optimización de los procesos?						
				¿Se comparan los resultados obtenidos de la optimización de los procesos con los objetivos de la empresa?						
	<b>D4</b>	<b>Recursos Humanos</b>	I1	Identificación de la capacidad del personal para la atención al cliente	¿En su empresa el responsable del negocio identifica la capacidad del personal al realizar sus actividades?					
			I2	Implementación de un proceso para la inducción y el entrenamiento de los empleados	¿En su empresa los encargados participan en el proceso de inducción, implementan nuevos procesos o actividades para los colaboradores?					
						¿Sus colaboradores posteriores a una charla de inducción aplican lo aprendido?				



**INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:**

Nombres y Apellidos:	Pedro Ariza Ricarldi
Sexo:	Hombre (X)      Mujer ( )      Edad__46__(años)
Profesión:	Administrador de Negocios Internacionales
Especialidad:	Business process management, six sigma, comercio internacional
Años de experiencia:	18
Cargo que desempeña actualmente:	Coordinador de Programa Internacional Ignite
Institución donde labora:	Universidad San Martin de Porres
Firma:	 08/05/2023. 12:27 hr Dr. Pedro Junior Ariza Ricarldi

## FORMATO DE VALIDACIÓN

TABLA N.º 1

*Variable Independiente*

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del Instrumento	Elaboración propia
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Gestión empresarial (Variable Independiente)
Definición Conceptual:	Según (Chiavenato, 2006) señala que: "La gestión empresarial se entiende como el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos de una entidad, con el fin de obtener un rendimiento óptimo o conseguir sus objetivos".
Población:	Mypes Ferreteras Del Distrito De Villa el Salvador

Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Planeación	¿La implementación de las estrategias permit en alcanzar los objetivos propuestos por la empresa?	4	4	4	4	
	¿En su empresa se establecen tácticas de comercialización utilizando técnicas de mercadeo para lograr el cumplimiento de ventas a corto plazo?	4	4	4	4	
	¿En su empresa se establecen estrategias de comercialización utilizando técnicas de mercadeo para lograr el cumplimiento de ventas a largo plazo?	4	4	4	4	
D2 Organización	¿El aumento de productividad es porque los trabajadores evidencian el conocimiento de sus funciones?	4	4	4	4	
	¿En su empresa considera que tiene procesos óptimos?	4	4	4	4	
	¿En su empresa cuenta con indicadores que permiten medir el comportamiento de los procesos?	4	4	4	4	

D3 Integración	¿La implementación de nuevos canales de atención ha mejorado los medios de coordinación entre sus áreas?	4	4	4	4	
	¿Considera que el nivel innovación tecnológica que se aplica en los procesos de venta permite la simplificación del trabajo	4	4	4	4	
D4 Dirección	¿En su empresa los encargados de dar inducción, evidencian liderazgo para dirigir el momento de la inducción?	4	4	4	4	
	¿En su empresa existe una buena comunicación durante la retroalimentación de actividades del colaborador?	4	4	4	4	
D5 Control	¿En su empresa se realiza un seguimiento al desempeño de sus colaboradores para implementar las estrategias propuestas en el área de venta y comercialización?	4	4	4	4	
	¿En su empresa, producto del control de calidad en sus procesos de ventas han identificado mejoras que se pueden sumar a las estrategias de ventas?	4	4	4	4	

	¿Se ha evaluado los productos finales del negocio que han tenido mayor insatisfacción por parte del cliente y se ha comparado si son los mismos que cuenta la competencia?	4	4	4	4	
--	--	---	---	---	---	--

**TABLA N.º 2 Variable Dependiente**

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del Instrumento	Elaboración propia
Variable 1:  (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Factores internos de la competitividad (variable dependiente)
Definición Conceptual:	Según (Ferraz, Kupffer y Haguenaer, 1996): "una empresa formula e implementar estrategias a fin de extender o mantener una posición sostenible en el mercado, en ese momento dicha empresa es competitiva, para lograr ese resultado en el mercado existen diversos factores, que van desde la capacitación del personal, los procesos administrativos hasta los factores fiscales y financieros."

Población:	Mypes Ferreteras Del Distrito De Villa el Salvador					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Estrategia y gestión	¿En su empresa se plantean estrategias empresariales teniendo en cuenta una visión global del mercado en el que operan sus competidores?	4	4	4	4	
	¿En su empresa, el responsable a cargo ha logrado identificar a sus principales competidores de su sector?	4	4	4	4	
	<p>¿En su empresa se establecen criterios de evaluación para medir el desempeño de sus colaboradores?</p> <p>¿Para hacer frente a sus principales competidores es importante el compromiso</p>	4	4	4	4	

		y motivación de sus trabajadores?					
D2 n innovación	Capacitació e	¿En su empresa los nuevos canales implementados mediante la innovación tecnológica han	4	4	4	4	

	<p>¿El conocimiento de las funciones por parte de sus trabajadores tiene relación con la optimización de los procesos?</p>	4	4	4	4	
	<p>¿En su empresa informa sobre el logro de objetivos en los procesos y como está aumenta la productividad?</p>	4	4	4	4	
	<p>¿Considera que el cumplimiento de objetivos permite incrementar la productividad de la empresa?</p>	4	4	4	4	
D3	Capacitación productiva					
	<p>¿En su empresa se coordina previamente antes de incorporar nuevas herramientas tecnológicas para los procesos de ventas?</p>	4	4	4	4	
	<p>¿El conocimiento de las funciones por parte de sus trabajadores tiene relación con la optimización de los procesos?</p>	4	4	4	4	
	<p>¿En su empresa informa sobre el logro de objetivos en los procesos y como está aumenta la productividad?</p>	4	4	4	4	
	<p>¿Considera que el cumplimiento de objetivos permite incrementar la productividad de la empresa?</p>	4	4	4	4	

	¿Se comparan los resultados obtenidos de la optimización de los procesos con los objetivos de la empresa?	4	4	4	4	
D4 Recursos Humanos	¿En su empresa el responsable del negocio identifica la capacidad del	4	4	4	4	

personal al realizar sus actividades?					
¿En su empresa los encargados participan en el proceso de inducción, implementan nuevos procesos o actividades para los colaboradores?	4	4	4	4	
¿Sus colaboradores posteriores a una charla de inducción aplican lo aprendido?	4	4	4	4	

**INFORMACIÓN DEL ESPECIALISTA:**

Nombres y Apellidos:	Augusto Ramírez Malpica
Sexo:	Hombre (X)      Mujer ( )      Edad _____(años)
Profesión:	Ingeniero Industrial
Especialidad:	Calidad y Gestión de Proyectos
Años de experiencia:	+25
Cargo que desempeña actualmente:	Coordinador de Acreditación
Institución donde labora:	Universidad San Martín de Porres
Firma:	

**TABLA N.º 1**

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del Instrumento	Elaboración propia
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Gestión empresarial (Variable Independiente)
Definición Conceptual:	Según (Chiavenato, 2006) señala que: "La gestión empresarial se entiende como el proceso de planear, organizar, integrar, direccionar y controlar los recursos de una entidad, con el fin de obtener un rendimiento óptimo o conseguir sus objetivos".
Población:	Mypes Ferreteras Del Distrito De Villa el Salvador

Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Planeación	¿La implementación de las estrategias permiten alcanzar los objetivos propuestos por la empresa?	4	4	4	4	
	¿En su empresa se establecen tácticas de comercialización utilizando técnicas de mercadeo para lograr el cumplimiento de ventas a corto plazo?	4	4	4	4	
	¿En su empresa se establecen estrategias de comercialización utilizando técnicas de mercadeo para lograr el cumplimiento de ventas a largo plazo?	4	4	4	4	
D2 Organización	¿El aumento de productividad es porque los trabajadores evidencian el conocimiento de sus funciones?	4	4	4	4	
	¿En su empresa considera que tiene procesos óptimos?	3	4	4	4	

	¿En su empresa cuenta con indicadores que permiten medir el comportamiento de los procesos?	4	4	4	4	
D3 Integración	¿La implementación de nuevos canales de atención ha mejorado los medios de coordinación entre sus áreas?	4	3	4	4	
	¿Considera que el nivel innovación tecnológica que se aplica en los procesos de venta permite la simplificación del trabajo	4	4	4	4	
D4 Dirección	¿En su empresa los encargados de dar inducción, evidencian liderazgo para dirigir el momento de la inducción?	4	1	4	4	
	¿En su empresa existe una buena comunicación durante la retroalimentación de actividades del colaborador?	4	3	4	4	
	¿En su empresa se realiza un seguimiento al desempeño de sus colaboradores para implementar las	4	4	4	4	

	estrategias propuestas en el área de venta y comercialización?					
D5 Control	¿En su empresa, producto del control de calidad en sus procesos de ventas han identificado mejoras que se pueden sumar a las estrategias de ventas?	4	4	4	4	
	¿Se ha evaluado los productos finales del negocio que han tenido mayor insatisfacción por parte del cliente y se ha comparado si son los mismos que cuenta la competencia?	4	4	4	4	

VARIABLE 1 (Gestión empresarial)

**TABLA N.º 2**

*VARIABLE 2 (Factores internos de la competitividad)*

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario
Autor del Instrumento	Elaboración propia

Variable 1:  (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Factores internos de la competitividad (variable dependiente)					
Definición Conceptual:	Según (Ferraz, Kupfer y Haguenaer, 1996): “una empresa formula e implementar estrategias a fin de extender o mantener una posición sostenible en el mercado, en ese momento dicha empresa es competitiva, para lograr ese resultado en el mercado existen diversos factores, que van desde la capacitación del personal, los procesos administrativos hasta los factores fiscales y financieros.”					
Población:	Mypes Ferreteras Del Distrito De Villa el Salvador					
<b>Dimensión / Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones y/o recomendaciones</b>
D1 Estrategia y gestión	¿En su empresa se plantean estrategias empresariales teniendo en cuenta una visión global del mercado en el que operan sus competidores?	4	4	4	4	
	¿En su empresa, el responsable a cargo ha logrado identificar a sus principales competidores de su sector?	4	4	4	4	
	¿En su empresa se establecen criterios de evaluación para medir el desempeño de sus	4	4	4	4	

	colaboradores?  ¿Para hacer frente a sus principales competidores es importante el compromiso y motivación de sus trabajadores?					
D2 Capacitación e innovación	¿En su empresa los nuevos canales implementados mediante la innovación tecnológica han permitido la división del trabajo?	4	4	3	4	
	¿En su empresa se coordina previamente antes de incorporar nuevas herramientas tecnológicas para los procesos de ventas?	4	3	4	4	
D3 Capacitación productiva	¿El conocimiento de las funciones por parte de sus trabajadores tiene relación con la optimización de los procesos?	4	4	4	4	
	¿En su empresa informa sobre el logro de objetivos en los procesos y	4	4	4	4	

	como está aumenta la productividad?					
	¿Considera que el cumplimiento de objetivos permite incrementar la productividad de la empresa?	4	4	3	4	
	¿Se comparan los resultados obtenidos de la optimización de los procesos con los objetivos de la empresa?	4	4	3	4	
D4 Recursos Humanos	¿En su empresa el responsable del negocio identifica la capacidad del personal al realizar sus actividades?	4	4	3	4	
	¿En su empresa los encargados participan en el proceso de inducción, implementan nuevos procesos o actividades para los colaboradores?	4	4	3	4	
	¿Sus colaboradores posteriores a una charla de inducción aplican lo aprendido?	4	4	4	4	

ANEXO 5: EVIDENCIAS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN, TRABAJO DE CAMPO

