



Carrera de Administración

“FACTORES QUE LIMITAN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LAS MYPE DEL SECTOR TRANSPORTE URBANO EN EL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Portilla López, Ricardo

**Asesor:**

Dra. Elizabeth Emperatriz García Salirrosas

Lima– Perú

2019

## APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el Bachiller **Portilla López Ricardo**, denominada:

**“TÍTULO DE LA TESIS: FACTORES QUE LIMITAN EL CRECIMIENTO  
ECONOMICO DE LAS MYPE DEL SECTOR TRANSPORTE URBANO EN EL  
DISTRITO DE PUENTE PIEDRA”**



Dra. ELIZABETH EMPERATRIZ GARCÍA SALIRROSAS  
ASESORA



Mg. MARIA JEANETT RAMOS CAVERO  
PRESIDENTE



Lic. OSCAR ORLANDO RODRIGUEZ VARGAS  
JURADO



Mg. ROSA DIANA PEDROZA SAN MIGUEL  
JURADO

## DEDICATORIA

Con mucho amor y cariño para mi madre, que ha sido siempre un impulso de motivación en todo mi transitar universitario, que ha sido un ejemplo de apoyo y estar siempre tan cerca de uno de mis grandes objetivos de vida.

## AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, porque día a día he sobrepasado todas las vallas y barreras presentados en mi largo camino, porque en mi último tramo cedi mucho y me dio un abrazo de mucho amor, a mis hermanos que me brindaron su apoyo de manera incondicional, en especial a mi hermano Manases Coyure López que es de mi admiración y que su preocupación en mis objetivos de vida es constante, a mi padre, lo máximo; a mi tío Fritz Coyure Tito que ha hecho de mí una persona con valores y metas bien propuestas mediante su ejemplo ,a mis profesores que generaron siempre aprendizaje y formas distintas de entender las cosas, y en este último ciclo haciéndome entender con un estilo diferente lo importante que es seguir aprendiendo, a mis compañeros de la universidad por los años juntos llenos de sonrisas.

## Tabla de contenidos

<b>APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>xii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xvi</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Antecedentes	4
1.3. Bases Teóricas	7
1.3.1 Factores que dificultan el crecimiento económico	7
1.3.1.1 Habilidades gerenciales	9
1.3.1.1.1 Habilidades Técnicas	11
1.3.1.1.2 Habilidades Humanas	12

1.3.1.1.3	Habilidades Conceptuales	13
1.3.1.2	Inversión en Capital Humano	14
1.3.1.2.1	Conocimientos Específicos	15
1.3.1.2.2	Habilidades y Cualidades	16
1.3.1.3	Sistemas de Información	17
1.3.1.3.1	Decisiones de Planificación	19
	1.3.1.3.1.1 Información externa	19
	1.3.1.3.1.2 Información Interna	19
	1.3.1.3.1.3 Información Corporativa	20
1.3.1.3.2	Decisiones de Control	20
1.3.1.4	Crecimiento Económico	23
1.3.2	Las MYPE	26
1.4	Definición de términos básicos	29
1.5	Formulación del problema	34
1.6	Objetivos	35
	1.5.1. <i>Objetivo General</i>	35
	1.5.2. <i>Objetivos Específicos</i>	35
1.7	Formulación de la hipótesis	36
1.8	Justificación	37
1.9	Limitaciones	38

<b>CAPÍTULO II. METODOLOGIA</b>	<b>39</b>
2.1. Tipo de diseño de investigacion	39
2.1.1 Tipo de diseño de investigación	
2.2. Poblacion y muestra	39
2.2.1 Unidad de Estudio	39
2.2.2 Población	39
2.2.3 Muestra	39
2.3. Tecnicas ,procedimientos e instrumentos	40
2.3.1 Para recolectar datos	40
2.3.2 Para analizar información	40
2.3.3 Análisis de Fiabilidad	41
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b>	<b>42</b>
Factores que limitan el crecimiento económico de las MYPE	42
Habilidades gerenciales	43
Inversión en Capital Humano	44
Sistemas de información	45
La experiencia en la administración de la empresa	46
Los estudios universitarios de los gerentes	47
La asistencia de los administradores a eventos de gestión empresarial	48

Las empresas de transporte y los consorcios	49
La limitación de las decisiones en los consorcios	50
Beneficios de los consorcios	51
Los estudios en la estructura administrativa de la empresa	52
La capacitación para las formas de trabajo de la empresa	53
Las formas de trabajo de la empresa	54
Objetivos y metas de las empresas de transporte	55
Récord de conductor en las empresas de transporte	56
Capacitación del conductor en las empresas de transporte	57
Horas de manejo de los conductores	58
Los sistemas de información en los objetivos	59
Los sistemas de información en la planificación	60
La comunicación en la planificación con los conductores	61
Los sistemas de información para un respectivo control	62
Sistemas de información en la empresa	63
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>64</b>
4.1. Discusion	64
4.2. Conclusiones	66
4.3. Recomendaciones	68



<b>REFERENCIAS</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>73</b>
Operacionalización de las variables	74
Matriz de consistencia	75
Base de datos de encuestas	76
Validación Nro. 1	77
Validación Nro.2	78
Validación Nro.3	79
Cuadros estadísticos de INEI	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Análisis de fiabilidad	41
Tabla 1 Factores que limitan el crecimiento económico de las MYPE	42
Tabla 1 Habilidades gerenciales	43
Tabla 2 Inversión en Capital Humano	44
Tabla 3 Sistemas de información	45
Tabla 4 La experiencia en la administración de la empresa	46
Tabla 5 Los estudios universitarios de los gerentes	47
Tabla 6 La asistencia de los administradores a eventos de gestión empresarial	48
Tabla 7 Las empresas de transporte y los consorcios	49
Tabla 8 La limitación de las decisiones en los consorcios	50
Tabla 9 Beneficios de los consorcios	51
Tabla 10 Los estudios en la estructura administrativa de la empresa	52
Tabla 11 La capacitación para las formas de trabajo de la empresa	53
Tabla 12 Las formas de trabajo de la empresa	54
Tabla 13 Objetivos y metas de las empresas de transporte	55
Tabla 14 Récord de conductor en las empresas de transporte	56
Tabla 15 Capacitación del conductor en las empresas de transporte	57
Tabla 16 Horas de manejo de los conductores	58
Tabla 17 Los sistemas de información en los objetivos	59

Tabla 18 Los sistemas de información en la planificación	60
Tabla 19 La comunicación en la planificación con los conductores	61
Tabla 20 Los sistemas de información para un respectivo control	62
Tabla 21 Sistemas de información en la empresa	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura Nro. 1: Factores que limitan el crecimiento económico	42
Figura Nro. 2: Habilidades Gerenciales	43
Figura Nro. 3: Capital Humano	44
Figura Nro. 4: Sistemas de Información	45
Figura Nro. 5 La experiencia en la administración de la empresa	46
Figura Nro. 6 Los estudios universitarios de los gerentes	47
Figura Nro. 7 La asistencia de los administradores a eventos de gestión empresarial	48
Figura Nro. 8 Las empresas de transporte y los consorcios	49
Figura Nro. 9 La limitación de las decisiones en los consorcios	50
Figura Nro. 10 Beneficios de los consorcios	51
Figura Nro. 11 Los estudios en la estructura administrativa de la empresa	52
Figura Nro. 12 Récord de conductor en las empresas de transporte	53
Figura Nro. 13 Capacitación del conductor en las empresas de transporte	54
Figura Nro. 14 Horas de manejo de los conductores	55
Figura Nro. 15 Los sistemas de información en los objetivos	56
Figura Nro. 16 Récord de conductor en las empresas de transporte	57
Figura Nro. 17 Horas de manejo de los conductores	58
Figura Nro. 18 Los sistemas de información en los objetivos	59

Figura Nro. 19 Los sistemas de información en la planificación	60
Figura Nro. 20 La comunicación en la planificación con los conductores	61
Figura Nro. 21 Los sistemas de información para un respectivo control	62
Figura Nro. 22 Sistemas de información en la empresa	63

## RESUMEN

En los últimos años el crecimiento que han experimentado las MYPE en el distrito de Puente Piedra ha sido de manera constante frente al del crecimiento económico que tuvo el país en estos últimos 5 años, motivo por el cual existe ciertos factores para este crecimiento donde la perseverancia, la fuerza de trabajo y las ganas de salir adelante buscando oportunidades de negocio se ha vuelto factores de estudio, es así también que existen limitantes dentro de la organización creada que dificulta su real crecimiento mediante ciertas características exhibidas en sus representantes.

La presente investigación tiene como objetivo determinar los factores que limitan el crecimiento económico de las MYPE del sector transporte de personal en el distrito de Puente Piedra durante el año 2018, se fundamenta en estudios realizados anteriormente con referencia a las MYPE donde se ha tocado y desarrollado temas de ciertas áreas específicas en el cual se puede desarrollar un sub conjunto de preguntas que serán analizadas de manera general como organizaciones, en donde muchos críticos mencionan las características de las personas involucradas y sus necesidades para generar un crecimiento constante.

La investigación es de tipo descriptiva, donde se realiza preguntas a los representantes de las empresas de transporte de este distrito, en el cual mediante un cuestionario elaborado en base a 18 afirmaciones, en este sentido este trabajo de investigación tiene como propósito determinar tres factores que deben ser tomados en cuenta dentro de una organización, son componentes donde se une personas y también se agrega la tecnología, es así que las habilidades gerenciales, la inversión en capital humano, todo esto relacionados con un sistema

de información adecuados para una mejor toma de decisiones puede llevar a un mejor entendimiento de los propósitos y metas establecidas por este tipo de organización.

Finalmente se elabora un conjunto de conclusiones y recomendaciones en base a los análisis realizados, donde se determina que la falta de interés en las responsabilidades por las personas (capital humano) que al no contar con estrategias de planificación que se deben realizar por el área ejecutiva, trabajan de manera discontinuada mas no está bien definida como una organización vertical u horizontal.

## ABSTRACT

In recent years the growth experienced by Mype in the district of Puente Piedra has been steadily in the face of the economic decline that the country has had in the last 5 years, which is why there are certain factors for this growth where perseverance, The work force and the desire to get ahead looking for business opportunities has become study factors, so also there are limitations within the organization created that hinders its real growth through certain characteristics displayed in their representatives.

The present research aims to determine the factors that hinder the economic growth of the Mype of the transport sector of personnel in the district of Puente Piedra during the year 2016, is based on previous studies with reference to the Mype where it has been touched and developed Topics of certain specific areas in which some points can be determined but generally as organizations, where few authors mention the characteristics of the people involved and their needs to generate steady growth.

The research is descriptive, where questions are asked to the representatives of the transport companies of this district, in which, through a questionnaire elaborated on the basis of 18 statements, in this sense this research work has the purpose of determining three factors that Should be taken into account within an organization, are components where people are united and also the technology is added, so the managerial skills, the investment in human capital, all related to an information system suitable for a better take Decisions can lead to a better understanding of the purposes and goals established by this type of organization.



Finally, a set of conclusions and recommendations is elaborated based on the analysis carried out, where it is determined that the lack of interest in the responsibilities of the people (human capital), which does not have planning strategies that must be carried out by the executive area, Work discontinuously but is not well defined as a vertical or horizontal organization.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Banco Mundial(2014) explica sobre la influencia de las MYPE en el crecimiento económico de las economías en los diversos países existentes , estas grandes cantidades de unidades productivas de pequeña escala dan su inicio aproximadamente en los años 70 a raíz de una sucesión de cambios en las organizaciones para el requerimiento de los distintos servicios que estas empresas prestan, de esta manera surge una nueva forma de conceptualizar el término empresa, donde el mercantilismo lo definía como una unidad organizada dedicada al comercio internacional y posteriormente el capitalismo industrial le colocaba un término donde decía que las empresas se dedicaban a ser transformadora.

Franco(2012) considera a un empresario, en el rubro de las MYPE, a aquel que trabaja día a día, que también está siempre en la búsqueda constante de nuevos clientes y en casos diferente de éxito son personas que gozan de una actitud positiva frente a los problemas, las ideas de negocio son constantes y el rubro de transporte ha sido un campo también visto como una oportunidad de negocio, pero que no ha sido encaminado, tampoco visto como una red de servicios de forma constante, es así que en el ámbito del sector siempre existirá o debe existir algún tipo de oportunidad o mejora constante ,lo que debe ser analizado por su alta gerencia que es la encargada de ejecutar las metas y recordar a la vez que en su mayoría los propietarios de estas empresas son también los gerentes, así que estamos frente a empresas generadas con muchísimo esfuerzo ,donde el desarrollo profesional del encargado de guiar a la persona ha sido sustituido por decisiones guiadas bajo el empirismo, es así que el transporte de pasajeros ha tenido percepciones negativas en las zonas de Lima ,por motivos donde los ejecutivos se

hacen los desconocidos frente a las responsabilidades que tienen con las autoridades y a su vez con la sociedad.

CEPAL<sup>1</sup>(2011) nos dice que las MYPE resaltan su importancia no solo en el Perú ,sino también en Latinoamérica, ya que representan en muchos países el más alto nivel de empresas creadas dentro de la urbe empresarial, son los responsables de dar el casi 70% de la oferta de mano de obra en todos los mercados latino americanos ,pero a su vez estas empresas operan en su mayoría de casos, de manera informal, también es adecuado comprender su nivel de importancia económica en el desarrollo del PBI de cada país respectivo de Latinoamérica. Este gran aporte da un importante valor a esta investigación, donde también asegura que las Mype son un gran factor en la economía de un país.

También es importante resaltar el análisis funcional propuesto por el Ministerio de Economía Y Finanzas que el sector transporte y las MYPE en su conjunto poseen un alto potencial de productividad que conllevara a cumplir con metas, más que todo de ratios económicos, por lo cual es necesario para el subsector de transporte de pasajeros vía terrestre tocar algunos puntos que se desarrollaran en toda esta investigación, aun sabiendo que existen muchos temas por desarrollar. (MEF,2016)

PQS<sup>2</sup> (2016) indica que las MYPE representan el 40% del PBI y conforman más del 98% de unidades empresariales en el Perú.

---

<sup>1</sup> CEPAL: Comisión Económica para América Latina y El Caribe

<sup>2</sup> PQS: Portal del emprendimiento

Del total de las Mype en el Perú, las MYPES del sector transporte conforman el 10% según el INEI <sup>3</sup>, el cual es un porcentaje considerable que contribuye a la economía peruana.

Según el MEF<sup>4</sup> (2018) la economía peruana tuvo un mínimo crecimiento en el sector transporte del 3.35 %, y en el subsector transporte de pasajeros 3.04%, y a su vez el sector de transporte de pasajeros por carretera tuvo un crecimiento de 0.8% con respecto al año anterior, siendo un porcentaje poco significativo para este sector, tomando en cuenta lo señalado por el Ministerio de Economía y Finanzas, que este sector es uno de los pilares necesarios para una búsqueda del crecimiento económico en el Perú.

Tomando en cuenta el párrafo anterior se hace necesario investigaciones que contribuyan a fomentar el desarrollo de este sector tan importante, en este sentido se busca encontrar los factores que limitan su crecimiento, según el INEI existe una gran informalidad en este sector el cual podría impedir su crecimiento.

---

<sup>3</sup> INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática

<sup>4</sup> MEF: Ministerio de Economía y Finanzas

## 1.2 Antecedentes

Zizumbo (2013) estudia los factores que afectan la continuidad de las MYPE de la zona urbana de Veracruz y analizan los mecanismos de apoyo gubernamental que evita el cierre de las empresas. El enfoque es cualitativo y basado en datos extraídos de los empresarios que están en continuidad en los negocios. El punto de vista realizado en esta investigación determina o analiza que los empresarios para participar en concursos públicos no realizan la siguiente actividad de planeación estratégica, segmentación de mercado, planes de mercadotecnia, programas formales de capacitación del personal, innovación en productos o servicios y soporte tecnológico, por lo que había que considerar esta situación como un detonante más para el cierre de estas empresas. Este estudio realizado es un aporte de mucha importancia ya que puedo definir de manera directa las experiencias empíricas y formales vividas por los empresarios de las MYPE.

Franco (2012) tiene como propósito principal la investigación en analizar los factores que determinan el dinamismo de las MYPE en Colombia, donde realiza un análisis detallado y profundo de la situación interna de las instituciones asignadas o designadas como MYPE, y a su vez propone un estudio paralelo del campo externo o área influyente fuera de su zona que podría generar un impacto positivo o negativo, ya sea la situación externa del momento, uno de los puntos más importantes es la adecuada adaptación que debe tener la empresa de forma constante, también destaca mucho el debido conocimiento de las áreas administrativas y sus conocimientos respectivos, uno de los puntos resaltantes también es la aceptación de la comunidad para los proyectos

venideros. Esta investigación contribuye de forma directa en un enfoque de crecimiento adecuado y sostenido de las MYPE.

Alva (2015) en su estudio de análisis, diseño e implementación de un sistema de información para el apoyo al proceso de toma de decisiones en la ejecución de proyectos sociales, nos detalla un profundo conocimiento a través de su experiencia, mediante una investigación adecuada enfocándose en las soluciones informáticas que propone ,en velar por la ejecución adecuada de los proyectos informáticos en diversos programas sociales ,pero empezando en uno de ellos que son las municipalidad es de su país. Nos presenta una solución muy moderna y a su vez basados e en los fundamentos del BALANCE SCORE CARD donde nos detallas sobre la importancia de la toma de decisiones, en sus campos respectivos ya sea de análisis correctivo o de análisis preventivo, todo enfocado al cumplimiento de la visión y misión de las entidades respectivas, a su vez este método establece adecuadas formas de prever las decisiones desarrolladas y así comprender de una mejor forma en su totalidad este sistema de gestión, la investigación presente nos ayuda a comprender una vez más de la gran importancia de las soluciones informáticas, que mediante sistemas ha ido desarrollando cada día una mejor toma de decisiones .

Avolio, Mesones, Roca (2011) mediante su estudio Factores que Limitan el Crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES) determina su estudio o análisis en el campo administrativo y de operaciones, ambos campos los examina en su totalidad, y a su vez realiza un exhausto análisis de las causas externas y a su vez la capacidad de las personas, para así establecer las contribuciones o quizás también las limitaciones que existan, todo esto mediante un adecuado plan de análisis a 11 empresas MYPE ya afianzadas. Los empresarios ya consolidados aportan toda su experiencia en los parámetros definidos por la investigación, que es de encuesta y entrevista, esto conllevará a un pequeño análisis superficial quizás, ya que en un principio era abarcar toda la región geográfica del Perú, para así obtener resultados que puedan dar una seria validación. Este estudio propone clasificar las decisiones según el tipo de avance de una empresa MYPE, ya que estas decisiones pueden ser de mantener un negocio mediante decisiones necesarias y a su vez las decisiones que se dan a problemas diarios, todo esto llevado a una mejor visión de lo que se determina en una decisión según el campo administrativo, ya que de esto dependerá el crecimiento adecuado y sostenido de las MYPE.

Aguilar (2014) estudia las habilidades directivas y en conjunto al enfoque del personal en los centros de educación básica. La investigación es de tipo descriptiva, la muestra estudiada fue de 320 personas para conocer si las destrezas gerenciales desarrolladas en el ámbito en el cual se desempeñan los directores se relaciona de forma efectiva o adecuada con la satisfacción laboral del personal docente, se concluyó de

acuerdo a los resultados obtenidos que existe una relación directa entre los directivos y los docentes ,por lo cual no existe una comunicación adecuada de las necesidades que deben ser fortalecidas para una adecuada funcionalidad de la institución. La investigación realizada es de suma importancia porque guiara esta investigación hacia el punto de una de las dimensiones en la cual conoceremos detalles sobre las habilidades gerenciales.

### **1.3 Bases Teóricas**

#### **1.3.1 Factores que dificultan el crecimiento económico.**

Todos los requerimientos de tipo empresarial, ya sea de servicios o productos, también a su vez alguna decisión tomada por un alto ejecutivo de un determinado sector, puede incidir de forma directa en el crecimiento económico de una organización, es así que se busca que las Mype del sector transporte logren llegar a adecuados niveles de productividad en razón a un mejor manejo de las habilidades gerenciales, que son un grupo de habilidades que el emprendedor debe poseer o desarrollar, ya que los conocimientos empíricos son aplicados de forma constante en las decisiones operativas y administrativas de la organización ,sin justificación alguna en ciertos casos, también la manera de generar un desplazamiento de las organizaciones de manera vertical se ve restringido a raíz de un poco inversión en capital humano, que de manera general es la clave de toda organización; sin embargo, también la toma de decisiones ,se toma en base a un conocimiento superficial o relativo de las circunstancias, que es visto de manera subjetiva, porque existe un temor o falta de cultura en participar de los sistemas de información, que



permitirán tomar decisiones de manera objetiva para un mejor control en la estructura administrativa.(Revista EAN<sup>5</sup>,2009)

En diversas investigaciones se ha verificado que las diferentes economías siempre presentan retos para lograr un patrón productivo que se vea reflejado en los sectores caracterizados que generan un acelerado crecimiento de la productividad, por ejemplo una mayor porción de las economías de todo el mundo reflejan que los factores de crecimiento se basan mucho en la especialización en ciertos sectores para así generar una mayor productividad y es aquí donde las MYPE poseen una característica en general que a lo largo del transcurrir del tiempo lo ha convertido en los actores principales de las economías, también se ha ido acrecentando ese peso en la economía de manera constante, es así que se crean análisis en las diferencias de productividad del conjunto de empresas que constituye cada sector, también se tendría que analizar el tamaño de las empresas, porque en ocasiones distintas se ve reflejados el crecimiento de estas organizaciones basados en políticas en conjunto, por esfuerzo de trabajo, pero esto dificulta el alcance a altos estándares de niveles de productividad ,lo que no le permitirá llegar a un tamaño adecuado organizacional para desarrollar economías de escala.(Fernandez,Gereffi,2011)

También es necesario adicionar las respectivas edades empresariales de estas organizaciones para ver si es efectiva la productividad en una empresa nueva, que conllevara a la inmersión de nuevos productos, nuevos servicios o también

---

<sup>5</sup> EAN: Escuela de Administración y Negocio

incorporar nuevos capitales. También constatamos que a través del tiempo la productividad del trabajo de empresas MYPE se ha reducido, esto visto de manera independiente en base a la productividad del trabajador, hay que tener en consideración que esta caída dada en los últimos años se debe a la falta de interés de cierta información por parte de los directivos, también del área operativa y también la posibilidad de contar con sistemas de planificación o control en la dirección de la empresa, por tanto durante todos estos años la economía peruana observa un crecimiento moderado que se encuentra por encima de sus vecinos países ,donde nos hemos sustentado en el capital y trabajo que en superar una mejora en la eficiencia productiva.(Banco Mundial,2014)

#### **1.3.1.1 Habilidades Gerenciales**

Los estudios actuales destacan de forma general a las relaciones humanas de una forma separada al del proceso administrativo, aun sabiendo que las relaciones humanas son la parte esencial en la base de las teorías administrativas en la actualidad, el proceso administrativo es un enfoque funcional que busca equiparar las tareas gerenciales en los diferentes niveles ejecutivos de la organización, también tenemos que saber que todo esto sirve de filtro para obtener nuevos conocimientos sobre las relaciones humanas, un administrador debe contar de manera incondicional con ciertas habilidades que se requerirán para cumplir ciertos procesos administrativos, de tal manera también las actitudes y motivaciones positivas, el compromiso de

todo administrador es consumir la tranquilidad de la comunidad mediante su esfuerzo laboral que se verá reflejado en su gestión.(Murillo,2012)

Conforme los administradores se van sometiendo a nuevos retos, que cada vez se ven más dificultosos, debido a múltiples cambios que se están dando en el campo tecnológico, las formas de realizar una investigación, aplicar distintas metodologías que se vean reflejadas en el desempeño corporativo. Los gerentes que se preparen de modo eficaz para estos retos serán los que cuenten con un tipo de habilidad, que normalmente no se obtiene en una casa de estudios, la principal virtud de un gerente será generar una visión de manera que debe obtener los perfiles necesarios y determinados para así obtener resultados positivos, y a su vez una administración flexible con los recursos de la empresa, que a su vez son más escasos. Actualmente las conferencias o charlas para el perfeccionamiento gerencial coinciden en optar por técnicas de análisis y seguimiento de las áreas respectivas de la empresa, pero sería adecuado y beneficiosos dejar el lado técnico y darle una mayor importancia a la filosofía del servicio y el impacto que tienen las habilidades de los gerentes en el diseño estratégico de la empresa (Arroyo, 2012).

#### **1.3.1.1.1 Habilidades técnicas**

Es la habilidad y capacidad para poder ejecutar experiencias y también conocimientos especializados para el caso de los altos ejecutivos, estas capacidades están directamente relacionadas con el conocimiento de la industria y una perspicacia completa de los procesos y productos de la organización, en el de los ejecutivos de niveles medio y bajo están siempre relacionados con los conocimientos especializados que se adecuan a las labores de su área de trabajo, como pueden ser ;finanzas, recursos humanos ,sistemas de informática, derecho, marketing, etc.(Robbins,2013)

Este tipo de habilidades que ha de obtener el gerente o administrador enfatiza en los rasgos y cumplimiento del perfil adecuado para el puesto de trabajo indicado, a la vez se habla de los tipos de conocimiento que deben de poseer los gerentes, así como sus actitudes que serán necesarias para una correcta aplicación en el desenvolvimiento en el puesto, a su vez conlleva el conocimiento propicio para aplicar las técnicas necesarias o la utilización de las herramientas correspondientes(Freire, Miranda 2014).

### 1.3.1.1.2 Habilidades Humanas

Según Murillo (2012) da a entender que:

*Tanto las habilidades técnicas como las habilidades conceptuales, han sido cultivadas en forma más esmerada y constante que las habilidades humanas, y estas últimas tal parece que son las más difíciles de entender y sobre todo de aplicar. Frecuentemente se escuchan opiniones de dirigentes acerca de la dificultad que representa el personal de la empresa; si tan solo las personas cooperasen; dicen ellos la productividad aumentaría considerablemente, se mejoraría la calidad, se evitarían problemas con el sindicato, en suma, “todos viviríamos más contentos”. En vista de que es más fácil trabajar con máquinas y objetos inanimados muchos ejecutivos inconscientemente se olvidan de las relaciones humanas. Muchos de ellos quisieran reducirlas a un puñado de reglas fáciles de aprender y aplicar, sin embargo, nada es tan difícil como crear las condiciones de seguridad, motivación para el personal de la firma.*

Los gerentes siempre de manera natural generan muchas decisiones y esta las hace o efectúan de manera operativa por las personas, así que siempre debe existir la capacidad de comprender y motivar a estas personas. Sabemos que los administradores realizan y hacen mediante personas para conseguir metas, por eso la motivación debe ser constante, tanto de manera individual como de manera grupal (Robbins, 2013).

#### **1.3.1.1.3 Habilidades conceptuales**

Se refieren a la gran capacidad mental para razonar y ser determinante en situaciones complicadas, todo este proceso ayuda a los gerentes a planificar para así encajar algunos objetos o cosas que ayudaran y facilitaran una acertada toma de decisiones. (Robbins, 2013)

Los gerentes en la actualidad deben tener capacidad de negociación, formular las ideas de manera concreta, generar nuevos conceptos o estrategias de mercado, y así también resolver los problemas de forma creativa, todo comportamiento que refleje el gerente debe ser un espejo de actitudes positivas hacia el personal porque así también se determina el éxito de la empresa y de manera simultánea el éxito en su función directiva. Tal es así la capacidad del gerente, que su visión de negocio consiste en reconocer y aprovechar todo tipo de oportunidades (Freire, Miranda,2014)).

### **1.3.1.2 Inversión en Capital Humano**

Tradicionalmente y de forma justificada, el análisis de algunos factores que determinan el crecimiento económico es un lado en la cual está inmerso las teorías económicas que a su vez ha despertado el interés de los especialistas de este campo profesional, consecutivamente realizan un análisis sobre la contribución del capital humano al crecimiento económico, que es desde nuestro punto de vista, uno de los enlaces más interesantes, además podemos recopilar muchas recomendaciones sobre políticas económica. El desarrollo económico sostenible permite generar la producción de bienes y servicios por lo cual se genera un bienestar general en la sociedad determinando así el aumento de algunos factores productivos como pueden ser el trabajo y capital físico, a su vez busca mejorar la calidad de ciertos factores para así aumentar la eficiencia de estos en sus respectivos procesos de producción. Es así que, la inversión en capital humano tomándolo desde un punto de vista contextualizado es la mejora de la calidad del factor trabajo que se verá reflejado en un crecimiento económico por dos lados que se encontraran siempre interrelacionados, la primera sería aumentando la productividad de ciertos factores productivos, y de manera consecutiva generando mejoras en el avance técnico de la persona y por lo tanto determinando una eficiencia cuando estos se juntan. (Selva,2014)

Ya en los últimos años las corporaciones han logrado entender que son las personas lo que marca la diferencia en una institución, cada vez más las

empresas apuestan por los conocimientos y habilidades de las personas para cubrir ciertos puestos con determinados perfiles, la personas son el timo de la empresa que va a generar un beneficios, que la mejor clave para una mejor productividad es el capital humano, cuando hacemos referencia la valor de las personas, podemos determinas y podemos aceptar como concepto el valor económico y valor espiritual, las personas se agregan valor de manera automática, ya sea por su motivación y por su forma de aprender las labores a realizar (Padilla, 2014)

#### **1.3.1.2.1 Conocimientos específicos**

Específicamente la gestión por competencias nos detalla sobre el concepto de evaluaciones donde se destina un espacio más amplio que tienen como objetivo principal evaluar precisamente ciertas competencias, donde se le da una mayor valoración a las pruebas de conocimientos que son y serán muy importantes .una de las sugerencias es que todo lo adjuntado, encadenado o relacionado con conocimientos se evaluara con una posible anticipación que las selecciones en particular lo permitan, una evaluación de conocimientos tiene como finalidad comprobar ciertas destrezas técnicas y el grado de habilidad de lo que significaría estar en la práctica de los diferentes



conocimientos de la teoría y de la experiencia que tenga el ejecutivo.(Alles,2006)

Todas las personas conllevan un circuito de características de conocimientos, que será de manera direccionada hacia una cierta actividad en la que se desarrollará mejor, sin embargo, siempre se trata de identificar estas características, ya que resultan siempre eficaces para las labores que se realizarán en la empresa. Lo que sí se puede efectuar es un ajuste a estas competencias de manera que se dirija para el perfil del puesto, donde este efecto tendrá una realización óptima de su desempeño. (Ford, Siegel,2014)

#### **1.3.1.2.2 Habilidades y cualidades**

Son las capacidades específicas precisas para garantizar el éxito en el puesto, la base principal es adecuar una gestión de la organización de forma adecuada en el activo humano usando los perfiles claves con el que cuenta el personal y por ende son determinantes en desarrollar una labor en un puesto de forma eficaz, las habilidades de comunicación, el enfoque de ser sociable con los compañeros de la organización, con los clientes y asimismo como los proveedores generan una integración para así lograr formar un equipo de trabajo donde se pueda conseguir cumplir las metas y objetivos, al corto, mediano y largo plazo de

forma efectiva, la aptitud directiva y el liderazgo son necesarios para el perfil de ciertos puestos desde la perspectiva de las competencias personales.(Ford,Siegel,2014)

### **1.3.1.3 Sistema de Información**

¿Existe una relación entre la inversión en Tecnologías de información y Comunicaciones y el crecimiento económico? La propuesta u objetivo de este concepto es explicar y resaltar el impacto de las tecnologías de información y las comunicaciones en la economía y la sociedad, aquí es donde tomaremos un marco conceptual y adecuado propuesto en las MYPE donde será siempre necesario métodos de evaluación para comprender el impacto de las tecnologías de información y comunicaciones en la respectiva economía del país. Debemos agregar que estos conceptos no solo derivan en comunicaciones, sino también en sistemas de información que es de ayuda para la toma de decisiones. Las tecnologías de información y las comunicaciones tuvieron un gran impacto en las organizaciones, ya que alcanzaron un gran número de adopción de estos sistemas, ya sea para el control, toma de decisiones, inventarios realizados de manera sistemática, por lo que se empezaba a detectar cambios en las economías de las empresas y países sobre todo industrializados. (Katz,2010).

La información, es decir es todo lo capturado, almacenado, procesado y distribuido por el sistema; pero son las personas quienes introducen y utilizan la información y a su vez esta se basa en normas o técnicas de trabajo, que son métodos utilizados por las personas para desarrollar sus actividades. Actualmente todas las organizaciones o en su mayoría están determinadas en sostenerse directamente de las tecnologías de información y de las comunicaciones, la responsabilidad dada por el hombre a los sistemas de información es altísima, claro está también que estos sistemas han sido elaborados con un gran porcentaje de confiabilidad.

La toma de decisiones en todas las áreas respectivas se basa en los datos obtenidos por este sistema de información que tiene la misión de cumplir la satisfacción en la concerniente toma de decisiones, combinarlos con otros recursos se vuelve muy valioso y a la vez se va convirtiendo en una ventaja competitiva. Bien sabemos que estas tecnologías de información no solo se deben limitar a obtener o que nos brinde ciertos datos deseados, más bien nos coloca en la necesidad de encadenarlos a las estrategias empresariales y a lo que se implantara en la organización, asimismo el impacto en las estrategias empresariales sigue siendo muy positivos en todas las organizaciones ay que describen todos los efectos que se producen en la empresa. (ESIC, 2013)

### **1.3.1.3.1 Decisiones de planificación**

La planificación que se da mediante el uso de la información es necesariamente considerada uno de los mejores recursos de la empresa y por eso se debe manejar con óptimo cuidado. Todo esto refleja que la información debe tener un tratamiento especial, ya que nos ayuda a gestionar a escala global la organización y no de manera solo funcional, la mejor forma de generar una planificación es cuando se cumple de manera adecuada los objetivos, porque en todo momento la necesidad de información siempre estará a la expectativa, al momento de planificar se producen antes tres flujos de información:

#### **1.3.1.3.1.1 Información externa o ambiental**

Es la información que proviene del mercado con el claro objetivo de determinar las necesidades de los clientes, como mejorar los sistemas de distribución y que planes aplicar para cubrir estas necesidades.

#### **1.3.1.3.1.2 Información interna**

Dado el paso anterior donde la información externa ya fue almacenada, esta se distribuye en la organización a los directivos que

han de generar la toma de decisiones y convertir estos datos en desarrollo de conocimientos para así obtener mejores productos o servicios

#### **1.3.1.3.1.3 Información corporativa**

La organización brinda la información adecuada y necesaria de sus productos o servicios a sus clientes y también clientes potenciales.

#### **1.3.1.3.2 Decisiones de control**

El control es una etapa que se da en el proceso administrativo mediante la cual se evalúan los resultados obtenidos en relación a lo planificado con el claro objetivo de enmendar los posibles desvíos de las metas propuestas para así reiniciar los procesos, uno de los principales objetivos por lo cual se requiere el control es para prevenir si incluso hemos realizado una planificación detallada y concisa, esta se podría desviar de su objetivo principal, sin embargo el control es necesario para que los gerente puedan visualizar y vigilar los cambios, como así también las repercusiones de todos los avances de la organización. Este factor importante de la administración sirve para: crear mejor calidad, enfrentar el cambio, agregar valor,

facilitar la delegación y generar un trabajo en equipo. Tal es así que la planeación, la organización, la dirección y el control, que son parte de todo el proceso administrativo, están interrelacionados, que al no cumplirse de forma continua uno de los procesos, el control es imposible porque esto se aplica sobre lo planificado para así también corregir algún error significativo; este sistema de control se considera más como un sistema de retroalimentación cuya finalidad principal es identificar siempre oportunidades de mejora que puedan permitir a las compañías una mejora continua en la optimización de los recursos y así también un logro en sus resultados que conllevaran a una mayor competitividad, cada vez que se origine una mayor evaluación en el desempeño de las compañías, es normal y repetitivo que las organizaciones diseñen o implementen indicadores de control de forma anticipada, que se dé durante el transcurso del proyecto y terminado una vez también existen sistemas de verificación, estos tipos de control se denominan:

Control preliminar, que se da antes de iniciar las operaciones, incluso al momento de elaborar las políticas de procedimiento y reglas que se diseñan para asegurar lo planificado, donde también se verifica que sea ejecutado de forma efectiva, un ejemplo del control preliminar son los

presupuestos, ya que se pueden hacer comparaciones entre lo gastado y presupuestado.

Control concurrente, se da en los momentos o fase de aplicación de los proyectos para lo cual se necesita una considerada y adecuada vigilancia para las correctas aplicaciones de lo planificado, tal es así que también se verifica la sincronización de las actividades, uno de los objetivos principales es brindar información rápida y permanente según el avance de las actividades más importantes, esto se puede verificar mediante informes diarios.

Control de retroalimentación, porque se utiliza los datos de la información de los resultados dados anteriormente para así corregir posibles errores y generar un estándar de trabajo aceptable, una de las actividades más usadas son las auditorias ya sean internas o externas. (Katz,2010)

Se controla porque se quiere establecer objetivos, según los niveles de responsabilidad de la empresa, además se desea cuantificar dichos objetivos para generar un presupuesto y también para generar una retroalimentación de lo planificado.

Para generar una implementación de nuevas metodologías que faciliten a los ejecutivos de la empresa la puesta de un sistema de

control de forma adecuada a sus planes estratégicos, para esto también es necesario asimilar el campo de la realidad empresarial, porque solo así se puede garantizar el éxito de lo planificado en un entorno tan competitivo. Normalmente según la administración tradicional que tenía un enfoque muy cerrado, controlado y no competitivo; ahora el concepto de empresa u organización en la actualidad, hace que todo se maneje de forma competitiva, las empresas siempre están en constante evolución para así adaptarse a las nuevas tendencias, para optimizar las decisiones de control deben de existir las coordinaciones entre las funciones y procesos empresariales ,para así potenciar las áreas respectivas según se advierta en los controles o auditorías realizadas.(ESIC,2013)

#### **1.3.1.4 Crecimiento económico**

Uno de los misterios más investigados en nuestros tiempos se genera en base a algunas interrogantes, suscitadas en base a las teorías económicas; aunque son hermosas, detalladas, asombrosas y desafiantes desde un punto de vista académico, pero su jerarquía del concepto va mucho más allá. Las diferentes habilidades académicas que hemos adquirido nos podrían ayudar a responder estas interrogantes para así determinar los distintos factores que impiden el crecimiento económico de las MYPE, para que a su vez estos puedan mejorar la calidad de vida, los niveles de



educación, también los niveles de salud de los trabajadores del área operativa y administrativa en conjunto. El crecimiento económico es el arma más fulminante para la reducción de la pobreza en un país, pero mucho dependerá de la fuerza motora de las empresas y las políticas económicas del país para generar una sostenibilidad donde se vean beneficiados también los ciudadanos y a su vez genere un cambio en las perspectivas de vida. Se determina en forma alentadora e investigados siempre en muchos casos que relativamente se necesita muy poco para iniciar el crecimiento , incluso en casos conocidos el cambio en ciertas políticas han sido siempre los más medidos, es una gran noticia porque sugiere que algunas empresas no necesitan un múltiplo de inversiones para comenzar a crecer, generar el crecimiento se ve de forma más factible en la práctica que visto desde un punto de vista conceptual donde se concentra todos los puntos de acción en el trabajo.(Rodrick,2011)

Cuando una empresa se encuentra por debajo de su potencial en un estado estacionario, inclusive en esa situación generar un movimiento direccionado en base a una estrategia adecuada puede crear una gran oportunidad para su crecimiento, ninguna empresa experimenta un crecimiento rápido si es que no existe un encadenamiento mínimo a lo que podría denominar principios de orden de la administración que deben estar establecidos de forma sólida en los diferentes campo como finanzas y la investigación de mercado. Sin embargo, todos estos puntos se van

implementando de manera que se van ajustando ciertas políticas de forma convencional, también es necesario que con el transcurrir del tiempo se implemente estrategias de reforma que conlleven a una adaptación al cambio para ciertos problemas suscitados de forma inesperada. (Rodrick, 2011)

El desarrollo económico viene a ser la transformación de un conjunto económico, que aún se encuentra en una etapa de iniciación. Sin embargo esto hace creer que existiría un crecimiento constante y rápido, la aplicación de procesos en la actualidad y el uso de las tecnologías de información permiten deducir que existiría un gran alcance. La percepción es un factor que se presenta en este campo, ya que la economía a través de la historia ha estado sujeta a opiniones que en ciertas oportunidades ha mantenido en vilo el crecimiento económico de algún país u organización. (Ford, Siegel, 2014)

### 1.3.2 Las MYPE

Según el diario El MEF (2006) nos dice que:

*La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios. (Ley Nro. 28015)*

Cuando en esta ley se hace mención de la sigla MYPE se está refiriendo a las micro y pequeñas empresas, las cuales, no obstante, tener tamaños y características propicias, tienen igual tratamiento en la ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las microempresas.

Las labores que realizan y llevan a cabo las micro y pequeñas empresas (Mype) es de carácter relevante e indiscutible, ya que genera un gran aporte a la generación de empleo, además debemos considerar su infinita presencia y participación en el desarrollo económico según las zonas en que se ubican, podemos confirmar que los pequeños negocios son necesarios y a su vez tomados en cuenta como la fuerza impulsora del crecimiento económico; generación de empleo y la disminución de la pobreza en países en

vías de desarrollo. En definiciones económicas cuando un emprendedor de una Mype se desarrolla, este a su vez crea nuevas fuentes de trabajo para otras personas a raíz de la exigencia por una mayor mano de obra, hay que adicionar también el incremento de las ventas por lo que la organización logra mayores beneficios, por lo cual de manera directa va a contribuir en el producto bruto interno. En el Perú los cuadros estadísticos del MTPE<sup>6</sup> donde se refieren a las micro y pequeñas empresas, detallan que la participación de estas en el PBI ha sido del 42% y ha representado el 98% del total de empresas en el Perú (MTPE, 2007) y el 80.96% de la población económicamente activa; las Mype representan un rol demasiado importante en la economía del país, pero el campo donde realizan sus actividades es aún muy frágil pues se visualizan unos bajos índices de persistencia y consolidación empresarial de estas organizaciones. Estos datos dan a entender la obligación y necesidad de identificar los factores que obstaculizan el desarrollo y crecimiento de estas empresas, de tal manera que se efectúe un mayor posicionamiento de empresas consolidadas en el país, cabe destacar que a pesar de la gran contribución y desarrollo que realizan las Mype, los factores que inciden en su crecimiento siempre serán

---

<sup>6</sup> MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCION DEL EMPLEO

de análisis constante ya que se busca disminuir sus altos porcentaje de desaparición y estimar posibilidades de supervivencia a largo plazo.(Avolio,Mesones,Roca,2011)

## **1.4 Definición de términos básicos**

### **1.4.1 Comunicación**

Es la acción por la cual el ser humano transmite y recibe opiniones, ideas, pensamientos, informes, instrucciones, órdenes y señales, ya sea en forma individual o colectiva. En términos administrativos, es la trasmisión y recepción de información que se desarrolla en cada una de las diferentes fases de la actividad administrativa y que tiene como finalidad establecer canales o conductos de transmisión de mensajes, los que pueden ser orales o escritos.

### **1.4.2 Control de gestión**

Es un sistema de administración por programas que permite al titular de un área o entidad conocer integralmente la forma en que se planean o ejecutan las actividades y se controlan los avances periódicos que les son inherentes. El sistema de control de gestión facilita al titular de la dependencia el seguimiento del proceso administrativo de planeación, ejecución, dirección, control y evaluación de su área.

### **1.4.3 Control de metas**

Es el registro, verificación y evaluación de cada programa, a través de una relación entre lo presupuestado y lo realizado física y financieramente.

#### **1.4.4 Control**

Proceso cuyo objetivo es la detección de logros y desviaciones para evaluar la ejecución de programas y acciones y aplicar las medidas correctivas necesarias. La acción de control puede producirse permanente, periódica o eventualmente durante un proceso determinado o parte de éste, a través de la medición de resultados

#### **1.4.5 Coordinación**

Es un proceso de integración de acciones administrativas de una o varias instituciones, órganos o personas, que tiene como finalidad obtener de las distintas áreas de trabajo la unidad de acción necesaria para contribuir al mejor logro de los objetivos, así como armonizar la actuación de las partes en tiempo, espacio, utilización de recursos y producción de bienes y servicios para lograr conjuntamente las metas preestablecidas.

#### **1.4.6 Dato**

Información minimizada relacionada directamente con un hecho. En términos de procesamiento electrónico, un dato es la representación de la información de manera comprensible (caracteres o cantidades analógicas) por los equipos que han de procesarla.

#### **1.4.7 Delegación de funciones**

Es el hecho por el cual un funcionario confiere a un subalterno la facultad de obrar en su nombre en una o varias acciones específicas.

#### **1.4.8 Desarrollo económico**

Es el mejoramiento constante de los niveles de vida de una comunidad, que puede ser medido a través de criterios cualitativos relacionados con la distribución del ingreso, educación, salud, habitación, etc.

#### **1.4.9 Eficacia**

Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos. Virtud, actividad, fuerza, poder y capacidad para obrar y producir un efecto previsto. El criterio de eficacia es particularmente importante en la administración, ya que los distintos niveles y partes que integran la organización requieren coordinarse y armonizar sus acciones para producir los bienes y servicios necesarios para cumplir con los objetivos institucionales.

#### **1.4.10 Eficiencia**

Es el uso más racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. La eficiencia se considera el requisito para evitar y cancelar dispendios y errores costosos. Virtud y facultad de lograr un efecto determinado en un período de tiempo relativamente corto y con economía de recursos. En términos de procesamiento electrónico de datos, se entiende por eficiencia la precisión y grado de funcionamiento de un equipo dedicado al tratamiento automático de la información.



#### **1.4.11 Evaluación**

Es la revisión detallada y sistemática de un proyecto, plan u organismo en su conjunto, con objeto de medir el grado de eficacia, eficiencia y congruencia con que está operando en un momento determinado para alcanzar los objetivos propuestos.

#### **1.4.12 Experiencia**

Es el conjunto de conocimientos, habilidades y aptitudes que se adquieren en forma práctica a través de la observación directa o indirecta y la experimentación durante el transcurso de la vida de un individuo.

#### **1.4.13 Integración**

Es la reunión del personal y los recursos materiales, financieros y técnicos necesarios y la conjugación de los mismos para el cumplimiento de los objetivos definidos en la estructura de los programas.

#### **1.4.14 Línea de mando**

Relación formal y de enlace entre las unidades de diferente nivel jerárquico. Canal de responsabilidad, a lo largo del cual se emiten las instrucciones.

#### **1.4.15 Relaciones humanas**

Componente o parte de la organización del trabajo que comprende las formas de comportamiento y relaciones de los hombres en o fuera del ámbito laboral y que busca la eficiencia desde el punto de vista técnico y económico y, al mismo tiempo, las satisfacciones de los individuos y grupos que comprenden una empresa o institución.

#### **1.4.16 Representante**

Persona que puede realizar un acto jurídico o administrativo por otra.

#### **1.4.17 Responsabilidad**

Obligación de atender todos los deberes y de ejercer la autoridad con base en las normas de actuación establecidas y en las facultades otorgadas. Preocupación y atención sostenida desde el inicio hasta el término de un trabajo y de los resultados que se obtengan.

#### **1.4.18 Toma de decisión**

Selección entre una o varias opciones de acción que realiza un funcionario o empleado que está capacitado para determinar o resolver sobre el curso que deberá darse a la actividad institucional o de un área específica de la organización.

## **1.5 Formulación del problema**

Como consecuencia de la investigación se formulan los siguientes problemas

### **1.2.1 Problema general:**

¿Cuáles son los factores que limitan el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra?

### **1.2.1 Problemas secundarios:**

¿De qué manera las habilidades gerenciales limitan el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra?

¿De qué manera las inversiones en capital humano limitan el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra?

¿De qué manera los de sistemas de información limitan el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra?

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo General**

Determinar los factores que limitan el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

Determinar las habilidades gerenciales que limitan el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra.

Determinar la inversión en capital humano que limitan el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra.

Determinar si los sistemas de información limitan el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra.

## 1.7 Hipótesis

### 1.4.1 Hipótesis de investigación

Hi: Las habilidades gerenciales, la inversión en capital humano y los sistemas de información son los factores que influyen de manera significativa en el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra.

Hi: Las habilidades gerenciales influye de manera significativa en el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra

Hi: La inversión en capital humano influye de manera significativa en el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra.

Hi: Los sistemas de información influye de manera directa en el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte en el distrito de Puente Piedra.

## 1.8 Justificación

La justificación para realizar este proyecto de investigación se basa

### 1.5.1 Justificación teórica.

El presente estudio desea determinar la problemática existente dentro de las MYPE como organización, al aumentar las teorías sobre ciertos factores positivos que pueden tener un gerente o personal del área operativa para generar una aplicación correcta de toda información disponible.

### 1.5.2 Justificación aplicativa o práctica.

El transporte urbano se ha vuelto una oportunidad de negocio, en donde el lucro sobrepasa toda expectativa de crecimiento organizacional, es así que el instrumento realizado es de mucha importancia, donde se pueda reflejar las opiniones de los gerentes de las empresas de transporte.

### 1.5.3 Justificación valorativa

El valor recibido a esta teoría debe ser la consecuencia de lo planeado con experiencia y empirismo, detallando conocimientos in situ, situaciones donde todo plan de mejora será bien recibido.

### 1.5.4 Justificación académica.

Es necesario aplicar los conocimientos en campos donde uno pueda tener una expectativa de aprendizaje constante ante la oportunidad de hacerlo.

### 1.9 Limitaciones

Las presentes limitaciones en esta investigación realizada son las siguientes:

-El poco tiempo disponible por parte de los gerentes de las empresas de transporte urbano.

-La vista poco disponible para su centro de operaciones y así poder aplicar también un método de observación durante los días de trabajo.

-La excesiva documentación por parte de la Municipalidad del distrito para ser accesibles a alguna información.

-Los días de demora que se generan para la entrega de documentaciones y que en algunos casos no son disponibles para los usuarios previa autorización especial.

Las citas rechazadas de manera constante por parte de los gerentes de las empresas.

-Pocos libros con que cuenta la Universidad sobre información de MYPE.

## CAPITULO II METODOLOGIA

### 2.1 Tipo de diseño de investigación.

Según Carrasco Díaz (2006) el diseño es no experimental, ya que: *“son aquellas cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupos de control, ni mucho menos experimental. Analizan y estudian los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia.”* (Pag.71)

#### 2.1.1 Tipo de diseño de investigación

-Transeccional o transversal

<b>M</b>	<b>0</b>
<b>Estudio</b>	<b>T1</b>

### 2.2 Población y Muestra

#### 2.2.1 Unidad de estudio.

1 empresa de transporte de personal representado por su gerente.

#### 2.2.2 Población.

Las 48 empresas de transporte de personal del distrito de Puente Piedra.



### 2.2.3 Muestra.

Está conformado por 27 empresas de transporte urbano del distrito Puente Piedra.

## 2.3 Técnicas, procedimientos e instrumentos.

### 2.3.1 Para recolectar datos.

Para hacer una recolección de datos nos basaremos en la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento la escala Likert para luego realizar un procedimiento de aplicación a los 27 gerentes que se dará mediante reuniones acordadas.

### 2.3.2 Para analizar información.

Se tiene una muestra no probabilística, por lo que se realizará la aplicación de manera que generemos una muestra intencionada, aplicaremos el sistema informático IBM STATISTICS SPSS 22 que mediante un agregado de datos recolectados procederá a brindar el nivel de confiabilidad para luego realizar el análisis descriptivo e inferencial.

## Análisis de fiabilidad

**TABLA NRO 1**

*ANALISIS DE FIABILIDAD*

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	27	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	18

Este cuadro nos demuestra que el Alfa de Cron Bach se encuentra en 0.8 lo que es considerado como un resultado positivo para seguir avanzando con todo el análisis estadístico.

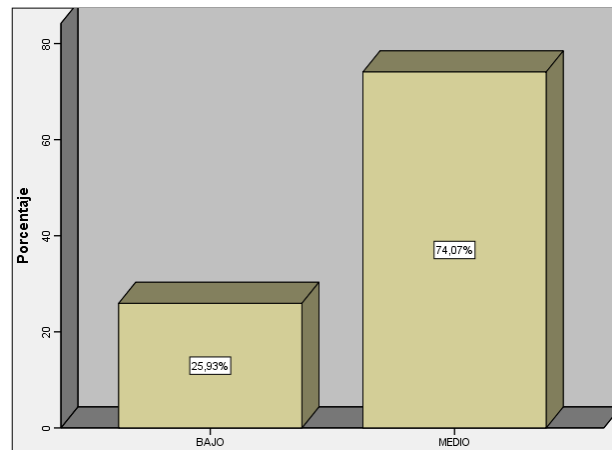
### CAPITULO III. RESULTADOS

**TABLA NRO 2**

*FACTORES QUE LIMITAN EL CRECIMIENTO ECONOMICO DE LAS MYPE*

N	Válido	27
	Perdidos	0

		VARIABLE			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	25,9	25,9	25,9
	MEDIO	20	74,1	74,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	



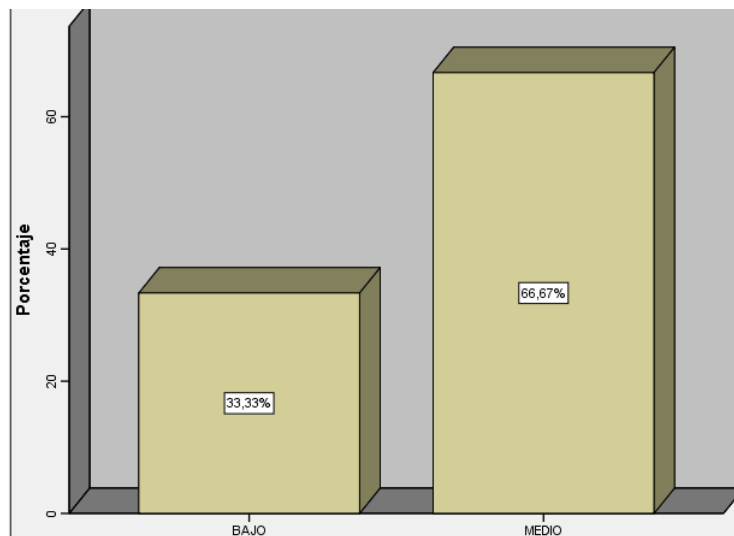
*FIGURA NRO 1.* La variable factores que limitan el crecimiento económico de las MYPE se encuentra en un 74.07% algo muy representativo, y determina que las limitantes que se presentan tienen una influencia en el sector transporte urbano.

**TABLA NRO 3**

**HABILIDADES GERENCIALES**

N	Válido	27
	Perdidos	0

DIMENSIONHABILIDADESGERENCIALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	33,3	33,3	33,3
	MEDIO	18	66,7	66,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	



*FIGURA NRO 2.* La dimensión de habilidades gerenciales destaca con un rango medio del 66.67%, esto recalca en su importancia para la toma de decisiones en el sector MYPE, este resultado es una influencia que se demostrara en la toma de decisiones al corto, mediano y largo plazo.

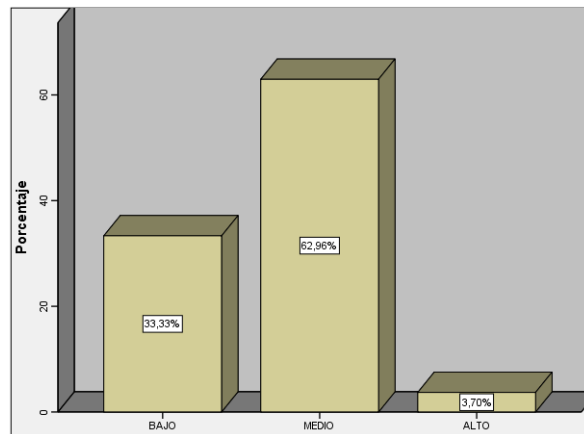
**TABLA NRO 4**

**INVERSION EN CAPITAL HUMANO**

N	Válido	27
	Perdidos	0

**DIMENSIONCAPITALHUMANO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	9	33,3	33,3	33,3
	MEDIO	17	63,0	63,0	96,3
	ALTO	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	



*FIGURA NRO 3.* La dimensión de capital humano se encuentra caracterizado con un porcentaje del 62.96% que nos da a entender que el capital humano es permanente, que cuenta con la demanda adecuada, pero a su vez todo este capital humano tiene que tener el entrenamiento adecuado, resultados que se verán detallados al mediano plazo.

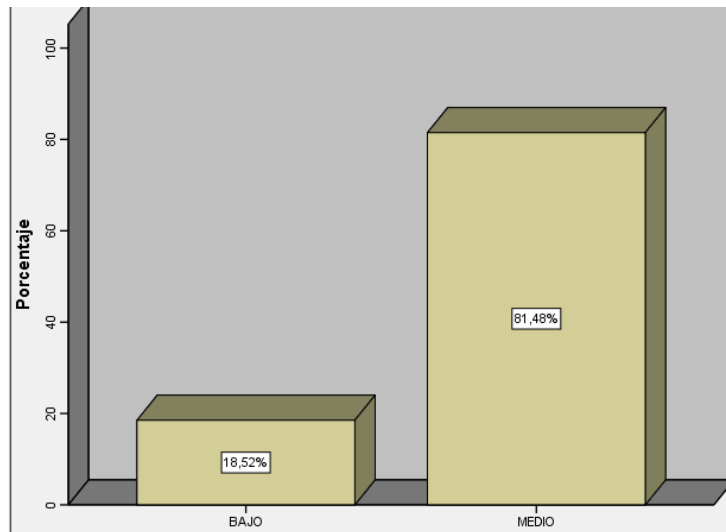
**TABLA NRO 5**

**DIMENSION SISTEMAS DE INFORMACION**

N	Válido	27
	Perdidos	0

**DIMENSION SISTEMAS DE INFORMACION**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	18,5	18,5	18,5
	MEDIO	22	81,5	81,5	100,0
Total		27	100,0	100,0	

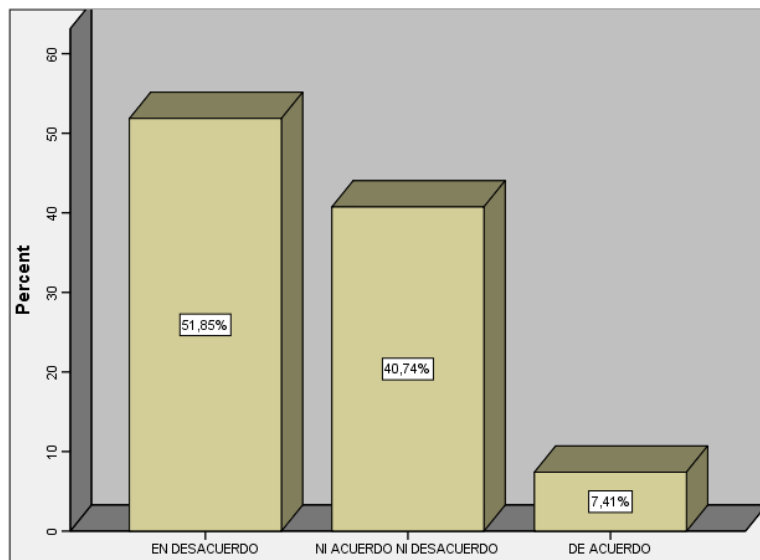


*GRAFICO NRO 4.* La dimensión de sistemas de información está en un rango medio con un porcentaje de 81.48%, lo que da a expresar la necesidad de implementar sistemas informáticos que conlleven a una mejor toma de decisiones, este implemento puede ser de forma paulatina o constante, pero lo importante es ya considerar en los planes, los implementos de estos sistemas de información.

**TABLA NRO 6**

Pregunta Nro. 1: Para administrar una empresa es necesario tener experiencia:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid EN DESACUERDO	14	51,9	51,9	51,9
NI ACUERDO NI DESACUERDO	11	40,7	40,7	92,6
DE ACUERDO	2	7,4	7,4	100,0
Total	27	100,0	100,0	

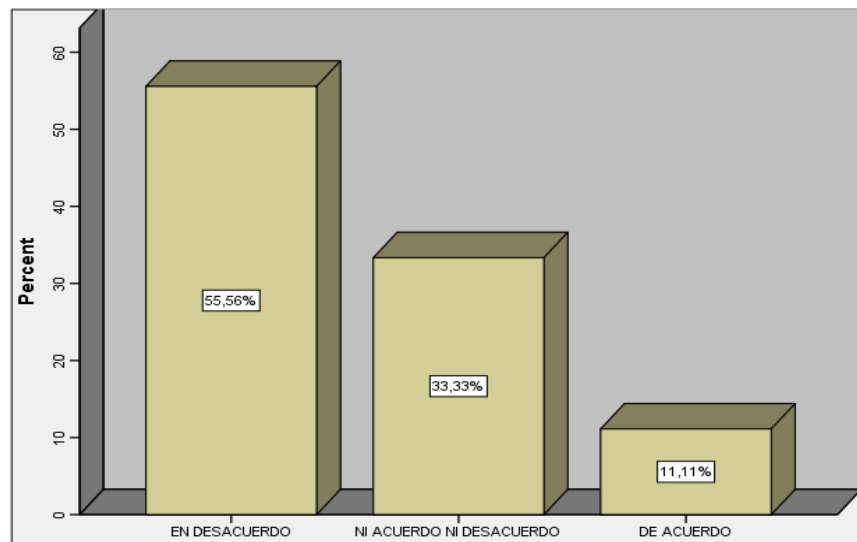


*GRAFICO NRO 5.* Según esta afirmación, el 51.85% de las personas encuestadas nos dicen que no es necesario o en todo caso denotan estar en desacuerdo sobre la experiencia que se necesita para el correcto manejo de una empresa u organización, un 40.74% nos demuestra que existe un peso promedio sobre la necesidad de la experiencia para el correcto mejo de la organización.

**TABLA NRO 7**

Pregunta Nro. 2: El gerente de una empresa de transporte urbano debe contar con estudios universitarios

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid EN DESACUERDO	15	55,6	55,6	55,6
NI ACUERDO NI DESACUERDO	9	33,3	33,3	88,9
DE ACUERDO	3	11,1	11,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	



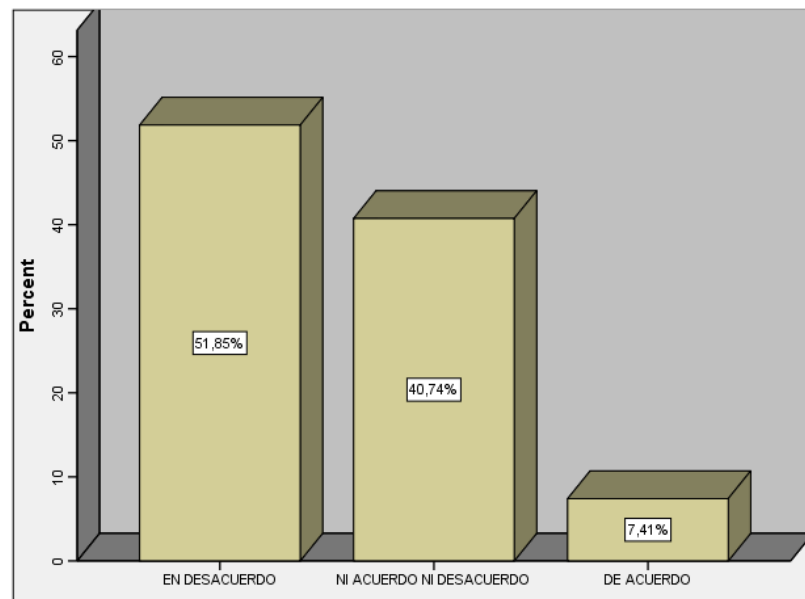
*GRAFICO NRO 6.* Según esta afirmación el 55.65% determina que no es necesario contar con estudios universitarios para el manejo respectivo de una organización, en estos caso una empresa de transporte, podemos denotar que puede ser el factor empirismo que ha sido siempre el mejor resultado para algunos ecnuestado;un33.33% denota que si desea algunos cambios y por lo tal la necesidad de contar con estudios o en algunos casos con una capacitación constante para el manejo adecuado y responsable de una empresa, en una minoría reflejada en un 11.11% es de necesidad constante contar con estudios universitarios.



**TABLA NRO 8**

Pregunta Nro. 3: Es necesario asistir a eventos de gestión empresarial para administrar una empresa.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	EN DESACUERDO	13	48,1	48,1	48,1
	NI ACUERDO NI DESACUERDO	9	33,3	33,3	81,5
	DE ACUERDO	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

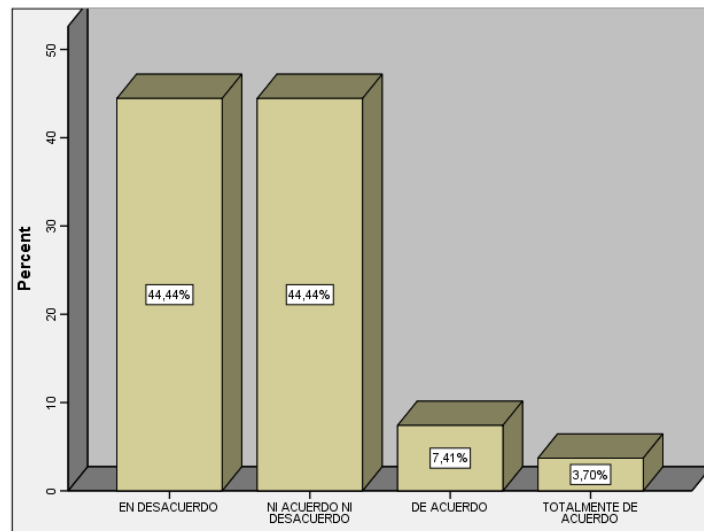


*GRAFICO NRO 7.* Un 51.85% nos indica la no necesidad de participar en eventos o conferencias, cuestión que hará crecer su potencial de conocimientos, pero que dan su negatividad a la participación de estos acontecimientos importantes, un 40.74% tiene aún las dudas sobre los resultados que podría ofrecer estos sucesos, a lo que el 7.41% se sienten muy seguros de los resultados que conllevan este tipo de eventos y que serán de mucho beneficio propio.

**TABLA NRO 9**

Pregunta Nro. 4: Las empresas de transporte urbano deben pertenecer a un consorcio

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid EN DESACUERDO	12	44,4	44,4	44,4
NI ACUERDO NI DESACUERDO	12	44,4	44,4	88,9
DE ACUERDO	2	7,4	7,4	96,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

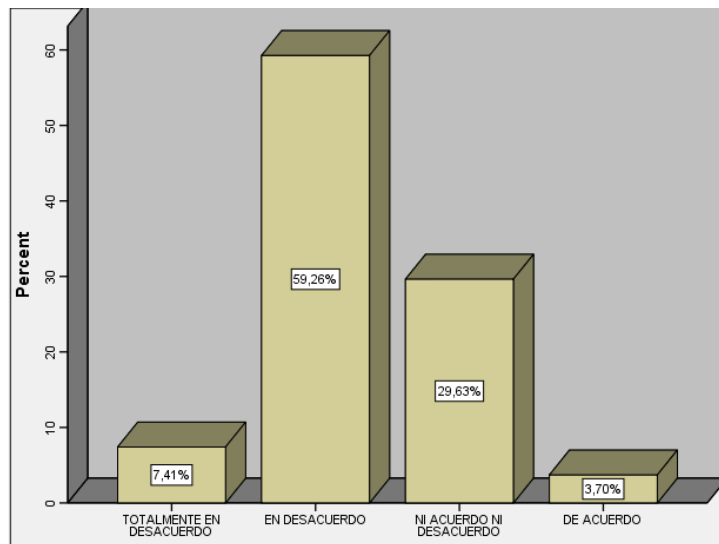


*GRAFICO NRO 8.* Reflejamos en este cuadro un 44.44% en desacuerdo de realizar posibles asociaciones o formar partes de grupos empresariales de su sector, una negativa absoluta, a lo que un mismo porcentaje tiene las dudas y se muestra en un tono neutral, a lo que podríamos asociar todo esto a la necesidad de asistencia a eventos para una mejor información de los beneficios o consecuencias que podría traer ser parte de un consorcio.

**TABLA NRO 10**

Pregunta Nro. 5: Pertener a un consorcio o asociación de empresas no limita su capacidad de decisión.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	7,4	7,4	7,4
EN DESACUERDO	16	59,3	59,3	66,7
NI ACUERDO NI DESACUERDO	8	29,6	29,6	96,3
DE ACUERDO	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

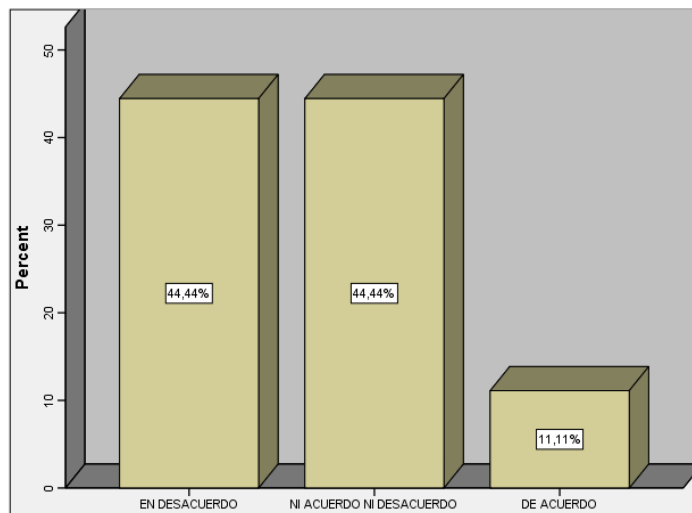


*GRAFICO NRO 9.* Tenemos un 59.26% en desacuerdo a esta interrogativa, lo que nos permite analizar que hay un miedo a ser parte de un consorcio principalmente, o podríamos verlos como uno de los puntos principales, la limitación a la toma de decisiones dentro de un grupo empresarial.

**TABLA NRO 11**

Pregunta Nro. 6: Se recibe algún beneficio perteneciendo a algún consorcio.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid EN DESACUERDO	12	44,4	44,4	44,4
NI ACUERDO NI DESACUERDO	12	44,4	44,4	88,9
DE ACUERDO	3	11,1	11,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	

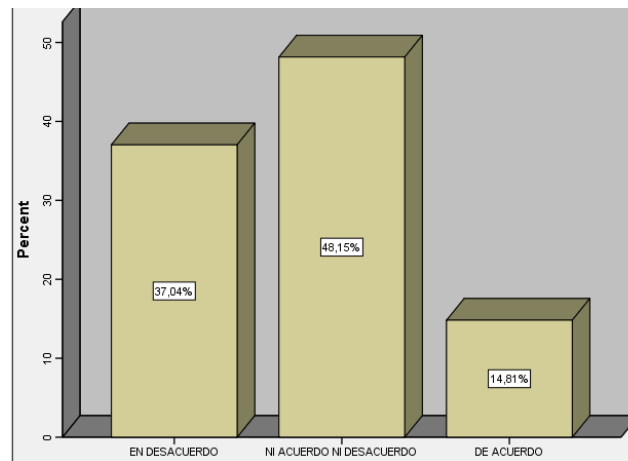


*GRAFICO NRO 10.* Reflejamos un 44.44% que se muestra en desacuerdo, o cree que no se obtendrá ningún tipo de beneficio pertenecer a algún consorcio, a lo que un mismo factor tiene todavía algunas dudas de sus beneficios, un 11.11% en cambio muestra su acuerdo, podría reflejarse como una nueva generación o quizás participar en algunos eventos donde se muestran los resultados positivos que podría traer el pertenecer a algún consorcio.

**TABLA NRO 12**

Pregunta Nro. 7: La estructura administrativa de la empresa la organizo en base a algún estudio técnico o universitario.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid EN DESACUERDO	10	37,0	37,0	37,0
NI ACUERDO NI DESACUERDO	13	48,1	48,1	85,2
DE ACUERDO	4	14,8	14,8	100,0
Total	27	100,0	100,0	

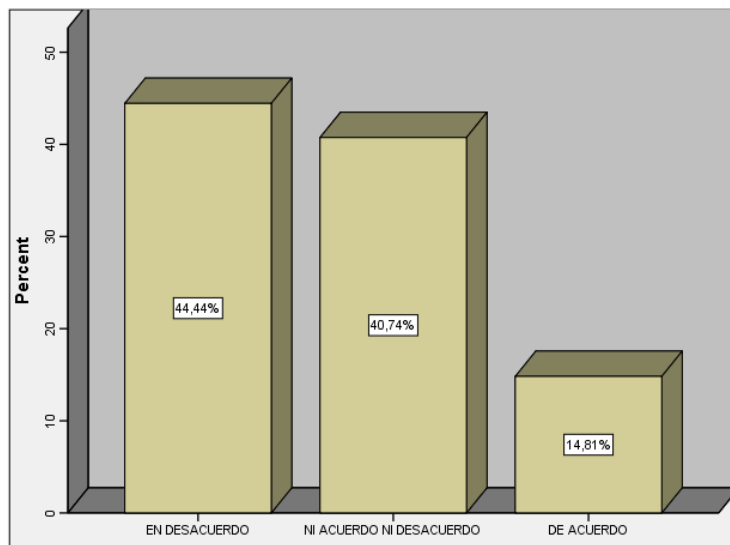


*GRAFICO NRO 11.* Existe un 37.04% que realiza la estructura organizacional en base a su propio esfuerzo o sus propias ideas, a lo que un 48.15 parece demostrar que no es necesario contar con estas prerrogativas de los estudios técnicos o universitarios, por lo cual también un 14.81% ha decidido ser siempre participe de estudios, por lo cual lleva a una mejor visión y conceptualización de lo que se busca en la empresa.

**TABLA NRO 13**

Pregunta Nro. 8: Las formas de trabajo en las empresas de transporte se basan mediante alguna capacitación recibida.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	EN DESACUERDO	12	44,4	44,4	44,4
	NI ACUERDO NI DESACUERDO	11	40,7	40,7	85,2
	DE ACUERDO	4	14,8	14,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

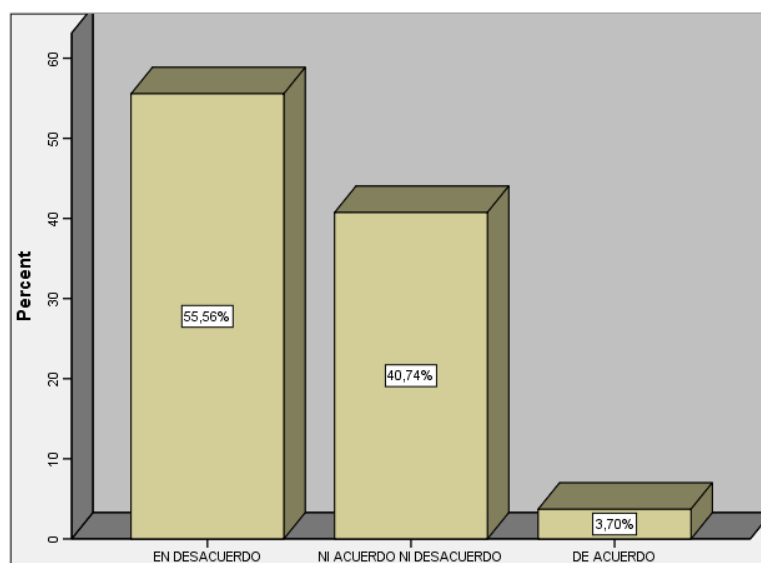


*GRAFICO NRO 12.* Como vamos reflejando en situaciones de preguntas anteriores el 44.44% nos dice que no existe una capacitación adecuada o en todo caso, no existe una capacitación; a lo que un 40.74% se muestra desinteresado o incrédulo a los resultados que podría ofrecer alguna forma de capacitación; el 14.81% nos demuestra que para la realización en temas de gestión de sus empresas si han recibido algún tipo o forma de adiestramiento.

**TABLA NRO 14**

Pregunta Nro. 9: Las empresas de transporte copian las formas de trabajo de otras empresas similares

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	EN DESACUERDO	15	55,6	55,6	55,6
	NI ACUERDO NI DESACUERDO	11	40,7	40,7	96,3
	DE ACUERDO	1	3,7	3,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

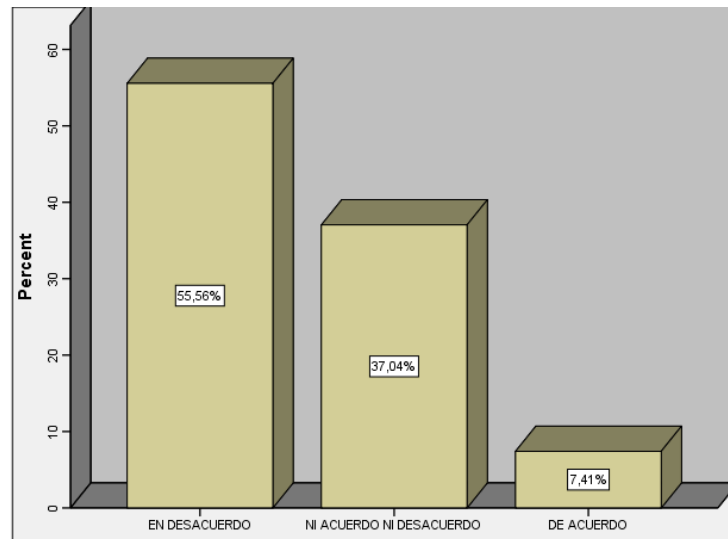


*GRAFICO NRO 13.* Un 55.56% de los gerentes de las empresas de transporte nos dice que no copian las formas de trabajo de otra empresa, en todo caso se muestran en desacuerdo con generar formas de trabajo similares, a lo que un 3.70% está a favor de trabajar de formas similares en todo el tema organizacional o empresarial de otra empresa de transporte.

**TABLA NRO 15**

Pregunta Nro. 10: Las empresas de transporte planifican y controlan los objetivos y metas.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	EN DESACUERDO	15	55,6	55,6	55,6
	NI ACUERDO NI DESACUERDO	10	37,0	37,0	92,6
	DE ACUERDO	2	7,4	7,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	



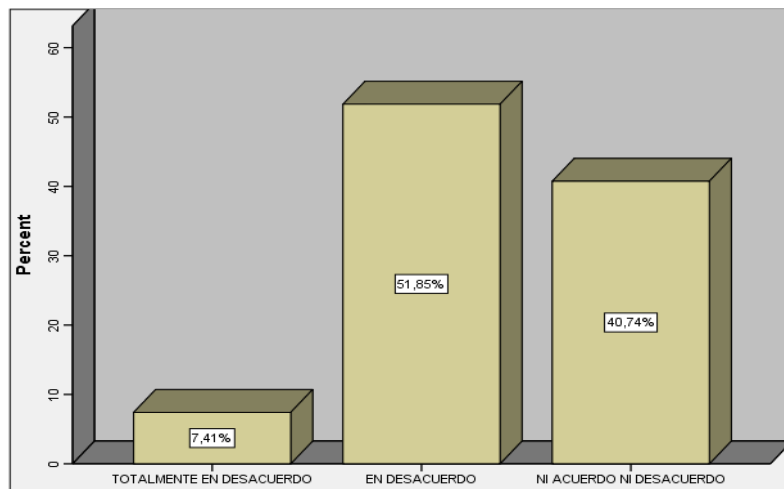
*GRAFICO NRO 14.* El 55.56% se muestra en desacuerdo, lo que nos da a entender que planificar y controlar los objetivos y metas, no es parte de su trascendencia organizacional, predomina el empirismo; un 7.41% determina que, si planifica, en todo caso que si está de acuerdo con general un plan empresarial u organizacional.



**TABLA NRO 16**

Pregunta Nro. 11: Los conductores de las empresas de transporte urbano deben contar con sanciones en sus respectivos Récord de Conductor.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	7,4	7,4	7,4
EN DESACUERDO	14	51,9	51,9	59,3
NI ACUERDO NI DESACUERDO	11	40,7	40,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	



*GRAFICO NRO 15.* Un 7.41% de los gerentes de las empresas de transporte muestra su desacuerdo total, para que los conductores realicen sus labores teniendo sanciones en sus respectivos RECORD DE CONDUCTOR, a lo que un 51.85% muestra su desinterés por este tipo de consulta y simplemente dejan una afirmación de que no es una negativa las sanciones que pueda poseer un conductor y posiblemente generar algún tipo de problemas en su labor.

**TABLA NRO 17**

Pregunta Nro. 12: Las empresas de transporte urbano deberían pagar los eventos de capacitación de los conductores.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid EN DESACUERDO	15	55,6	55,6	55,6
NI ACUERDO NI DESACUERDO	10	37,0	37,0	92,6
DE ACUERDO	2	7,4	7,4	100,0
Total	27	100,0	100,0	

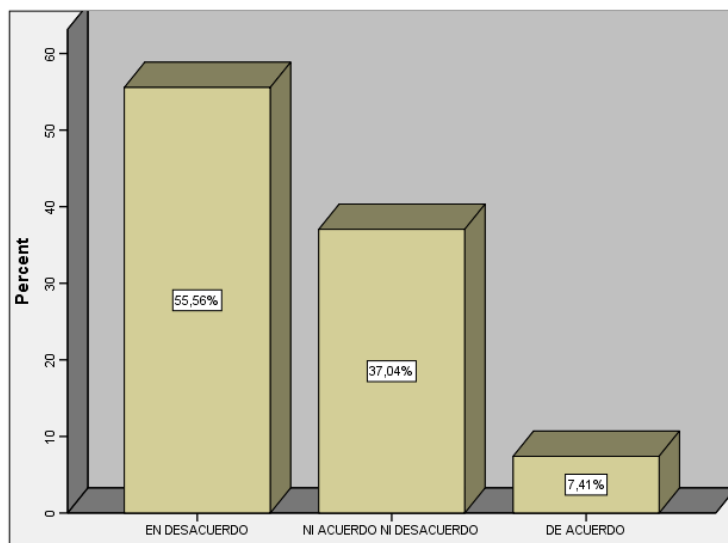
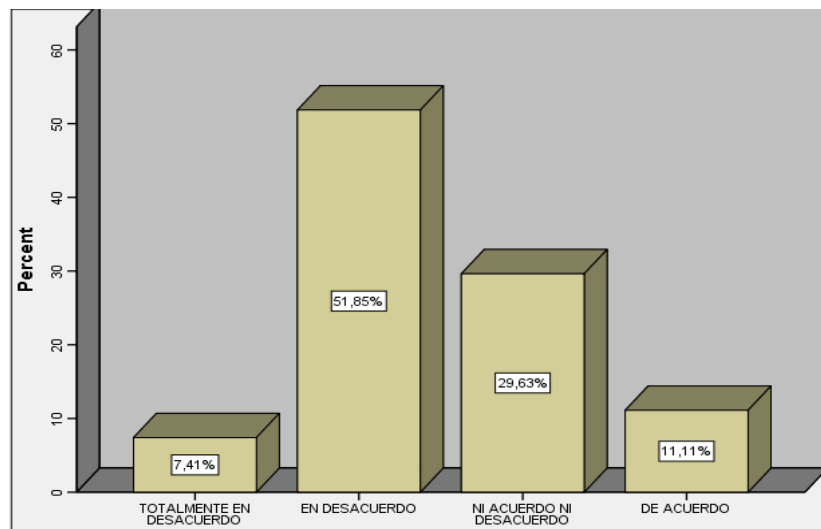


GRAFICO NRO 16. Los gerentes de las empresas de transporte reflejan en 55.56 % su negativa a la inversión en capacitación de su capital humano, esto podemos verlo asociado con la pregunta anterior, en la cual también generan un desconocimiento al RECORD DE CONDUCTOR, que es parte esencial a la hora de contar con un buen equipo de trabajo para realizar los servicios respectivos y es lo que posiblemente genere una diferenciación.

**TABLA NRO 18**

Pregunta Nro. 13: Los conductores de las empresas de transporte urbano solo deben conducir 8 horas como máximo.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	7,4	7,4	7,4
	EN DESACUERDO	14	51,9	51,9	59,3
	NI ACUERDO NI DESACUERDO	8	29,6	29,6	88,9
	DE ACUERDO	3	11,1	11,1	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

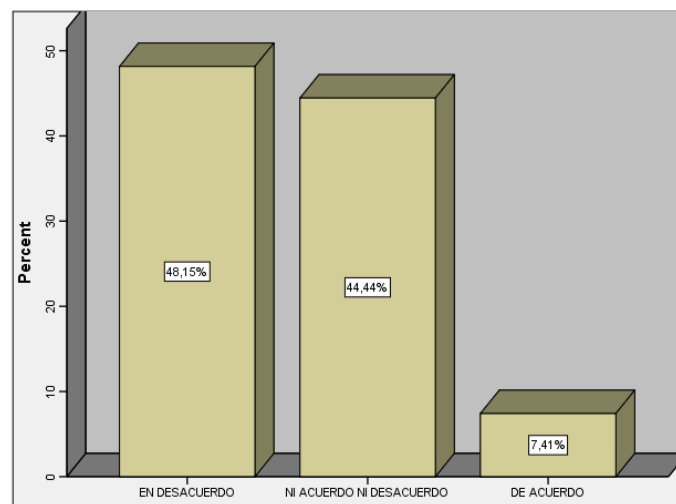


*GRAFICO NRO 17.* El cuadro mencionado nos refleja en el 51.85% el desinterés total por parte de los mismos directivos de generar un control adecuado por las horas de manejo que pueda brindar su capital humano, no darle importancia a este factor traería como consecuencia posibles accidentes, solo el 11.11% muestra un interés en que esto deba tener un control y por ende un servicio adecuado y garantizado.

**TABLA NRO 19:**

Pregunta Nro. 14: Los gerentes de las empresas de transporte urbano elaboran planes y objetivos en base a sistemas de información.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid EN DESACUERDO	13	48,1	48,1	48,1
NI ACUERDO NI DESACUERDO	12	44,4	44,4	92,6
DE ACUERDO	2	7,4	7,4	100,0
Total	27	100,0	100,0	

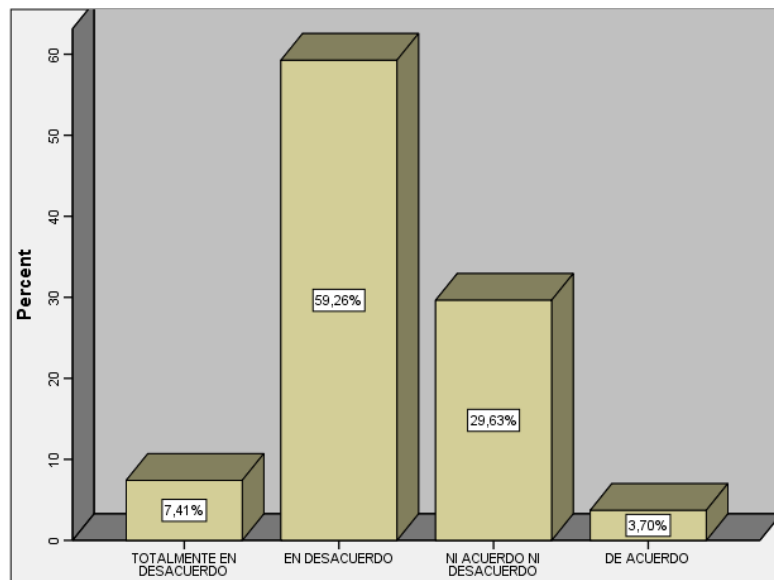


*GRAFICO NRO 18.* El 48.15% de los encuestados afirma estar en desacuerdo que un sistema de información sea utilitario o de su necesidad para una mejor toma de decisiones, un 44.44% muestra una opinión neutral, que podría ser por desconocimiento de estos sistemas, a lo que el 7.41% se muestra firme en la utilidad de estos sistemas de información para una adecuada toma de decisiones.

**TABLA NRO 20**

Pregunta Nro. 15: Un sistema de información es necesario para planificar.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	7,4	7,4	7,4
EN DESACUERDO	16	59,3	59,3	66,7
NI ACUERDO NI DESACUERDO	8	29,6	29,6	96,3
DE ACUERDO	1	3,7	3,7	100,0
Total	27	100,0	100,0	

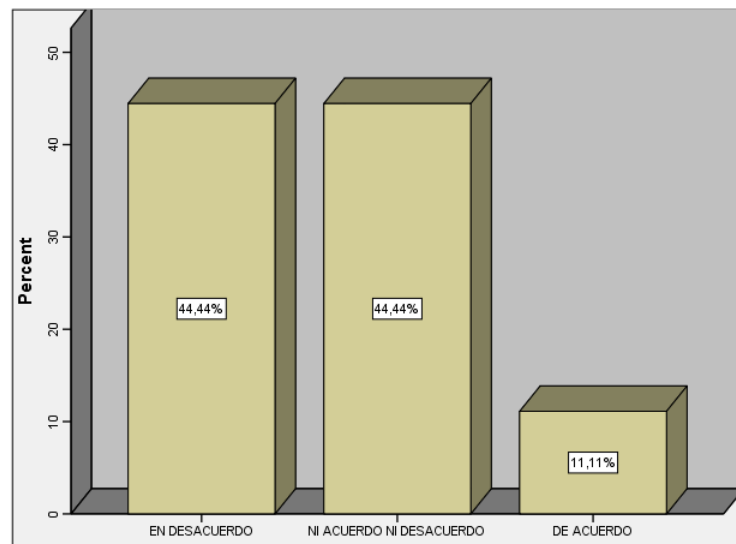


*GRAFICO NRO 19.* El 59.26% nos indica que planificar o generar un plan de estrategia empresarial no se necesita los sistemas de información, una vez más podemos disuadir en el empirismo o quizás la creencia como en uno de los primeros resultados de solamente la vasta experiencia, un 3.70% lo usa de manera que lo ve como una necesidad el uso de algún tipo de sistemas de información.

**TABLA NRO 21**

Pregunta Nro. 16: Los gerentes de las empresas de transporte deben planificar consultando a su personal y/o conductores.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid EN DESACUERDO	12	44,4	44,4	44,4
NI ACUERDO NI DESACUERDO	12	44,4	44,4	88,9
DE ACUERDO	3	11,1	11,1	100,0
Total	27	100,0	100,0	



*GRAFICO NRO 20.* Para los gerentes de las empresas de transporte no es necesario realizar alguna consulta a su personal y se ve reflejado en sus respuestas donde se determina que un 44.44% muestra su desacuerdo a la pregunta, a lo que un 11.11% muestra un acuerdo en darle una oportunidad de opinión a su capital humano sabiendo quizás que esto podría traer mejoras.

**TABLA NRO 22**

Pregunta Nro.17: Es necesario un sistema de información, para planificar y controlar los objetivos de la empresa.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid EN DESACUERDO	10	37,0	37,0	37,0
NI ACUERDO NI DESACUERDO	13	48,1	48,1	85,2
DE ACUERDO	4	14,8	14,8	100,0
Total	27	100,0	100,0	

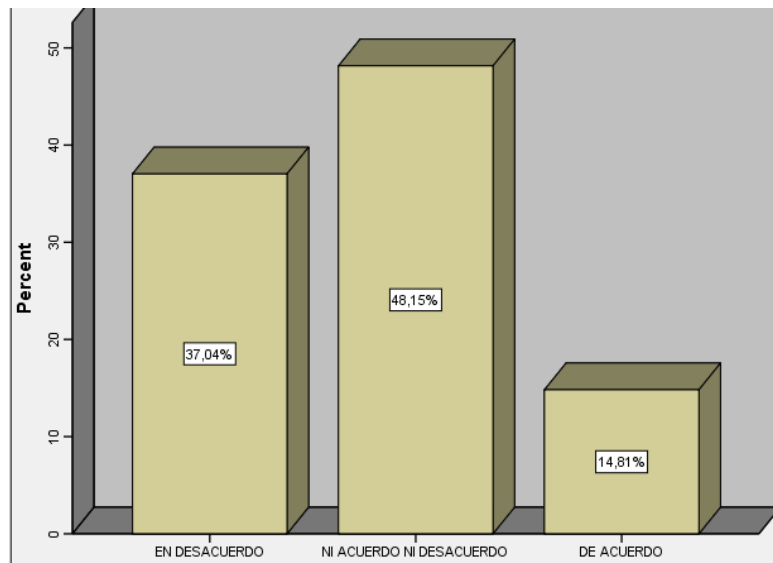
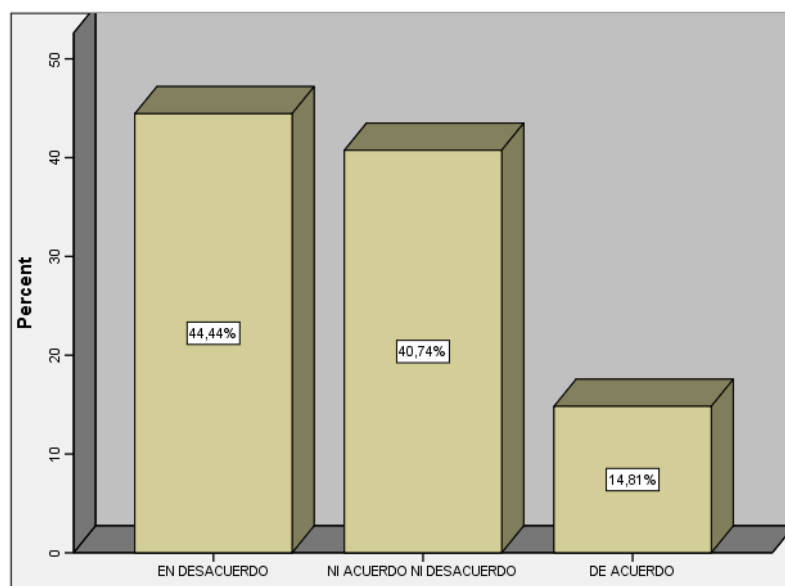


GRAFICO NRO 21. Conllevar los controles constantes de la gestión de la empresa mediante un sistema de información muestra un desinterés en sus gerentes por lo que se ve reflejado en la sumatoria; del 37.04% que muestra su desacuerdo, y a su vez el 48.15% mediante su neutralidad a las preguntas refleja también un desinterés por estos temas.

**TABLA NRO 23**

Pregunta Nro. 18: Se debe implementar un sistema informático en su empresa.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid EN DESACUERDO	12	44,4	44,4	44,4
NI ACUERDO NI DESACUERDO	11	40,7	40,7	85,2
DE ACUERDO	4	14,8	14,8	100,0
Total	27	100,0	100,0	



*GRAFICO NRO 22.* El 44.44 % de los ejecutivos muestra su desacuerdo por la implementación de un sistema, ya sea por temas de costos, temas de darle el uso adecuado, o miedo a la actualización, un 14.81% en cambio muestra su total acuerdo por la implementación de algún sistema informático para su empresa.



## CAPITULO IV. DISCUSION, CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

### 4.1 Discusión

Una de los factores que ha causado demoras en la investigación es el tiempo de los directivos de las empresas de transporte urbano, esta investigación se basa en un conocimiento de los problemas vividos por el investigador y generándose las preguntas ante las situaciones adversas.

Zizumbo (2013) realiza un estudio de los factores que afectan la continuidad de las MYPE donde destaca el fomento de los programas formales de capacitación, de forma similar la investigación coincide en este punto, ya que la inversión en capital humano es la que fomenta una recepción adecuada del servicio a los clientes y a su vez un crecimiento sostenido de la empresa.

Según Franco (2012) nos habla del dinamismo de las MYPE, en la cual los directivos deben estar preparados para afrontar los problemas y tomar las decisiones correctas, es así que participar de eventos que realizan el sector empresarial es de mucha importancia, en esta investigación realizada se coincide en este punto en cuanto a la variable de habilidades gerenciales.

Rodríguez (2015) en su investigación hablo sobre la importancia de los sistemas de información para el apoyo en la toma de decisiones, en su investigación profundiza en este tema generando así un estudio muy detallado de cada suceso en la organización, si bien es cierto la investigación que realizo es de forma descriptiva, pero también coincide en algunos puntos sobre la importancia de contar con sistemas informáticos actualizados.

Avolio, Mesones, Roca (2012) realizaron el estudio de factores que limitan el crecimiento de las MYPE, pero ellos basaron su investigación en los factores externos y factores internos, en esta investigación se toca el enfoque interno de las MYPE del sector transporte, es así que en el punto descrito existe una similitud de gran importancia.

Aguilar (2014) estudia el enfoque de las habilidades directivas, resaltando la comunicación como una gran destreza de los gerentes, esta relación va a mejorar un mejor enfoque también de relación directivo-personal que finalizara en el cumplimiento de las metas propuestas, esta investigación también incide en que el desempeño de los ejecutivos se relaciona de forma efectiva con el desempeño laboral de los conductores para el cumplimiento de los objetivos que deben ser siempre comunicados.

## 4.2 Conclusiones

La presente tesis tuvo como objetivo determinar los factores que limitan el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano del distrito de Puente Piedra, logrando determinar que existen factores como el exceso de trabajo del que dirige la empresa donde una sola persona ejerce muchas funciones, la experiencia del empresario en el negocio, la escasa disposición a participar de capacitaciones y asistencias a eventos de promoción del sector.

Las habilidades organizacionales son un factor principal y determinante que se necesita para dirigir una empresa, las habilidades técnicas son un factor del cual no se contempla en los ejecutivos o gerentes de las empresas de transporte de personas ,las habilidades humanas se presenta con mayor complejidad en los ejecutivos de las empresas de transporte ,pero esto adquirido por la experiencia en su entorno mismo ,mas no por un aprendizaje por hechos externos ,como por ejemplo lo sucedido en otras empresas y tomar como modelos una resolución de problemas ,las estrategias y desarrollos de planes por aporte del área ejecutora o alta gerencia carecen también por la falta de un determinado liderazgo, para entenderlo mejor diríamos que la fuerza operativa que es la beneficiada directamente siempre que un gerente tenga un mejor dominio para un mayor aprovechamiento de estas habilidades que de por si algunas han sido adquiridas ,mientras que otras se van logrando con la práctica y entrenamiento para el manejo de personas para conseguir las metas y objetivos.

Toda empresa se ve beneficiada cuando existe un trato cordial hacia el capital humano que son los colaboradores internos, los conductores en la actualidad no cuentan con un determinado o adecuado horario de trabajo, también no se desarrolla una necesaria capacitación, ya que podría ser considerado como un costo, la parte gerencial asume o tiene un temor de generar inversión en capacitación basado en que el colaborador luego se retira de la empresa de transporte de personas , este mito debe desterrarse ,ya que una empresa con personas capacitadas y un trato excelente hacia las personas determina más que un sueldo, tal es así que tenemos como ejemplo a grandes corporaciones que su preocupación no es en invertir en sueldos sino en brindar dar un excelente clima laboral.

Las MYPE del sector transporte de personas no cuentan con un sistema de información que permitan desarrollar un conocimiento exacto de todos los sucesos en las diferentes áreas, la alta gerencia no elabora planes en base a una estrategia planificada y se deja llevar de forma empírica en la forma de realización de sus planes u objetivos, todo sistema de información es necesario para realizar una debida planificación con sus adecuadas estrategias, creer en la inversión de un sistema que ayudaría a cumplir mejor el ciclo de la administración desde la planificación de metas, con un respectivo seguimiento y posterior control, los sistemas de información son los ojos puestos en todas las áreas, la carencia de estos sistemas de información dificulta la medición de un plan establecidos ,conlleva al incremento de costos, y en las circunstancias actuales son como un barco a la deriva ,ya que en la actualidad la toma de decisiones son tomadas gracias a los sistemas de información en un tiempo real.

### 4.3 Recomendaciones

La descripción de los temas realizados detallando los factores que limitan el crecimiento económico de las MYPE del sector transporte debe ser tomado en cuenta por los empresarios, ya que las decisiones realizadas de manera empírica tendrían una mayor relevancia si se aplica lo que se puede aprender al asistir a eventos de gestión empresarial, las asistencias tienen que ser constantes, actualmente se dan también de manera gratuita, serían de un mayor aporte al crecimiento de la empresa que dirigen y de por sí un mayor beneficio a toda la fuerza laboral, los sistemas informáticos relacionados con la experiencia y adecuada capacitación hará del ejecutivo una persona con mayor visión del negocio.

Las habilidades gerenciales son un factor importante dentro de la empresa, si bien es importante la experiencia, la división del trabajo siempre debe ser el adecuado, la alta dirección debe estar en una constante preparación para determinar y establecer las estrategias adecuadas que encaminarán a la empresa en el camino de su visión propuesta en un inicio, se debe aprovechar toda oportunidad enfocado en la obtención de información mediante el uso adecuado de la tecnología, evaluar los procedimientos actuales, en todo caso proponer procedimientos adecuados a la organización y estandarizarlos, generar una cultura de valor, todo esto lo puede realizar también adaptándose a los cambios y aprendiendo de nuevas técnicas mediante la participación en eventos, formar parte de consorcio debería ser tomado como una estrategia adecuada, ya que soportaría el punto de la reducción de costos operativos, la planificación es uno de los puntos más importantes, ya que aquí se desarrollará el

establecimiento de las metas ,que a su vez tiene que ser propuesto de manera efectiva a la parte operativa de la empresa(conductores) para el debido cumplimiento de los servicios propuesto o plasmados. El liderazgo que debe asumir el gerente debe ser demostrado mediante una comunicación eficiente y a su vez mediante un ritmo de motivación constante que se plasme e inspire a conllevar todo lo planificado junto con la parte operativa que son los conductores.

La inversión en capital humano debe ser una de las prioridades para todas las empresas, fortalecer el capital humano llevando una capacitación adecuada, frecuentando de forma constante en una comunicación acertada ,un plan establecido con horarios adecuados ,una capacitación operativa adecuada que en la actualidad los pueden brindar las propias empresas concesionarias o proveedoras de los vehículos o unidades de trabajo, el tema de la estrategia operativa también es muy importante ,en el caso de las empresas de transporte interprovincial solo se permite a sus conductores el manejo máximo de 5 horas diarias, sería un punto importante que las horas de manejo sean las adecuadas (máximo 5) para que así el conductor tenga un manejo apropiado y un desempeño eficaz, a su vez proponer una línea de carrera a los conductores ,donde ellos también puedan establecer un marco de competitividad y mejora que traerá excelentes resultados para la organización, una cultura de integración es una de las mejores propuestas que da un valor agregado a la organización

Los sistemas de información permiten desarrollar un conocimiento exacto de todos los sucesos en las diferentes áreas, para obtener logros significativos según las estrategias establecidas ,es necesario establecer un sistema para el apoyo a una debida toma de decisiones ,ya que en la actualidad el entorno es muy competitivo, generar o adquirir un soporte informativo que ayude a una reducción de costos ya sea por tiempo de traslado de los vehículos,

tiempo de desgaste de las partes motrices de la unidad de servicio, implementar un sistema ERP sería lo más adecuado ,este sistema conllevara a una mejor visión de mejora continua, en la actualidad se puede implementar este sistema adecuándolo a las necesidades del requerimiento de la empresa, la finalidad es que la alta gerencia tenga un conocimiento en tiempo real de cualquier hecho que se suscite en la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar Padilla, F (2014) *Las habilidades directivas y su relación en la satisfacción laboral* (Tesis Bachiller) Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9429>
- Alicia Alles, M (2006) *"Selección por competencias"*. Buenos Aires, Argentina: Granica
- Alva, M (2015) *Análisis, diseño e implementación de un sistema de información para el apoyo al proceso de toma de decisiones en la ejecución de proyectos sociales* (Tesis de Pregrado), Universidad PUCP, Lima, Perú.
- Arroyo, R. (2012) *Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. Bogotá, Colombia: UNAD.
- Avolio, B; Mesones, A; Roca, E. (noviembre-2011) *Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú*, *Estrategia*, 22, 1-11.
- Banco Mundial (2014) *Informe anual 2014 del Banco Mundial. Washington D.C, EEUU:BM.*
- Carrasco Díaz, S (2006), *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú. San Marcos.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2011)  
*Políticas para la innovación en las pequeñas y medianas empresas en América Latina*. Santiago, Chile: Naciones Unidas.
- ESIC (2013) *"Modelo de decisiones. Toma de decisiones"*. Madrid, España. ESIC
- Fernández, K y Gereffi, G (2011) *Manual desarrollo económico local y cadenas globales de valor*. Buenos Aires, Argentina: Ciccus
- Franco, M (2012) *Factores determinantes del dinamismo de las pymes en Colombia*. Barcelona, España: UAB.
- Freire, S y Miranda, A (2014) *El rol del director en la escuela (Informe NRO 17)*. Lima, Perú: GRADE
- Ford, B y Siegel, E. (2014). *El plan Empresarial. La guía de Ernst Young*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos
- García, F y Novoa, F (2014) *"Cruzados en la reconquista"*. Madrid, España: Marcial Pons
- INEI (2013). *Resultados de la encuesta de la Micro y Pequeña Empresa*. Lima, Perú: BNP



- Katz, R (2010) *“Midiendo el impacto económico de las TIC”*. Brasilia, Brasil: DIRSI
- Ministerio de Economía y Finanzas (2018), *Análisis Funcional, Transporte Terrestre (Informe Nro. 36)*. Lima, Perú: MEF.
- Murillo, F. J. y Román, M. (2012). *Formación, Motivación y Condiciones Laborales de los Docentes de en Perú*. Lima, Perú: RPIE
- PQS (2016) MYPE: *Porque son importantes para la economía peruana*.  
Recuperado de <https://www.pqs.pe/economia/mypes-importancia-economia-peru>
- Revista Escuela de Administración y Negocios (2009) *Principales limitaciones del empresarismo que afectan el desarrollo económico y social del país*. Bogotá, Colombia: EAN.
- Robbins,S (2013). *Comportamiento Organizacional*. Guadalajara,Mexico: Pearson
- Rodrick, G (2011). *“Iniciativa empresarial de la pequeña empresa”*. Santiago Chile: e-libro
- Selva Sevilla, C (2014) *El capital humano y su contribución al crecimiento económico*. Castilla, España: CUENCA.
- Zizumbo Ramírez, H (2013) *Factores que afectan la continuidad de las MIPYMES*. Veracruz, México: Universidad Veracruzana.

# ANEXOS

### OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM'S	
Factores que dificultan el crecimiento economico	Las operaciones empresariales inciden directamente en el crecimiento economico del pais,pero las MYPE del sector transporte no logran adecuados niveles en ese sentido,en razon de habilidades gerenciales,que son un conjunto de capacidades y conocimientos que el emprendedor debe poseer o desarrollar;tambien la capacidad de crecer mas rapido se ve limitado por la inversion en capital humano,ya que,la clave de una gestion acertada esta en la gente que en ella participa,finalmente,los sistema de informacion permiten apoyar una mejor toma de decisiones y un mejor control de la estructura administrativa.	Habilidades gerenciales	Habilidades tecnicas	Para administrar una empresa de transporte,es necesario tener experiencia.	
				El gerente de una empresa de transporte debe contar con estudios universitarios.	
				Es necesario asistir a eventos de gestión empresarial para administrar una empresa	
			Habilidades humanas	Las empresas de transporte deben pertenecer a un consorcio	
				Pertenecer a un consorcio o asociación de empresas no limita su capacidad de decisión	
				Se recibe algún beneficio perteneciendo a algún consorcio.	
		Habilidades conceptuales	La estructura administrativa de la empresa la organizo en base a algún estudio técnico o universitario.		
			Las formas de trabajo en las empresas de transporte se basan mediante alguna capacitación recibida.		
			Las empresas de transporte copian las formas de trabajo de otras empresas similares		
		Inversion en capital humano	Conocimientos especificos	Los conductores de las empresas de transporte deben contar con sanciones en sus respectivos Record de Conductor.	
				Habilidades/cualidades	Las empresas de transporte deberían pagar los eventos de capacitación de los conductores.
			Sistemas de informacion	Decisiones de planificacion	Los conductores de las empresas de transporte solo deben conducir 8 horas como máximo.
				Decisiones de control	Los gerentes de las empresas de transporte elaboran planes y objetivos en base a sistemas de información.
Las Mype del sector transporte				Un sistema de informacion es necesario para planificar.	
				Los gerentes de las empresas de transporte deben planificar consultando a su personal y/o conductores.	
				Es necesario un sistema de informacion, para planificar y controlar los objetivos de la empresa.	
				Se debe implementar un sistema informatico en su empresa.	

Aplicación de la escala de Likert con 1: totalmente en desacuerdo; 2: en desacuerdo; 3: ni acuerdo ni desacuerdo; 4: de acuerdo; 4: totalmente de acuerdo

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE
¿Cuáles son los factores que limitan el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra?	Determinar los factores que limitan el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra.	Las habilidades organizacionales, la inversión en capital humano y los sistemas de información son los factores que influyen de manera significativa en el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra.	1.Factores que influyen en el crecimiento económico
¿De qué manera las habilidades gerenciales limitan el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra?	Determinar las habilidades gerenciales que limitan el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra.	Las habilidades gerenciales influyen de manera significativa en el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra.	2.MYPE
¿De qué manera la inversión en capital humano limita el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra?	Determinar la inversión en capital humano que limita el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra.	La inversión en capital humano influye de manera significativa en el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra.	2.MYPE
¿De qué manera los sistemas de información limitan el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra?	Determinar los sistemas de información que limitan el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra.	Los sistemas de información influyen de manera significativa en el crecimiento económico de las MYPE en el sector transporte urbano en el distrito de Puente Piedra.	2.MYPE

ITEM	BASE DE DATOS DE RESULTADO DE LAS ENCUESTAS																	
	HABILIDADES GERENCIALES										INVERSION EN CAPITAL HUMANO			SISTEMAS DE INFORMACION				
	HABILIDADES TECNICAS			HABILIDADES HUMANAS			HABILIDADES CONCEPTUALES				CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	HABILIDADES /CUALIDADES	DECISIONES DE PLANIFICACION			DECISIONES DE CONTROL		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3
2	3	2	3	3	2	2	4	4	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4
3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2
5	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
6	2	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
7	3	2	2	5	2	3	2	3	3	2	3	2	2	1	3	2	3	3
8	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
9	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
10	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	3	2
11	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
12	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
13	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
14	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
15	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
16	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
17	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	1	4	4	3	4	3	4	3
18	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	4	3	4	3	4
19	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
20	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
21	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3
22	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4
23	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4
24	2	4	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2
25	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2
26	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
27	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2

**INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y Nombres del Informante</b>	<b>Cargo e Institución donde labora</b>	<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Autor(a) (es) del Instrumento</b>
Lambroschini Taylor, Omelb	Coordinador - UPN	Encuesta	Ricardo Portilla
<b>Título de Estudio:</b>			

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																					
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																					
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																					
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																					
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																					
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.																					
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																					
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico																					
PROMEDIO																						

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	<input type="checkbox"/> Procede su aplicación	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan	
	<input type="checkbox"/> No procede su aplicación	

LIMA,			
10/10/16	43668237		989481160
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

**INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
ZATOS CHUERA, MARÍA JERONIMET	DOCENTE UNIV. PRIV. DEL NORTE	OPINION EXPERTO	EDUARDO PORTILLA
Título de Estudio: <i>LOS FACTORES QUE IDENTIFICAN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MYPE EN EL SECTOR TRANSPORTE EN EL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA</i>			

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.												X									
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.												X									
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.															X						
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.												X									
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.												X									
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.												X									
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.																X					
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																X					
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico																X					
PROMEDIO																						

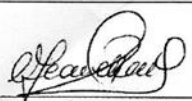
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

X

Los Olivos, 14/10/16	10683977		992247198
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

**INSTRUMENTO DE OPINION DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y Nombres del Informante</b>	<b>Cargo e Institución donde labora</b>	<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Autor(a) (es) del Instrumento</b>
Roberto Quispe, Jorge L.	Ministerio Público		
<b>Título de Estudio:</b>	Sub. gerente Servicios		

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.													✓							
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.													✓							
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.													✓							
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.													✓							
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.														✓						
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.															✓					
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científico.														✓						
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.															✓					
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico															✓					
PROMEDIO																					

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación  
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan  
 No procede su aplicación

✓


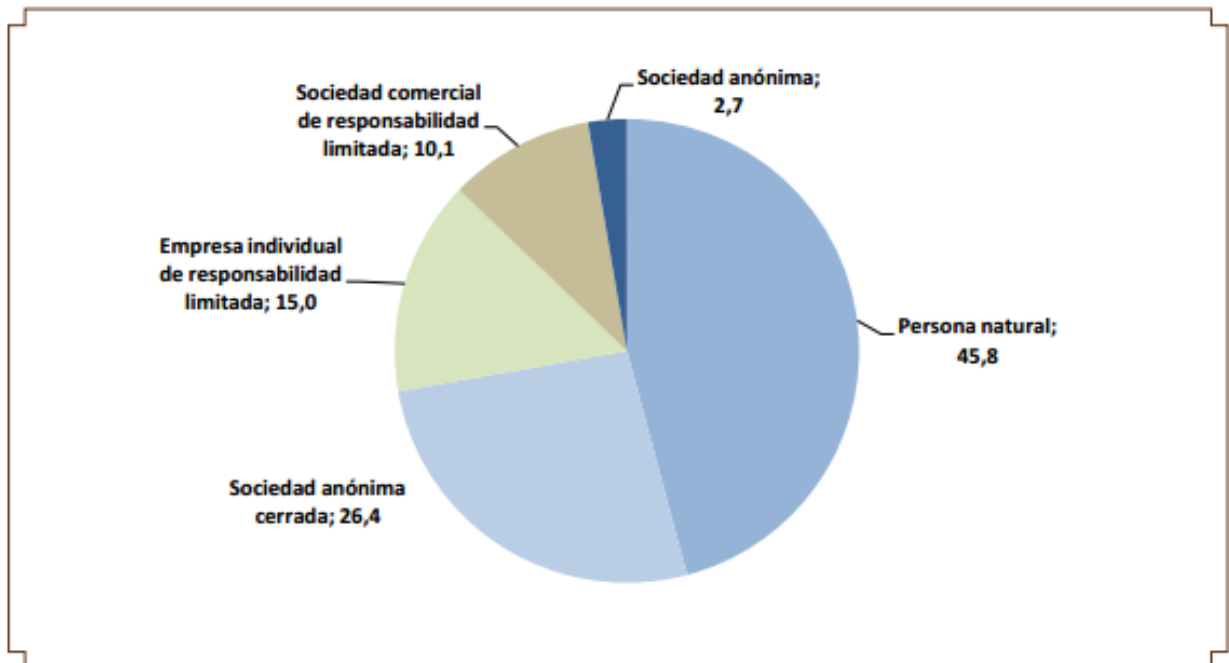
07-10-2016	40584140		959425886
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

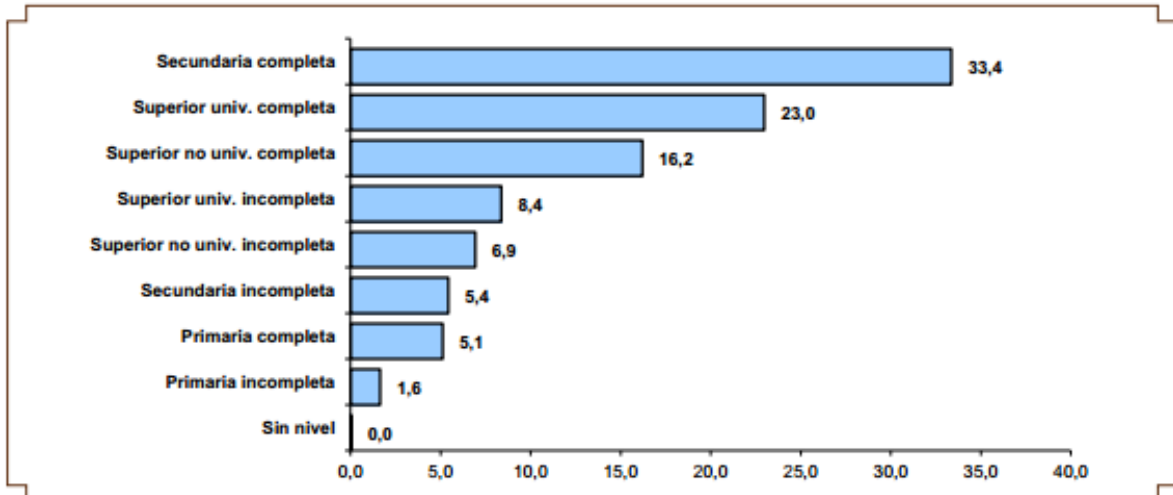


Gráfico N° 1  
**MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA POR TIPO DE ORGANIZACIÓN JURÍDICA, 2013**  
(Distribución porcentual)



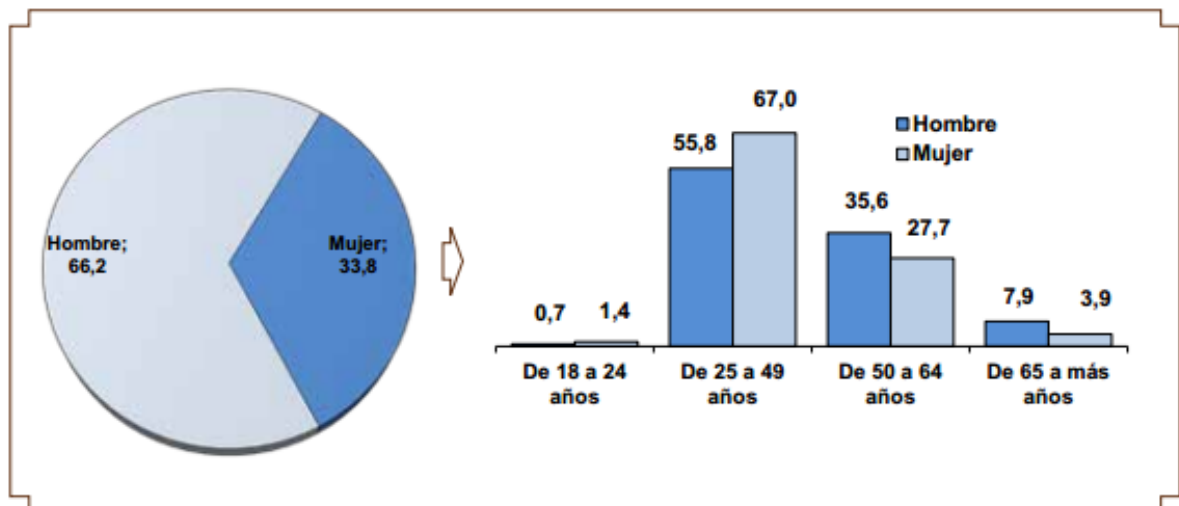
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013.

**NIVEL DE ESTUDIO DEL PROPIETARIO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, 2013**  
(Distribución porcentual)



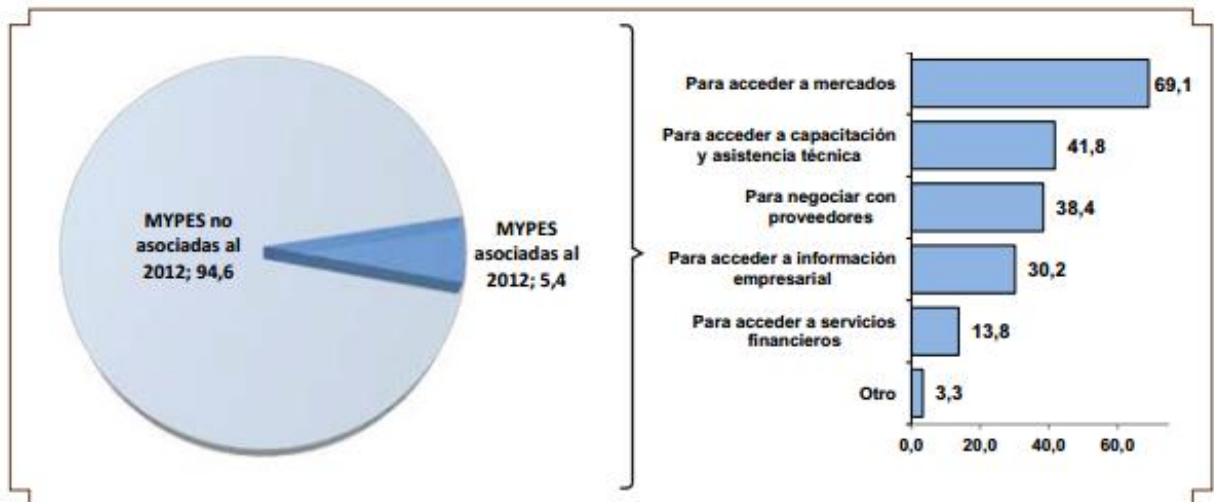
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013.

**SEXO Y EDAD DEL PROPIETARIO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, 2013**  
(Distribución porcentual)



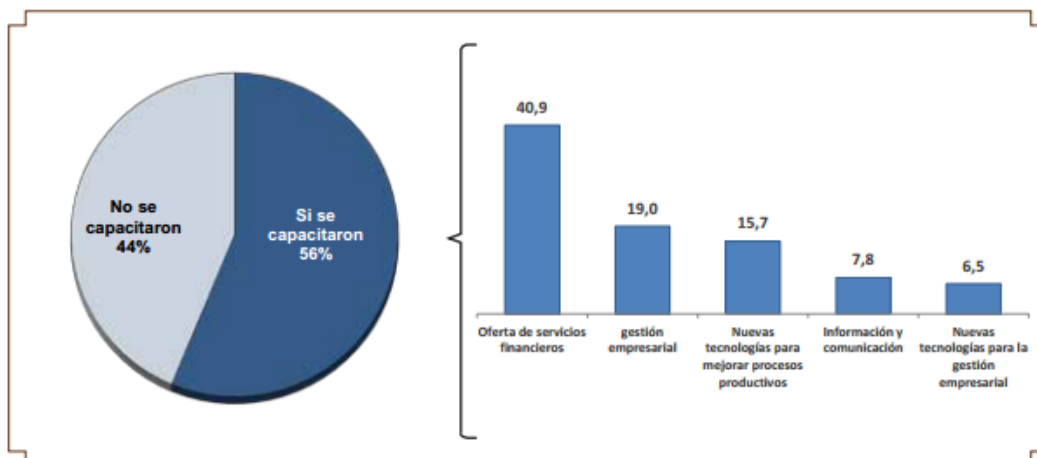
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013.

**MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA QUE PERTENECÍAN A ALGUNA ORGANIZACIÓN O AGRUPACIÓN CON FINES EMPRESARIALES Y MOTIVOS PARA ASOCIARSE, 2012**  
(Distribución porcentual)



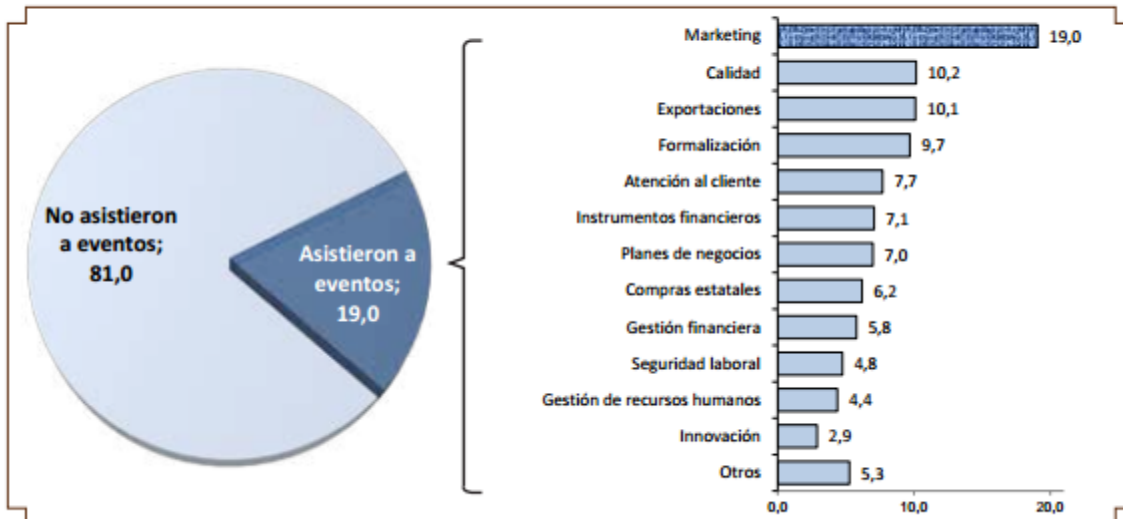
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013.

**MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA QUE ASISTIERON A EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y TEMAS DE MAYOR INTERÉS, 2012**  
(Distribución porcentual)



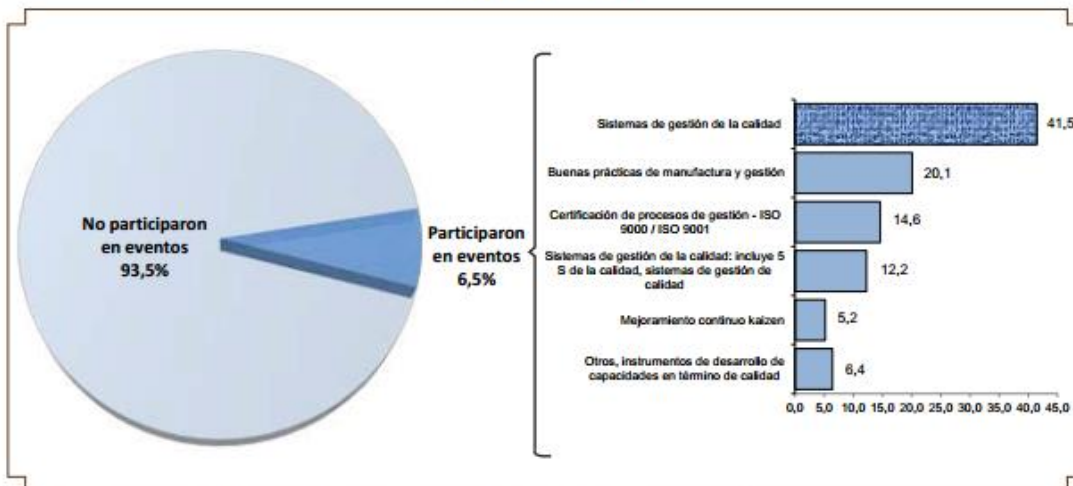
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013.

**MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA QUE ASISTIERON A EVENTOS DE CAPACITACIÓN RELACIONADOS  
A LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y TEMAS TRATADOS EN EL 2012**  
(Distribución porcentual)



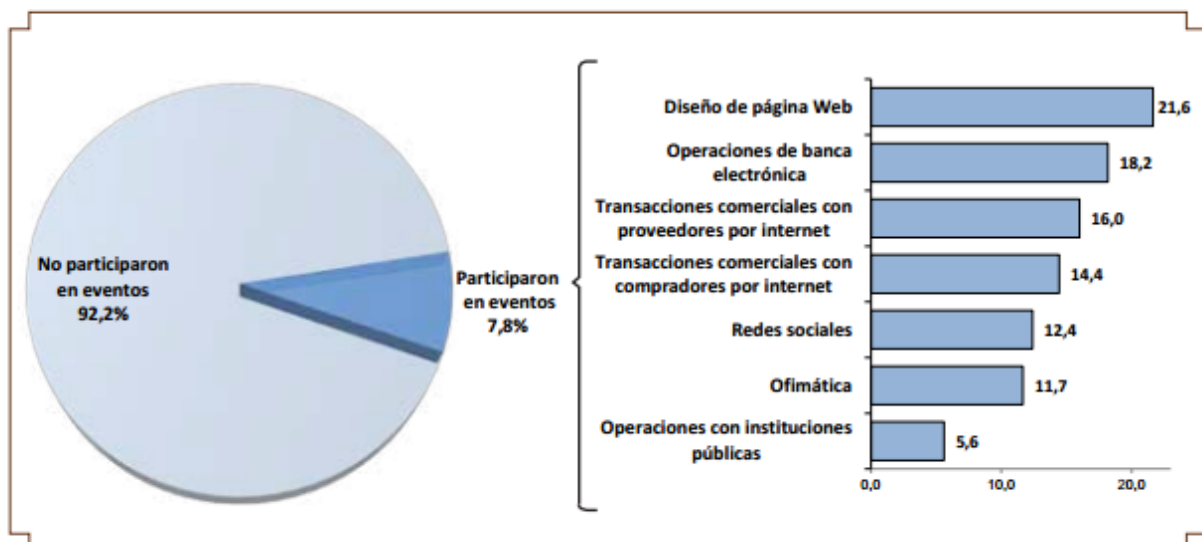
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013.

**MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA QUE PARTICIPARON EN EVENTOS DE SERVICIOS SOBRE NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA LA GESTIÓN Y CURSOS SEGUIDOS, 2012**  
 (Distribución porcentual)



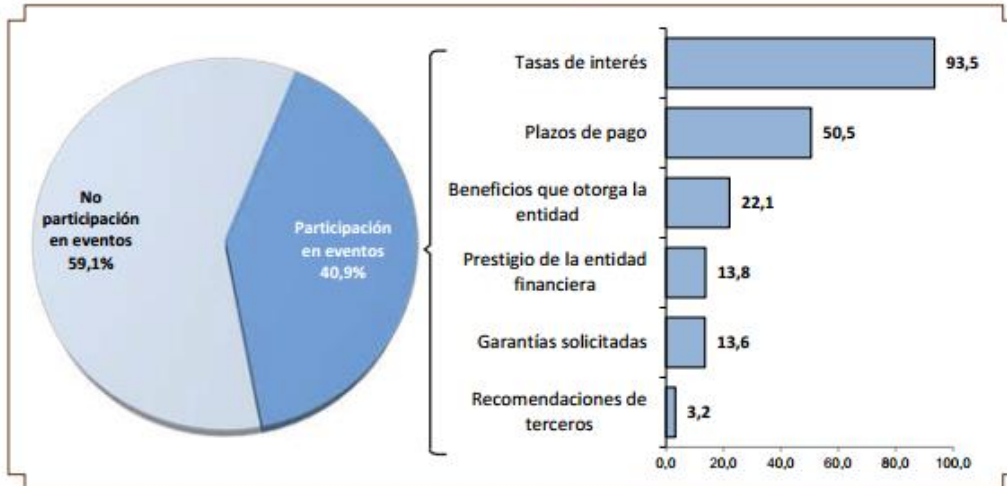
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013.

**MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA QUE PARTICIPARON EN EVENTOS SOBRE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y SERVICIOS RECIBIDOS, 2012**  
 (Distribución porcentual)



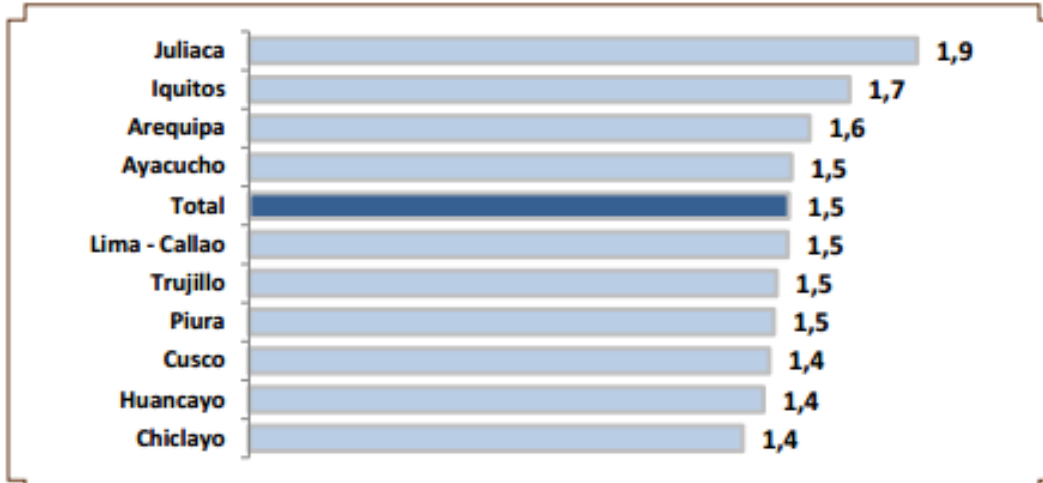
Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013.

**MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA QUE PARTICIPARON EN EVENTOS DEL SISTEMA FINANCIERO Y  
CRITERIOS MÁS IMPORTANTES PARA SOLICITAR FINANCIAMIENTO, 2012**  
(Distribución porcentual)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013.

**PRODUCTIVIDAD DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, SEGÚN CIUDAD, 2012**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013.

**CARGO DEL INFORMANTE A LA ENCUESTA, SEGÚN CIUDAD, 2013**  
(Distribución porcentual)

Ciudad	Total	Conductor	Administrador	Gerente	Contador	Otro
<b>Total</b>	100,0	42,6	20,4	31,1	4,1	1,9
Lima - Callao	100,0	38,0	21,5	34,9	3,6	2,1
Arequipa	100,0	58,4	19,1	13,0	7,2	2,3
Ayacucho	100,0	80,0	10,0	7,5	0,0	2,5
Chiclayo	100,0	67,4	4,7	24,4	2,1	1,3
Cusco	100,0	43,9	23,2	31,7	1,2	0,0
Huancayo	100,0	61,4	5,8	30,5	0,0	2,4
Iquitos	100,0	56,4	16,7	11,5	15,4	0,0
Juliaca	100,0	76,4	6,9	8,3	4,2	4,2
Piura	100,0	22,1	44,2	26,4	7,3	0,0
Trujillo	100,0	61,6	16,6	14,4	7,3	0,0

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013

**SEXO Y EDAD DEL PROPIETARIO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, SEGÚN CIUDAD, 2013**  
(Distribución porcentual)

Ciudad	Hombre					Mujer				
	Total	De 18 a 24 años	De 25 a 49 años	De 50 a 64 años	De 65 a más años	Total	De 18 a 24 años	De 25 a 49 años	De 50 a 64 años	De 65 a más años
Total	100,0	0,7	55,8	35,6	7,9	100,0	1,4	67,0	27,7	3,9
Lima - Callao	100,0	0,4	51,9	38,8	8,9	100,0	1,5	65,6	29,1	3,8
Arequipa	100,0	0,7	67,2	27,1	5,0	100,0	1,3	72,5	22,0	4,2
Ayacucho	100,0	0,0	69,6	30,4	0,0	100,0	9,1	63,6	18,2	9,1
Chiclayo	100,0	0,0	60,0	33,7	6,3	100,0	3,6	63,5	23,8	9,1
Cusco	100,0	2,1	70,2	21,3	6,4	100,0	0,0	83,3	16,7	0,0
Huancayo	100,0	2,6	67,8	25,8	3,8	100,0	0,0	79,7	20,3	0,0
Iquitos	100,0	2,5	43,9	41,4	12,2	100,0	0,0	50,1	49,9	0,0
Juliaca	100,0	0,0	65,9	34,1	0,0	100,0	0,0	85,0	15,0	0,0
Piura	100,0	0,0	52,9	33,3	13,8	100,0	0,0	44,8	46,6	8,6
Trujillo	100,0	2,8	70,6	22,4	4,3	100,0	0,8	69,7	24,8	4,7

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013



**MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA QUE PERTENECÍAN A ALGUNA ORGANIZACIÓN O AGRUPACIÓN  
CON FINES EMPRESARIALES, SEGÚN CIUDAD, 2012**  
(Participación porcentual)

Ciudad	MYPE	MYPE que pertenecían a alguna organización o agrupación con fines empresariales	
		Absoluto	%
<b>Total</b>	<b>11 937</b>	<b>649</b>	<b>5,4</b>
Lima - Callao	9 373	452	4,8
Arequipa	839	77	9,2
Ayacucho	48	10	20,0
Chiclayo	252	6	2,2
Cusco	163	14	8,5
Huancayo	195	19	9,7
Iquitos	97	7	7,7
Juliaca	147	14	9,7
Piura	114	2	2,0
Trujillo	709	48	6,7

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013

**MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA QUE PARTICIPARON EN CURSOS Y/O SERVICIOS DE CAPACITACIÓN SOBRE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, SEGÚN CIUDAD, 2012**  
(Participación porcentual)

Ciudad	MYPE	MYPE que participaron en cursos y/o servicios de capacitación sobre Tecnologías de Información y Comunicación	
		Absoluto	%
<b>Total</b>	<b>11 937</b>	<b>935</b>	<b>7,8</b>
Lima - Callao	9 373	796	8,5
Arequipa	839	29	3,5
Ayacucho	48	4	7,5
Chiclayo	252	1	0,4
Cusco	163	10	6,1
Huancayo	195	41	21,0
Iquitos	97	1	1,3
Juliaca	147	2	1,4
Piura	114	5	4,6
Trujillo	709	46	6,5

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013

**DURACIÓN DE LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN A TRABAJADORES OPERARIOS DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA, SEGÚN CIUDAD, 2012**  
(Distribución porcentual)

Ciudad	Total	De 1 a 10 horas	De 11 a 50 horas	De 51 a 100 horas	Más de 100 horas
Total	100,0	54,9	30,6	7,4	7,1
Lima - Callao	100,0	54,6	29,3	7,6	8,5
Arequipa	100,0	58,3	24,9	10,7	6,2
Ayacucho	100,0	16,3	81,6	0,0	2,0
Chiclayo	100,0	42,7	26,9	30,5	0,0
Cusco	100,0	34,9	45,3	12,8	7,0
Huancayo	100,0	64,0	23,8	5,8	6,4
Iquitos	100,0	45,6	46,0	0,0	8,4
Juliaca	100,0	24,0	60,0	16,0	0,0
Piura	100,0	30,9	60,2	7,3	1,5
Trujillo	100,0	69,3	29,6	0,6	0,5

Nota: El resultado corresponde a una pregunta con respuesta múltiple.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta de Micro y Pequeña Empresa 2013