



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“FACTORES DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL QUE INFLUYEN EN LA SOSTENIBILIDAD PARA LA COMERCIALIZACIÓN, EN LAS EMPRESAS RETAIL DE ELECTRODOMÉSTICOS EN EL PERÚ: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA”.

Trabajo de investigación para optar el grado de:

**Bachiller en Administración y Negocios Internacionales**

**Autoras:**

Maryory Yomara Alva Flores

María Alessandra Otiniano Alcalde

**Asesor:**

Mg. Luis Clemente Baquedano Cabrera

Trujillo - Perú

2020

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi familia que estuvieron en todo momento a mi lado, apoyándome y dándome ánimos para culminar satisfactoriamente esta etapa de mi vida.

A mis compañeros y maestros de la universidad que me ayudaron en la perfecta elaboración de este artículo de investigación.

Dedico el presente trabajo a mis padres, porque es por ellos que estoy culminando mi carrera para poder ser independiente y una persona de bien.

A mis profesores que siempre estuvieron en cada año de carrera impartiendo sus conocimientos, creando buenos

## AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios, que siempre me acompaña e ilumina mi camino en la vida y a mi familia por confiar en mí en todo momento.

A todos los maestros que conocí durante estos 5 años de estudios, los cuales me apoyaron y brindaron los conocimientos necesarios para poder culminar este proyecto.

Finalmente quiero expresar mi agradecimiento a mi profesor Luis Clemente, Baquedano Cabrera quien me tuvo mucha paciencia y me guio en toda la etapa de la elaboración de este artículo de investigación.

Deseo agradecer a toda mi familia por estar siempre apoyando mis decisiones y cuidando cada paso que doy, gracias a ellos soy la persona que soy, y estoy muy orgullosa de ello.

A mi amiga y compañera Yomara Alva por haber hecho de estos 5 años de estudios muy divertidos, y por estar siempre a mi lado.

## TABLA DE CONTENIDO

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| <b>DEDICATORIA .....</b>              | <b>2</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTO.....</b>            | <b>3</b>  |
| <b>TABLA DE CONTENIDO.....</b>        | <b>4</b>  |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>          | <b>5</b>  |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>        | <b>6</b>  |
| <b>RESUMEN .....</b>                  | <b>7</b>  |
| <b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b> | <b>8</b>  |
| <b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b> | <b>11</b> |
| <b>.CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b> | <b>14</b> |
| <b>CAPITULO IV. DISCUSIÓN .....</b>   | <b>26</b> |
| <b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.....</b>  | <b>31</b> |
| <b>CAPITULO VI. REFERENCIAS.....</b>  | <b>35</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|   |           |
|---|-----------|
| <b>TABLA 1 Relación de Universidades, Revistas y Repositorios de Naturaleza Pública o Privada Referenciadas en los Diferentes Artículos Publicados Por Año.....</b> | <b>15</b> |
| <b>TABLA 2 Relación de la Gestión Empresarial con la RS y Sostenibilidad .....</b>  | <b>17</b> |
| <b>TABLA 3 Características de los estudios utilizados .....</b>   | <b>24</b> |
| <b>TABLA 4 Características de estudios de acuerdo con el año.....</b>   | <b>25</b> |
| <b>TABLA 5 Características de los estudios según revista de publicación.....</b>  | <b>25</b> |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Figura 1</b> Proceso de selección de artículos ..... | 14 |
|---|----|

## RESUMEN

El presente artículo describe los factores de la gestión empresarial que influyen en la sostenibilidad de las empresas retail que comercializan electrodomésticos en todo el Perú. El objetivo es definir la importancia que tienen los factores de la gestión empresarial en la sostenibilidad de las empresas Retail, explica también la importancia de la Responsabilidad Social como pilar de una buena sostenibilidad empresarial y algunos otros aspectos como el buen manejo de clima laboral, la comunicación que es esencial para lograr los objetivos y también de qué forma actúan los stakeholders en la RSE. Esta investigación científica se realizó en base de datos especializadas, tesis o libros de las fuentes de información como Google Académico, Alicia, Dialnet y Scielo, a partir de la revisión de la literatura en los últimos 10 años. Esta revisión teórica con fuentes secundarias se realizó bajo la metodología revisión sistemática. Las conclusiones muestran los principales factores que influyen en la sostenibilidad de las empresas retail de electrodomésticos del Perú, demostrando su relevancia en las empresas para obtener resultados óptimos y duraderos. Asimismo, no cabe duda de que las empresas retail que comercializan electrodomésticos en el Perú, van creciendo de forma notoria en su destacar su presencia en el mercado peruano.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión empresarial, Sostenibilidad, Desarrollo Sostenible, Responsabilidad Social Empresarial, Clima laboral, Stakeholders.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En pleno 2020, es necesario ser conscientes de la velocidad de cambios en el entorno, para el desarrollo de nuestra sociedad. Hasta hace unos años, ésta parecía una preocupación que debía estar solamente en el ámbito de los gobiernos y de la administración pública. Sin embargo, esta consideración ha ido cambiando a la par de la capacidad de las empresas para transformar la sociedad. (Corrales 2009). Por ello, estas necesitan estar pendiente de lo que pasa a su alrededor, puesto que un error puede afectar a una sociedad entera. Se puede decir que, el actuar de una empresa es constantemente evaluada por sus clientes, proveedores, sociedad y competidores, por lo tanto, debe estar en constante relación con sus colaboradores para que estos, desde su puesto de trabajo impacten generando valor para la empresa. (Quintero 2017). Cabe resaltar que en los últimos años son varias las iniciativas de carácter mundial que promueven el desarrollo sostenible, tales como el Plan de Implementación de la UNESCO denominado Década de la Educación para el Desarrollo Sostenible. (Plasencia, Marrero, Bajo y Nicado 2018)

La Gestión empresarial es aquel proceso que permite la planeación, la organización, la integración, la dirección y el control de los recursos a favor de la compañía, buscando conseguir sus objetivos. Además, ayuda a tener eficiencia y eficacia en el desempeño de la empresa retail que comercializan electrodomésticos (Pereda, 2015). Por ello, el ciclo de gestión empresarial hace énfasis en el correcto diseño de actividades que permite el cumplimiento de las tareas establecidas (Vásquez, Figueroa, 2019). Por lo tanto, una apropiada gestión empresarial requiere de la suma de muchos factores (Pereda, 2015). Factores que están relacionados con aspectos económicos, sociales, ambientales, tecnológicos, etc. (Corrales, 2009). Sin embargo, la problemática por la que atraviesan las empresas en el Perú se debe a la baja capacidad de gestión empresarial de algunas empresas retail. Por eso, para las empresas se ha convertido en una necesidad y no en una opción



implementar factores de la gestión en su sistema. Por otro lado, cada empresario crea su propio modelo de gestión que vaya acorde al tamaño de su empresa y sus habilidades (Pereda, 2015). Cabe resaltar, que el objetivo se logrará siempre y cuando los colaboradores tengan un buen manejo de gestión empresarial, ya que es primordial que la empresa esté informada sobre las estrategias que fortalecen los vínculos de lealtad y compromiso (Quispe, 2018).

El desarrollo sostenible se debe considerar de forma conjunta a los factores económicos y ambientales de cada decisión que prime en el desarrollo de la organización (Vázquez y Figueroa 2019). Esta debe suponer una ganancia para aquellas organizaciones que la utilicen, de tal manera que no sólo su productividad mejore, sino que lo hará también su imagen ante los stakeholders, realizando un plan de Responsabilidad Social que es una contribución al desarrollo sostenible por parte de las empresas (Quintero 2012). Dado esto, las empresas, pueden contribuir a la erradicación de la pobreza a través de la creación de empleo, el aumento de los ingresos de la población, el pago de impuestos o la provisión de productos y servicios accesibles. Es importante recalcar que todas las entidades deberían plantearse objetivos de desarrollo sostenibles para una mejora continua, como la capacitación de los empleados y la educación en hábitos y valores de consumidores (Remacha 2017). De tal forma el emprendimiento sostenible tiene como características, la gestión del talento humano, la innovación, la cohesión social, en el emprendimiento sostenible, que conducen a generar bienes y servicios (Vázquez y Figueroa 2019).

Entonces, para que una empresa tenga éxito y crezca constantemente necesita de los beneficios que le brinda la sostenibilidad. De igual forma, estamos convencidos de que la sostenibilidad en la gestión empresarial es rentable, crea valor y nos ayuda a fomentar el crecimiento económico y el progreso social (Corrales 2009). Por eso, es bueno aclarar también, que la responsabilidad social empresarial puede constituirse en un factor diferenciador para los

consumidores ya que agregan un valor diferenciador que logra ser percibidas favorablemente por sus potenciales compradores. (Marquina y Reficco, 2014). Por otro lado, el concepto de RSE (Responsabilidad Social empresarial) es una contribución al desarrollo sostenible por parte de las empresas retail ya que establece la relación con la gestión empresarial constituyendo un nuevo elemento de competitividad (Quintero, 2012). Se concluye que el factor primordial de la gestión empresarial para las empresas retail que comercializan electrodomésticos es la RSE, ya que beneficia a la sostenibilidad y aporta al crecimiento económico y el desarrollo social, obteniendo un buen desempeño empresarial para que una empresa tenga éxito. Por lo mismo, para que una empresa tenga auge, se deben utilizar estrategias de RSE ya que es una oportunidad para la organización y de igual manera para la sociedad.

El presente estudio demuestra la repercusión que tienes algunos de los factores de la gestión empresarial en la sostenibilidad de las empresas retail de electrodoméstico, demostrando su relevancia, y verdadero interés que se deben tomar en estas para lograr buenos resultados, a partir de una revisión de artículos de investigación entre el año 2009 y 2019.

La presente investigación se realizó para medir la importancia de los factores de la gestión empresarial con respecto al desarrollo sostenible de las empresas retail de electrodomésticos. Por ello, el presente trabajo permitirá crear conciencia y generar planes de contingencia sobre la Responsabilidad Social dentro de la empresa, generando mayor sostenibilidad y un ambiente laboral cálido, seguro y armonioso. Por lo tanto, se ofrece dar a conocer que una empresa tiene como objetivo hacer que los trabajadores entiendan el funcionamiento de la empresa para tener más beneficios en la sostenibilidad, no sea un obstáculo a las empresas que presentan limitaciones, para así poder obtener la reducción de los costos, aumento de las rentas y una sostenibilidad económica.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de esta investigación se ha decidido considerar diferentes fuentes de información tanto tesis como artículos de revisión y científicos, las cuales deben tener las variables que se quieren abordar, como son la gestión empresarial y la sostenibilidad. Asimismo, se decidió tomar en cuenta las fuentes de información entre el año 2009 y 2019, ya que se consideró un límite de 10 años de antigüedad. Por otro lado, el idioma elegido y establecido fue el español, por el dominio del idioma. También, los estudios deben haber sido publicados netamente para investigaciones universitarias, de preferencia que contengan formato IMRD (Introducción, Método, Resultados y Discusión).

El método de trabajo para esta investigación es el análisis, el cual implica aplicar una serie de procedimientos metódicos. Además, se llevó a cabo una búsqueda de información académica en el que se obtuvo principalmente artículos o tesis de alto reconocimiento e impacto académico. Las fuentes utilizadas fueron plataformas como, Google Académico, donde se encuentran estudios de investigación, libros, tesis y artículos de revisión, esta plataforma tiene información de diversas materias como son la contabilidad, administración, ingeniería, marketing, etc. Otra fuente de información que se considero fue Scielo, una hemeroteca virtual con una amplia colección de revistas científicas, tesis, y otros textos informativos. Dialnet es otra plataforma que se usó para la recolección de información, esta es un portal que recopila documentos publicado en España, y es una muy buena fuente informativa. Por último, se usó ALICIA el repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC), cuenta con diversa información de tesis y artículos nacionales, es una plataforma de uso sencillo y práctico para estudiantes universitarios que buscan información para complementar su investigación.

Para encontrar la información, necesaria y precisa al realizar la base de datos, se tuvo que aplicar la búsqueda de acuerdo a las palabras claves del título de investigación, las principales fueron las variables “gestión empresarial” y “sostenibilidad”, también se usó en la búsqueda conectores como el “AND” y “OR”, por otro lado, se aplicó un rango de años del 2009 al 2019, y como criterios se eligió, tesis, artículos científicos o artículos de revisión, el idioma de los textos mencionados fue únicamente el español.

En el transcurso de la investigación se realizó la matriz de base de datos, en la cual se agregaron diferente tesis y/o artículos sobre el tema de la presente, sin embargo, muchos de ellos no fueron considerados para este estudio porque no cuentan con la información para dar valor a nuestras variables, sin dar oportunidad de encontrar el contenido necesario para justificar el tema investigado, otro motivo por el cual no fueron seleccionado algunos de estos, son la falta de metodología y poco calidad, adicionalmente, no se usaron los documentos en otros idiomas diferente al español, ya que se estableció que el contenido se basaría en ese idioma, el ultimo criterio de descarte fue porque no cumplían con el rango de años establecido, algunas de estas tenían información relevante pero el tiempo de antigüedad no permitió considerarlas.

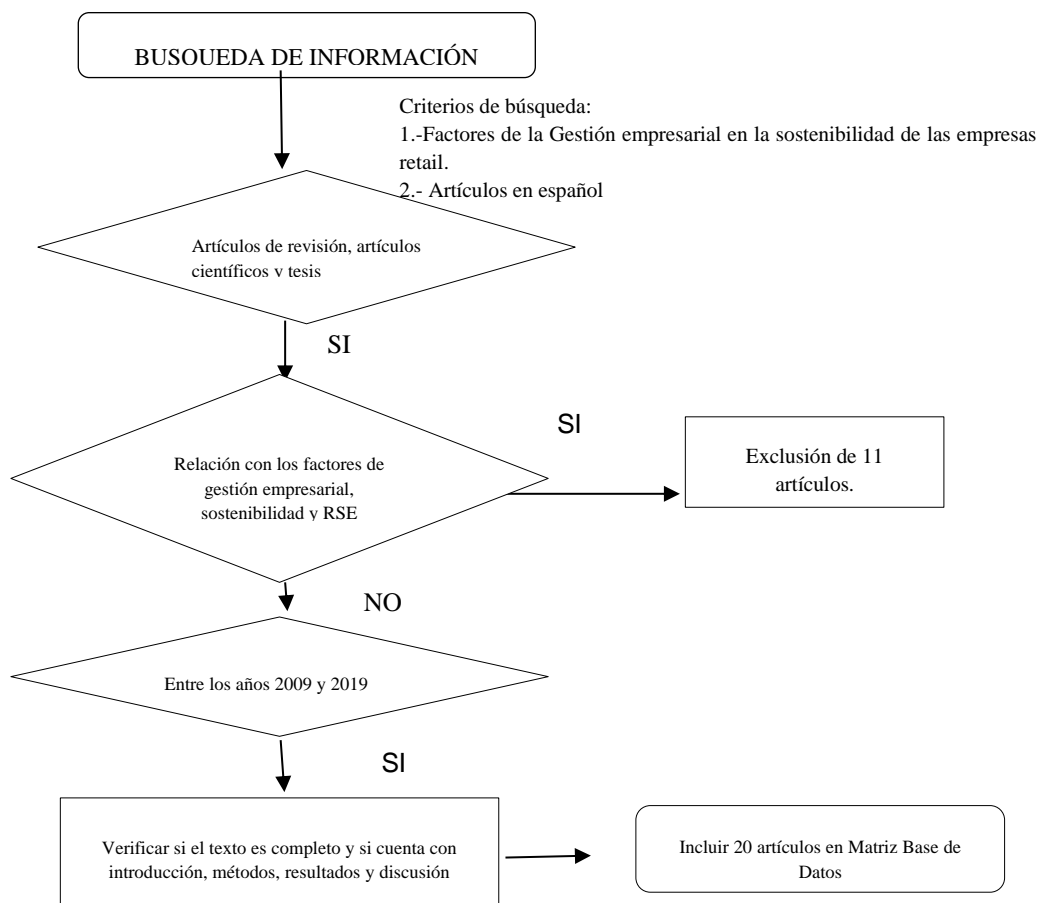
Por otro lado, se decidió que, de los 31 artículos y tesis encontrados, se le daría uso solo a 20, porque estos cuentan con información más concisa y práctica, para el desarrollo de la presente investigación, se encuentra en el rango de fechas establecido y con el idioma seleccionado. Son tesis de diversas universidades españolas, latinoamericanas y nacionales. De las cuales se evaluaron los métodos propuestos, para seleccionar los que serán de ayuda en esta investigación, y las que contienen relación con nuestras variables (gestión empresarial y sostenibilidad). Por otro lado, también se tomó en cuenta que cada tesis o artículo detalle específicamente cómo influye la

gestión empresarial en la sostenibilidad en la comercialización en las empresas retail de electrodoméstico.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

La búsqueda en la base de datos y motores de búsqueda arrojó un total de 31 tesis y artículos originales en el tiempo de 2009 a 2019, distribuidos de tal manera: Google Académico 6 tesis y 5 artículos, Dialnet 8 tesis y 4 artículos, Business School 1 articulo, Scielo 4 articulo y Redalyc 3 articulo, se eliminó una cierta cantidad de artículos y tesis considerando el valor de su contenido, sus estructuras bien especificadas, y también se aplicó los criterios de inclusión y exclusión hasta obtener un total de 20 documentos informativos entre ellos tesis y artículos.

**Figura 1** *Proceso de selección de artículos*



Fuente de información: Elaboración Propia

Llegando a la conclusión de incluir 20 documentos de información, entre ellos artículos y tesis de estudios, como se puede visualizar en la tabla 1, donde se detalla los nombres de los mismo, el año de publicación, fuente de donde se extrajo el documento, autor del documento, universidad de donde pertenecían los documentos extraídos y finalmente qué tipo de investigación eran y en la tabla 2, se detalló el estudio de cada artículo, que conllevan el título, objetivo, resultado y conclusión de los documentos de información.

**Tabla 1. Relación de universidades, revistas y repositorios de naturaleza pública o privada referenciada en los diferentes artículos publicados por año**

| MATRIZ DE BASE DATOS |                  |   |                                     |   |      |                       |    |    |
|----------------------|------------------|---|-------------------------------------|---|------|-----------------------|----|----|
| N°                   | BASE DE DATOS    | TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN   | UNIVERSIDAD                         | AUTOR   | AÑO  | TIPO DE INVESTIGACIÓN |    |    |
|                      |                  |   |                                     |   |      | TESIS                 | AC | AR |
| 1                    | Google Académico | La Responsabilidad social y la Gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, año 2017   | Universidad Cesar Vallejo           | Br. Vanessa Cochachi Rojas  | 2017 | x                     |    |    |
| 2                    | Google Académico | Determinar el Impacto de la gestión empresarial en el crecimiento de las MYPES del sector comercio en el distrito de Trujillo                 | Universidad Nacional de Trujillo    | Yvan Rodolfo Pereda Flores  | 2015 | x                     |    |    |
| 3                    | Google Académico | La competitividad en las Instituciones de Educación Superior: aplicación de filosofías de gestión empresarial. Gestión del proceso de negocio | Universidad de La Habana            | Viviana Duro y Virgilio Gilart  | 2016 |                       | x  |    |
| 4                    | Google Académico | Responsabilidad Social Empresarial: Competitividad y casos de buenas prácticas en pymes   | Universidad de Deusto San Sebastián | Cristina Aragón, Alfonso Benito, Iñaki Beti, Yobani Castro, Arantza Ech | 2009 | x                     |    |    |
| 5                    | Dialnet          | Responsabilidad Social  | Universidad de Alcalá de Henares    | Maria Sarro, Pedro Cuesta y Azucena Penela                              | 2012 | x                     |    |    |

|    |                  |   |  |  |      |   |   |
|----|------------------|---|--|--|------|---|---|
| 6  | Business School  | Empresa y objetivos de desarrollo sostenible  | ---                                      | Marta Remacha  | 2017 |   | x |
| 7  | Google Académico | Ciencia de la Sostenibilidad: una revolución científica a la que Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales quiere contribuir  | Universidad de Valencia                  | Amparo Vilchez y Daniel Gil  | s.f. | x |   |
| 8  | Scielo           | Modelos para evaluar la sostenibilidad de las organizaciones  | Universidad de las Ciencias Informáticas | Juan Plasencia, Fernando Marrero, Anna María Bajor y Miriam Nicado | 2018 |   | x |
| 9  | Dialnet          | La influencia de la confianza en la gestión empresarial   | Universidad de Granada                   | Blanca Luisa Delgado Márquez                                       | 2010 | x |   |
| 10 | Dialnet          | Gestión estratégica de la reputación eje central de la gestión empresarial  | Universidad Complutense de Madrid        | Jóse Ignacio Población Bernardo                                    | 2015 | x |   |
| 11 | Dialnet          | Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial  | Universidad de Barcelona                 | Luciano Barcellos de Paula   | 2011 | x |   |
| 12 | Dialnet          | Gestión sostenible integral la responsabilidad social empresarial en la integración de los sistemas de gestión  | Universidad Politécnica de Valencia      | Maria Lucia Quintero Garzón  | 2012 | x |   |
| 13 | Dialnet          | Por una sostenibilidad humana en la Empresa: aportaciones de la filosofía de Paul Ricoeur a la Gestión Ética de Persona   | Universidad de Barcelona                 | Felipe Saraiva   | 2015 | x |   |
| 14 | Dialnet          | Responsabilidad social de las empresas en el sector de la edificación. Análisis de la sostenibilidad en el caso de las empresas constructoras de la provincia de santa cruz de Tenerife | Universidad de la Laguna                 | Marta Domínguez  | 2017 | x |   |
| 15 | Dialnet          | La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero como instrumento que contribuye al desarrollo turístico sostenible, en la ciudad de Córdoba, Argentina                      | Universidad Internacional de Andalucía   | Rosanna Bino   | 2014 | x |   |
| 16 | Dialnet          | Responsabilidad social empresarial en las empresas del sector minorista   | Universidad de Magdalena                 | Luis Quintero  | 2017 |   | x |



|    |                  |  |                                   |   |      |   |
|----|------------------|--|-----------------------------------|---|------|---|
| 17 | Dialnet          | El clima organizacional en la gestión empresarial Su consideración en el diseño del balanced scorecard   | Universidad de Granada            | Roseane Patricia de Araujo Silva        | 2009 | x |
| 18 | Google Académico | Sostenibilidad: enfoque en la gestión empresarial  | Universidad Politécnica de Madrid | Gracia Corrales Diaz                    | 2009 | x |
| 19 | Redalyc          | Prácticas de responsabilidad social empresarial y sistemas de trabajo sostenibles en las empresas peruanas que emiten reportes de sostenibilidad   | Universidad del Pacífico          | María Prialé, Rosa Fuchs y Manuel Sáenz | 2014 | X |
| 20 | Google Académico | Ausencia de gestión estratégica como causa de la disminución de ventas en Importadora Freire Americana dedicada a la comercialización de electrodomésticos ubicada en el cantón Milagro, provincia del Guayas. | Universidad Estatal De Milagro    | Deysi Janet Medina Hinojosa             | 2019 | X |

Fuente de información: Elaboración propia

**TABLA 2: Relación de la gestión empresarial con la Responsabilidad social empresarial y sostenibilidad**

**MATRIZ DE INDAGACIÓN**

| N° | BASE DE DATOS    | TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN   | ARTÍCULO  |   |   |
|----|------------------|---|---|---|---|
|    |                  |   | OBJETIVO  | RESULTADOS  | CONCLUSIÓN  |
| 1  | Google Académico | La Responsabilidad social y la Gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, año 2017                       | Determinar en qué medida la responsabilidad social se relaciona con la gestión empresarial, en la empresa Saga Falabella. | Como resultado se obtuvo que la relación entre la responsabilidad social, la gestión empresarial, proceso de planeación, proceso de organización, proceso de integración son realmente bajos, de la misma forma tenemos los resultados de la percepción que tienen los colaboradores ante la dirección y sobre el control son regulares con la empresa Saga Falabella en el año 2017. | Se puede afirmar que la responsabilidad social tiene una relación muy alta con la gestión empresarial, planeación, organización, integración, dirección y control con la empresa Saga Falabella en el año 2017. |
| 2  | Google Académico | Impacto de la gestión empresarial en el crecimiento de las MYPES del sector comercio en el distrito de Trujillo | Determinar el Impacto de la gestión empresarial en el crecimiento de las MYPES del sector comercio en el distrito         | Se obtuvo que el 62% de Micro y Pequeñas empresas no realizan planificación empresarial de manera técnica, el 46% la estructura organizacional cuenta con una jerarquía por antigüedad. Algunos indicadores   | Es posible concluir que los indicadores que analizan la Gestión empresarial de las MYPES del sector comercio. De la misma forma con respecto a sus niveles de ventas se han incrementado y les ha ayudado a     |

|   |                  |   |  |   |  |
|---|------------------|---|--|---|--|
|   |                  | de Trujillo en el año 2015  | de crecimiento empresarial han sido favorables para el crecimiento de las MYPES en el sector comercio en la ciudad de Trujillo.                            | crecer empresarialmente. Asimismo, se concluyó que el impacto de la gestión empresarial es positivo en el crecimiento de las MYPES del sector comercio.   |  |
| 3 | Google Académico | La competitividad en las Instituciones de Educación Superior: aplicación de filosofías de gestión empresarial. Gestión del proceso de negocio | Relacionar la filosofía de la gestión empresarial con la competitividad que tiene los centros de nivel superior de educación.                              | Los resultados obtenidos en la utilización de las filosofías de gestión LEAN, SIX SIGMA y BPM en otros sectores, con lo cual se logra prescindir de procesos que no generan valor, automatizarlos, alcanzar beneficios y propiciar una mejora continua. Las instituciones | La implementación de estas estrategias en las IES implicará esencialmente un cambio de paradigma, que comienza con la organización orientada a procesos  |
| 4 | Google Académico | Responsabilidad Social Empresarial: Competitividad y casos de buenas prácticas en pymes   | Encontrar la relación ente la asunción por parte de las empresas de los principios y prácticas de Responsabilidad Social y la competitividad de la empresa | Existe relación entre tamaño de empresa y comportamiento social responsable y también las características intrínsecas de las pymes condicionan el comportamiento socialmente responsable de estas tareas.   | Las actuaciones de la RSCI repercuten favorablemente en términos de competitividad.  |
| 5 | Dialnet          | Responsabilidad Social  | Tiene como objetivo ofrecer otro punto de visión general de las actuaciones de las entidades bancarias españolas en el marco de la RSC.                    | Resulta que cuando las empresas adoptan criterios de RSC son conscientes de que sus acciones afectan de forma distinta sus intereses, y al adoptar criterios de RSC las empresas incorporan las preocupaciones sociales medioambientales diseñando las estrategias.       | Existen mucha confusión entre la RS y gestión empresarial, la RS no solo son acciones sociales si no es todo un plan de acción para ayudar algún determinado grupo de personas, es importante que las actividades que se definan tengan una aportación clara de valor a la empresa, se debe tomar mayor importancia, no solo por los riesgos reputacionales si no porque existen entidades que regulan estas acciones. |
| 6 | Business School  | Empresa y objetivos de desarrollo sostenible  | Este informe es tiene como objetivos que los lectores conozcan sobre el desarrollo sostenible y su importancia en las empresas.                            | La RSC permitirá avanzar en el cumplimiento de los ODS aprovechando las estructuras ya existentes, al tiempo que estos suponen una oportunidad para que la función de la RSC ponga en valor su contribución a la misión empresarial.                                      | Se concluye que los ODS han abierto un importante marco para que el sector privado entienda, interiorice y contribuya a solucionar los mayores retos que afectan a la humanidad y al futuro del planeta. Con ellos se aparecerán oportunidades para las empresas, que podrán salir beneficiadas tanto por el proceso de alcanzar los ODS como por el resultado de poner fin a los problemas que                        |

|   |                  |  |   |   |
|---|------------------|--|---|---|
|   |                  |  |   | abordan, también es importante que las empresas reflexionen sobre los asuntos que proponen los ODS para definir su estrategia.  |
| 7 | Google Académico | Ciencia de la Sostenibilidad: una revolución científica a la que Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales quiere contribuir | Este artículo se plantea como objetivo de enseñar sobre la sostenibilidad en una línea como es la ciencia explicando que estas tienen una fuerte relación.                  | Las exigencias de interdisciplinariedad, transdisciplinariedad y planteamientos locales en una perspectiva temporal amplia, impregne el trabajo de los profesionales de cualquier área, la enseñanza de las distintas disciplinas, la educación ciudadana e, insistimos, la acción política que ha de orientar el desarrollo social.  |
| 8 | Scielo           | Modelos para evaluar la sostenibilidad de las organizaciones   | El objetivo de esta investigación es realizar una revisión sistemática de los principales modelos existentes para el desarrollo sostenible aplicados a nivel organizacional | La determinación de los aspectos o elementos que componen un nivel de desarrollo es la debilidad fundamental de los modelos presentados en los artículos. Por otra parte, la determinación de la madurez necesaria para pasar de un nivel a otro superior, así como la exactitud del nivel alcanzado por una organización, pueden resultar ambiguas.  |
| 9 | Dialnet          | La influencia de la confianza en la gestión empresarial  | Determinar como la confianza en las partes interesadas puede ayudar a fomentar la integración de la sostenibilidad en la educación gerencial.                               | Se culminó identificando un grupo de características distintivas en cada modelo estudiado, así como gran variedad de modificaciones desde la concepción del modelo hasta la actualidad. Los modelos más referenciados y llevados a la práctica son el TBL y el de los cuatro pilares. Los modelos TBL, cuatro pilares y ASG son desarrollados sobre la base de dimensiones. Finalmente, la evolución en niveles de desarrollo es la principal característica de los modelos LCSP y Cubrix |
|   |                  |  |   | Las reciprocaciones obtenidas por un fideicomitente de transferencias de fideicomiso pasadas con un fideicomisario influyen en las transferencias de confianza futuras. Además, el aprendizaje recopilado por el fideicomitente modera la relación entre las reciprocaciones de transferencias de confianza pasadas y las transferencias de confianza futuras.  |

|    |         |  |  |  |   |
|----|---------|--|--|--|---|
| 10 | Dialnet | Gestión estratégica de la reputación eje central de la gestión empresarial                                     | El objeto de esta tesis es analizar la reciente evolución de la comunicación empresarial y del contexto social en el que se produce para proponer a partir de este análisis un modelo de organización de su gestión que responda a las exigencias del futuro previsible. | Se identificaron las líneas estratégicas para la gestión de la comunicación empresarial en el entorno actual y las herramientas más relevantes de cada una de ellas, proponiéndose como resultado un Modelo de organización y de gestión.  | Se destaca la importancia creciente de los intangibles entre los activos de la Empresa y la Reputación como el más valioso de ellos. Por ello, en el Modelo propuesto, la Reputación, y las Relaciones como su principal línea estratégica de gestión, se convierten en el centro y origen de la organización de la función de Comunicación en la empresa.  |
| 11 | Dialnet | Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial   | Trataremos de realizar un profundo estudio de la sostenibilidad en las empresas a partir de Teoría de los Grupos de Interés y en relación con la teoría de la decisión en la incertidumbre a partir de la Teoría de los Subconjuntos Borrosos                            | Confirman la eficacia y utilidad de los modelos de lógica borrosa aplicados en la gestión de la sostenibilidad en las empresas. El trabajo de investigación presenta una aportación científica relevante por asentar las bases teóricas a las futuras investigaciones relacionadas con la sostenibilidad en las empresas a partir de la Teoría de los Grupos de Interés y Teoría de la Incertidumbre | Se considera que la investigación realizada representa una importante innovación, así como una herramienta útil al conocimiento científico por avanzar en el estudio de la sostenibilidad a partir de la Teoría de los Grupos de Interés y Teoría de la Incertidumbre. Queda también puesto de manifiesto que las dos teorías aplicadas a la realidad de las empresas aportan nuevos modelos de gestión al tratamiento de la incertidumbre y de la sostenibilidad empresarial.  |
| 12 | Dialnet | Gestión sostenible integral la responsabilidad social empresarial en la integración de los sistemas de gestión | El propósito de definir un marco de integración para los sistemas de gestión en calidad, ambiental y de salud ocupacional, tomando la responsabilidad social empresarial (RSE) y los modelos de excelencia como base.  | Los resultados más importantes de la investigación fueron la generación de un modelo que relaciona los sistemas de gestión y la generación de indicadores con los cuales la gerencia pueda conocer si cumple o no con su RSE.  | Se propone a las organizaciones que muestren su RSE, desde "adentro", es decir, mediante las buenas acciones que una organización demuestre desde el punto de vista empresarial: no contaminación, respeto y preocupación por sus trabajadores, clientes y stakeholders en general, le generará una muy buena reputación e imagen entre miembros no sólo de su misma organización sino de entes externos que siempre están observando el comportamiento y las acciones de estas |
| 13 | Dialnet | Por una sostenibilidad humana en la Empresa: aportaciones de la  | Esta tesis doctoral tiene como objetivo la reflexión sobre la relación entre la  | Se debe tener una gestión humanizada para el entendimiento de su integridad, un ser capaz de iniciativa, creatividad y autor relación, Una   | Concluye que una ética de la empresa en una perspectiva teológica, hay que destacar el protagonismo del sujeto capaz y problematizar el dilema crucial  |

|    |   |   |   |  |  |
|----|---|---|---|--|--|
|    | filosofía de Paul Ricoeur a la Gestión Ética de Persona | gestión de personal y la ética empresarial  | gestión ética debe buscar y garantizar la satisfacción del interés de todos los stakeholders de manera equilibrada, promoviendo un ambiente de trabajo digno y saludable. Una gestión sostenible de personas necesita adoptar una política de gestión transparente y justa. | de la voluntad de actuar éticamente. También muchos sistemas y teorías éticas, intenta resolver esta problemática, buscaron eliminar la variable de la "subjetividad concreta". Además, que en las sociedades occidentales evidencia que la ética empresarial no es una ética filosófica, sino ética maquillada ajustada a los intereses del negocio y de la sociedad de consumo.  |  |
| 14 | Dialnet   | Responsabilidad social de la empresa en el sector de la edificación. Análisis de la sostenibilidad en el caso de las empresas constructoras de la provincia de santa cruz de Tenerife | Analizar el comportamiento socialmente responsable de las empresas del sector de la construcción para evaluar la importancia que tiene la RSE en sus objetivos y estrategias empresariales.   | Se encontró que el sector de la construcción necesita un cambio de paradigma y que la RSE es una vía para reconducir esta actividad. Los resultados del cuestionario (ver Tabla 6.1) ponen de manifiesto que, el 12,3% de las empresas no tienen trabajadores a su cargo, el 38,4% son microempresas y el 20,5% son pequeñas empresas. Si se analiza conjuntamente estos tres tipos de empresas, abarcan el 71,2% de las empresas analizadas, por lo que el 28,8% de las empresas son medianas o grandes empresas (15,1%, son medianas 13,7% grandes)              | Como conclusión, los empresarios reunidos consideran muy importante la gestión de la RSE, identifican sus beneficios e incluso llevan a cabo algunas de las acciones propuestas como variables en el cuestionario, al cual tuvieron acceso antes del grupo de discusión. También muchos de ellos no conocen lo que es RSE pero se muestran dispuestos a ampliar su conocimiento y en integrar aspectos de la RSE a su actividad empresarial. |
| 15 | Dialnet   | La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero como instrumento que contribuye al desarrollo turístico sostenible, en la ciudad de Córdoba, Argentina                    | Su objetivo principal es lograr establecer el nivel de conocimiento y aplicación de la Responsabilidad Social en los hoteles de diversas categorías de la ciudad de Córdoba, y proponer acciones para optimizar su aplicación.  | Con referencia a las buenas prácticas, podemos concluir que la mayor parte de ellas están referidas a la dimensión ambiental de la Responsabilidad Social Empresaria. De los 18 hoteles encuestados de las categorías superiores (3, 4, 5, estrellas), 8 hoteles contestaron que no implementan la Responsabilidad Social Empresarial por falta de tiempo para planificar y actuar. una considerable cantidad de encuestados responde que la Responsabilidad Social Empresarial contribuye a mejorar la sostenibilidad y competitividad de las empresas hoteleras. | Existe una interrelación entre la sostenibilidad y la RSE, la RSE se transforma en un instrumento de gestión que favorece la sostenibilidad y la competitividad, implementando las prácticas sobre la dimensión ambiental de la RSE. Sin embargo, los hoteles con mejor servicio no implementan la RSE con sus trabajadores, por la falta de tiempo.   |

|    |                  |  |   |  |  |
|----|------------------|--|---|--|--|
| 16 | Dialnet          | Responsabilidad social empresarial en las empresas del sector minorista                                | Tiene como finalidad considerar cómo la Responsabilidad social empresarial tiene un impacto frente a los clientes y los grupos de interés.  | La Responsabilidad Social Empresarial y su relevancia dentro de la planeación estratégica, es recomendable que la RSE tenga un espacio dentro de la planeación estratégica de las empresas del sector. El actuar de una empresa es constantemente evaluada por sus clientes, proveedores, comunidad, sociedad y competidores, por lo tanto, debe estar en constante relación con sus colaboradores para que estos, desde su puesto de trabajo impacten generando valor para la empresa y sus clientes. | La comprensión del concepto de RSE, permite que las empresas del sector minorista logren una relación más directa con el cliente, ya que se genera un proceso de mutuo beneficio. La RSE debe considerar un manejo transparente con el usuario, dar a conocer aspecto de apoyo y gestión frente a poblaciones vulnerables, enfatizando en que el apoyo es brindado por de la empresa y no por el cliente. Los proveedores y las empresas del sector minorista deben propender por buscar un equilibrio, donde la relación impacte de forma positiva al cliente, para lograr un producto con condiciones de protección de marca, empaque, envase y normas de higiene y seguridad. |
| 17 | Dialnet          | El clima organizacional en la gestión empresarial<br>Consideración en el diseño del balanced scorecard | El objetivo de esta tesis se centra, por tanto, en una corriente de investigación de total actualidad al tratar de identificar, medir y valorar aquellos elementos que realmente suponen ventajas competitivas para las empresas, centrándose en uno aspecto de los más importantes como es la perspectiva de aprendizaje y crecimiento | Los resultados apuntan a la existencia de características psicométricas satisfactorias de fiabilidad y validez para el instrumento de clima propuesto, y la evaluación del clima organizacional en la muestra investigada fue considerada favorable para la implementación de los cambios organizacionales necesarios para el desarrollo de la estrategia empresarial  | Las dimensiones que más influyen en la puesta en práctica de la estrategia empresarial en la muestra investigada son estilo de gerencia, reconocimiento, autonomía y entusiasmo y apoyo. Las dimensiones que menos contribuyen para el desarrollo de la estrategia empresarial son recompensa e innovación. Este trabajo de investigación constituye una aportación a una línea de investigación relevante en el ámbito de la gestión del conocimiento: la generación y validación de instrumentos de medidas que permitan evaluar y acompañar la gestión de los intangibles en las organizaciones   |
| 18 | Google Académico | Sostenibilidad: enfoque en la gestión empresarial  | Explicar de forma detalla como el enfoque de gestión empresarial tiene una gran estrecha relación con la sostenibilidad, de tal forma no pueda afectar en un momento de crisis, especificando cada  | La declaración de la misión y visión de la empresa, así como de sus valores que tenga en cuenta los tres pilares básicos de la sostenibilidad. La adaptación de sus sistemas de gestión para integrar los aspectos sociales y ambientales junto a los económicos. No existe un estándar de referencia para ello  | La declaración pública de los logros obtenidos mediante la validación de las memorias de sostenibilidad, cotización en índices que reconocen estas prácticas, es una forma dar a conocer a las partes interesadas los resultados, y también de que ellas participen estableciendo mecanismos de diálogos. Para la  |

|    |                  |  |  |   |  |
|----|------------------|--|--|---|--|
|    |                  | investigación relacionada a este tema tan abundante.   | que sea completo. Sí hay normas que dan pautas para la implantación de sistemas de gestión que consideren aspectos ambientales (ISO 14001, Reglamento EMAS), de calidad y excelencia (ISO 9001, Modelo EFQM), de prevención de riesgos laborales (normas OSHAS). | elaboración de las memorias de sostenibilidad existe una guía reconocida internacionalmente que ha sido desarrollada por el “Global Reporting Initiative”. Esta guía establece un esquema con varios tipos de indicadores: Económicos, Ambientales, Prácticas laborales y ética del trabajo, Derechos humanos, Sociedad, Responsabilidad sobre producto |  |
| 19 | Redalyc          | Prácticas de responsabilidad social empresarial y sistemas de trabajo sostenibles en las empresas peruanas que emiten reportes de sostenibilidad   | Busca determinar si las prácticas relacionadas con sus colaboradores que reportan como parte de su acción responsable, las empresas peruanas que emiten reportes de sostenibilidad pueden considerarse prácticas de Gestión de recursos humanos sostenible.      | Los resultados de esta investigación evidencian que algunas de las prácticas de gestión responsable de los recursos humanos que ponen en práctica las empresas analizadas, abordan las dimensiones de la sostenibilidad humana, aunque no todas las dimensiones son abordadas en igual medida o con similar profundidad.                                | Se concluye que de las siete dimensiones de los STS consideradas relevantes para este estudio, tres son las que las empresas abordan mayoritariamente: condiciones de trabajo, salud y el desarrollo de las competencias y las menos representadas son: envejecimiento, retención y despidos. Finalmente, si bien las dimensiones socialización y balance trabajo-vida, son trabajadas por las empresas de todos los sectores y tamaños, las actividades que se realizan en estos ámbitos son poco sofisticadas y salvo, el caso de las empresas grandes, poco variadas. El objetivo final de las acciones vinculadas con la sostenibilidad humana implementadas por las empresas de la muestra es el incremento de la productividad de la organización. |
| 20 | Google Académico | Ausencia de gestión estratégica como causa de la disminución de ventas en Importadora Freire Americana dedicada a la comercialización de electrodomésticos ubicada en el cantón Milagro, provincia del Guayas. | Determinar como la falta de una gestión estratégica incide en la disminución de ventas de electrodomésticos de línea blanca en Importadora Freire Americana ubicada en el Cantón Milagro, provincia del Guayas.  | La participación de mercado no incide en la gestión estratégica de Importadora Freire Americana dedicada a la comercialización de electrodomésticos, en el cantón Milagro, Provincia del Guayas   | La Gestión Administrativa en esta pyme es deficiente ya que no cuenta con estrategias y tácticas de negocio que le permitan alcanzar una mayor participación de mercado, como es la planeación estratégica y control del personal.   |

Fuente de información: Elaboración propia.

De acuerdo, a la Tabla 3, se puede observar las siguientes artículos y tesis, distribuidos en las siguientes cantidades, 5 artículos científico que aportaron el (25%) a la información de este trabajo de investigación y 15 tesis que aportaron la mayor parte de esta investigación (75%) Todas estas cantidades fueron obtenidas mediante la búsqueda de información en las páginas adecuadas.

Según en la Tabla 4, con referente a los años de las publicaciones obtenidos, se distribuyeron de acuerdo con las cantidades encontradas por año, en el 2009, 2015 y 2018 se encontraron 3 documentos de información con un importe del 15% en toda la investigación, en el 2010, 2011 y 2019, se encontró 1 artículo por cada año demostrando un aporte del 5%, en el 2012 y 2014 se encontraron 2 artículos por año demostrando un aporte del 10%. Finalmente se obtuvo que en el año 2017 se encontró 4 documentos de información realizando un aporte del 20% y en los años 2013 y 2016 no se encontró ningún documento de información.

**TABLA 3 : Características de los estudios utilizados**

*CARACTERISTICAS DE ESTUDIOS SEGÚN TIPO DE INVESTIGACIÓN*

| <b>Tipo de documento</b> | <b>F</b> | <b>%</b> |
|--------------------------|----------|----------|
| Artículos científicos    | 5        | 25       |
| Tesis                    | 15       | 75       |
| Artículos revisión       | 0        | 0        |
| TOTAL                    | 20       | 100      |

*NOTA: El tipo de estudios más encontrados para esta investigación son las tesis.*

Fuente de información: Elaboración propia



**TABLA 4 : Características de estudios de acuerdo con el año**

| <b>Año de publicación</b> | <b>F</b>  | <b>%</b>   |
|---------------------------|-----------|------------|
| 2009                      | 3         | 15         |
| 2010                      | 1         | 5          |
| 2011                      | 1         | 5          |
| 2012                      | 2         | 10         |
| 2013                      | 0         | 0          |
| 2014                      | 2         | 10         |
| 2015                      | 3         | 15         |
| 2016                      | 0         | 0          |
| 2017                      | 4         | 20         |
| 2018                      | 3         | 15         |
| 2019                      | 1         | 5          |
| <b>TOTAL</b>              | <b>20</b> | <b>100</b> |

*NOTA: No se registraron artículos en el año 2013 y 2016*

Fuente de información: Elaboración Propia

En la tabla número 5, se observa que de todos los artículos encontrados que en total fueron 5 de ellas tienen nombres de revistas que publicaron su investigación y el resto de los documentos de información que son 15, son tesis de estudios científicos realizado por estudiantes que están preparados para obtener algún título de grado, y en su mayoría son por profesionales en busca de obtener un grado mayor al que tiene como es el de doctor.

**TABLA 5 : Características de los estudios según revista de publicación**

| <b>Revista de Publicación del artículo</b>           | <b>F</b>  | <b>%</b>   |
|--|-----------|------------|
| Economía y desarrollo                                | 1         | 20         |
| IESE Business School                                 | 1         | 20         |
| Journal of Management and Economics for Iberoamérica | 1         | 20         |
| Clío América   | 1         | 20         |
| Canales de mecánica y electricidad                   | 1         | 20         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>20</b> | <b>100</b> |

*Nota: Cantidad precisa de los estudios de acuerdo con su revista de publicación*

Fuente de información: Elaboración Propia

## CAPITULO IV. DISCUSIÓN

### a) **Definición de la relación de la gestión empresarial con la sostenibilidad en las empresas Retail que comercializan electrodomésticos.**

En primer lugar un tema de los más abordados por los documentos de información es la gestión empresarial en las empresas de comercialización de electro domésticos, donde se especifica que es necesario tener una buena gestión empresarial, ya que, si la empresa no cuenta con estrategias y tácticas de negocio que le permitan alcanzar una mayor participación de mercado, serán deficientes, mientras que para una organización que cumple con la buena implementación de estrategias y de gestión, le será mucho más fácil demostrar que es una organización de excelencia. (Quintero, M. 2012).

Por ello, la falta de un sistema de información genera pérdida de tiempo, desorganización, y desactualización de datos, lo cual demuestra que la ausencia de planificación se relaciona significativamente con la disminución de ventas en las empresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos (Medina, J.2019).

De igual formas es de suma importancia la adaptación de sistemas de gestión para integrar los aspectos sociales y ambientales junto a los económicos (Corrales, 2009). Asimismo, se considera que el principal beneficio, es cómo perciben y construyen los grupos de interés el papel que juegan las organizaciones en la sociedad. (Glac, 2015).

Ante esto, existe un nuevo modelo de gestión empresarial que asegura la sostenibilidad para las empresas retail que comercializa los electrodomésticos, y es un instrumento esencial, que es la Responsabilidad Social Empresarial, que facilita a las empresas alcanzar los niveles de exigencia y que requiere la demanda actual, trayendo aparejado una sincronización en la organización de la

estructura del sistema. (Bino, 2017). Por otro lado, el clima laboral también es un aspecto importante para una buena gestión, porque la obtención de un clima de trabajo es objetivo estratégico propuesto en la perspectiva aprendizaje y crecimiento. (Araujo, 2009), Asimismo, es de suma relevancia para el clima laboral el buen manejo de la comunicación entre trabajadores y jefes, es un criterio que se debe incorporar en todas las áreas de actividad de la empresa. (Población, J. 2015).

De igual forma se encontró de qué forma influye la gestión empresarial para la sostenibilidad de las empresas retail que comercializan electrodomésticos en el Perú, expresando la influencia de la sostenibilidad en la vida humana que necesita confianza y reconocimiento para sostenerse. (Saraiva, F. 2015). Ya que, existen diversas investigaciones que coinciden en señalar que cada vez es más creciente la importancia de la “Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Empresarial” en la gestión empresarial de las empresas retail que comercializa electrodomésticos, (Bino, 2017).

Adicionalmente, se ha comprendido igualmente que para hacer posible la transición a la Sostenibilidad es necesario incorporar a la investigación y toma de decisiones, cuyos objetivos, conocimientos y capacidad de intervención resultan imprescindibles para definir y desarrollar estrategias viables (Vilchez y Gil, 2013).

Sin embargo, los objetivos de desarrollo sostenible podrán suponer un nuevo marco para las empresas de comercialización de electrodoméstico a la hora de planificar, desarrollar y comunicar sus iniciativas de RSE, más que como un nuevo modelo de gestión, han de entenderse como una propuesta de temas que deben tenerse en cuenta y abordarse de una forma u otra (Remacha, 2017).

La adopción de prácticas que creen no es solo beneficiosa para los trabajadores y las organizaciones sino también y de forma importante, para la sociedad en su conjunto. (Priàle, M., Fuchs, R. & Saenz, M. 2014). Por ello, se considera 3 dimensiones importantes para un sistema de trabajo sostenible las cuales son: condiciones de trabajo, salud y el desarrollo de las competencias. (Priàle, M., Fuchs, R. & Saenz, M. 2014). Sin embargo, cabe recalcar que existe una interrelación e interacción entre la sostenibilidad y la RSE, ya que gracias a la sostenibilidad se esbozan los lineamientos de actuación de la Responsabilidad Social Empresarial. (Bino, 2017).

**b) Implementación de la RSE en la Gestión Empresarial para La Sostenibilidad de las Empresas Retail que comercializan electrodomésticos.**

Por ello, se confirmó la relación tan significativa de la RSE con la gestión empresarial y la sostenibilidad, la cual habla sobre que es una cultura integral y estratégica de la empresa y que papel cumple para con la sociedad, Sarro, M., Cuesta, P. & Penelas, A. (2012). Asimismo, se puede constatar como la RSE ha sido tomada como bandera líder no sólo de algunas organizaciones sino también a nivel gubernamental, con los decretos y leyes que se han implementado para la misma. (Quintero, M. 2012).

Además, la Responsabilidad Social Empresarial se transforma en un instrumento de gestión que favorece la sostenibilidad y competitividad. (Bino, 2017). Por ello se dice que, la RSE y gestión empresarial son variables que se constituyen como el pilar necesario para que la empresa pueda ejercer sus actividades para la mejora en el tiempo, Pacheco (2013).

Sin embargo, la integración es fundamental para la responsabilidad social por lo que denotamos que existe una relación significativa, Luna (2014). Por otro lado, la comprensión del concepto de RSE, permite que las empresas logren una relación más directa con el cliente, ya que se genera un proceso de mutuo beneficio. (Quintero, L. 2017).

Por último, es de suma importancia que las empresas y organizaciones hoy en día incorporen la política de responsabilidad social empresarial a sus objetivos ya que no solo implica generar ganancias, sino, conlleva a lograr un impacto social a través de proyectos sostenibles a largo plazo para generar éxito y permanencia en el mercado, Gómez (2014)

**c) Factores secundarios de la Gestión Empresarial en las Empresas Retail que comercializan electrodomésticos.**

Se considera también como aspecto importante para una buena gestión, el clima laboral de la empresa porque, la obtención de un clima de trabajo positivo y la maximización del nivel de satisfacción de los empleados son objetivos estratégicos propuestos en la perspectiva aprendizaje y crecimiento en la sub – dimensión capital organizativo (Araujo, 2009), se demostró que desarrollar habilidades de los recursos humanos de la organización ofrece oportunidades, como también proveer de un sistema de incentivos responsable. Esto es un ejemplo de una cita que cito (Cochachi 2017).

La implementación de estas estrategias implicará esencialmente un cambio de paradigma, que comienza con la organización orientada a procesos, que en muchos casos trastocará las estructuras organizacionales y su reconocimiento como los activos principales de la administración, para ejecutar su estrategia y alcanzar los objetivos deseados. Esto les permitirá obtener un mayor provecho de sus procesos y sistemas existentes, en los de emplearlos de una manera mucho más flexible e innovadora. Duro, V., & Gilart, V. (2016).

Cada día es más evidente el interés que despierta entre los stakeholders el conocer el contenido o la composición de los productos que consumen o utilizan y también el conocer de dónde provienen. Es por ello por lo que las organizaciones deben ser muy cuidadosas en el uso de

estos recursos. Por tanto, deben esforzarse por demostrar de alguna manera que a pesar de que utilicen ciertos recursos naturales, también se preocupan por mantener el equilibrio en la naturaleza, de tal manera que éste no se vea afectado. Es decir, que se preservan los recursos o que se gestiona su conservación. (Quintero, M. 2012).

Los grupos de interés (stakeholders), no solo evalúan la empresa, sino también el actuar ético de sus empleados, estos deben ser los primeros en transmitir la Responsabilidad Social Empresarial, es desde el interior de la empresa como se pretende aplicar y ejecutar el concepto, en la búsqueda de organizaciones que impacten de forma positiva el entorno. (Quintero, L. 2017), por ello los directivos deben generar estrategias donde los colaboradores desarrollen mayor identificación y compromiso; es decir, cumplir la responsabilidad que la empresa tiene con los colaboradores, proveedores, clientes y accionistas, con la finalidad de lograr el objetivo de la empresa, Pinto (2013) logrando una mayor relación entre todos y consecuentemente, llegando a la sostenibilidad empresarial.

La Comunicación como función estratégica integrada en la gestión empresarial de la empresa retail que comercializan electrodomésticos, tiene como misión fundamental la gestión de la Reputación. Para ello, tiene encomendada la Gestión de las Relaciones con los agentes sociales relevantes (medios de comunicación y políticos, en particular, y exceptuando clientes o usuarios, proveedores y accionistas), que incluye el análisis de intereses y expectativas de esos públicos, el análisis de riesgos y la prevención de situaciones de crisis, así como la medición de la Reputación de la Empresa. La buena comunicación entre jefes y trabajadores de las empresas es fundamental para obtener resultados positivos en la rentabilidad de esta. Población, J. (2015).

## CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Con relación a nuestro objetivo de investigación, se determinó que el factor principal para una buena gestión empresarial en las empresas retail que comercializan electrodomésticos, es la Responsabilidad social, porque busca orientar a las empresas con un valor agregado de las actividades laborales.

Se considera beneficioso incluir estrategias de innovación para la gestión ambiental, económica y social, la RS sostiene un balance económico ayudando a su propia sostenibilidad. Además las empresas retail de electrodomésticos trabajan con diferentes personas considerados stakeholders, estos cada vez son más rigurosos al elegir una compañía, ya que buscan mucho más que un buen servicio o producto, haciendo que la RS se convierta en un criterio clave para ser considerados.

Conforme se fue haciendo la investigación, se descubrió que para que una empresa tenga auge en su negocio, se deben utilizar estrategias de RS ya que es una oportunidad de mejora para la organización, la sociedad y medio ambiente, es incluir este factor en toda la gestión de las empresas retail, para que sean más reconocidas en el mercado peruano.

Las estrategias para implementar una buena gestión empresarial y obtener las sostenibilidades en las empresas retail que comercializan electrodomésticos son las siguientes: a) La cooperación de todos los miembros de la empresa para obtener un desarrollo sostenible de la misma. b) Involucrar los temas económicos, ambientales y sociales en las empresas, para el beneficio de protección del medio ambiente. c) También se deben preocupar por los clientes y de la misma manera tener un trato justo con sus trabajadores, ya que sin ellos no podrán conseguir sus objetivos propuestos. d) Gracias a la implementación de la RS en cualquier gestión, permite

guiar a la empresa al desarrollo económico, estas ocasionan que las empresas presten atención al medio ambiente gracias a la sostenibilidad donde se definen objetivos que no solo toman conciencia en el crecimiento económico sino también en el desarrollo social, para la protección del medio ambiente, ocasionando un valor agregado a la empresa en sí.

En algunos casos, las pymes se ven afectadas económicamente por el mal funcionamiento estratégico de la RS la cual es clave y de suma importancia para gestionar el desempeño empresarial de las empresas retail, por eso es necesario que las empresas busquen diferentes soluciones para así mantener un buen desarrollo sostenible, las mismas deben definir sus estrategias competitivas ya que con estas van a competir en los mercados, en el que depende si la organización tiene éxito o no.

La RSE se implementa en las grandes y en las pequeñas y medianas empresas, donde su enfoque permite que las empresas presenten un interés en las estrategias de la misma que sirve para que la empresa tenga una ventaja competitiva, ya que esta es la forma de saber qué tan competitivo es tu negocio en el mercado global en el que se identifica la manera correcta para determinar la estrategia más eficaz, la RS va dejando de ser teórica para empezar a realizarse, ya que contribuirá en tener más beneficios en la sostenibilidad

Otros elementos tomados en cuenta en la presente investigación fueron, el clima laboral, que este sea certero o no, caerá sobre el desempeño del colaborador, ya que, si este se encuentra motivado, sea por algún incentivo o la buena dirección y liderazgo de sus jefes, se sentirán orgullosos y felices de estar donde están, con una mente enfocada y abierta al crecimiento profesional. En cambio, si el colaborador no se encuentra motivado y se siente marginado por su empresa o sus compañeros, porque no existe un equipo, este hará una labor con desgano y sin emoción, y esto es



muy importante porque las empresas retail son de ventas de electrodomésticos, y si un vendedor tiene las últimas características mencionada, no se puede esperar algún cierre de ventas que genere ingresos o utilidades a la entidad.

Por otro lado, está el factor comunicación entre los trabajadores de las empresas que comercializan electrodomésticos, están muy ligadas a la dirección y gestión de la empresa, también al clima laboral y con los stakeholders. Se necesita una constante comunicación con todos los involucrados en la organización, para llegar acuerdos y generar un crecimiento lineal, progresivo y duradero, y cumplir así con todos los objetivos propuestos por los superiores.

Los factores mencionados han sido considerados porque tienen relación entre sí y van de la mano en todo momento, por lo que son indispensables en las empresas retail de electrodomésticos, en caso faltara uno, no se lograría una sostenibilidad adecuada e equilibrado, haciendo que la empresa se muestre con total descoordinación y desorganización.

Se concluye que estos factores mencionado para las empresas retail que comercializan electrodomésticos es de suma importancia, ya que se identificó los beneficios que se obtiene al momento de aplicarlos en la gestión empresarial y para tener la sostenibilidad en el mercado.

Sobre la metodología usada para el proceso de esta investigación se usaron artículos o tesis, que tiene un panorama general de empresa, de diferentes rubros. Sin embargo, han sido adaptadas a empresas retail, que comercializan electrodomésticos en el Perú, para que la presente tenga un solo enfoque y la información sea más concreta.

Las limitaciones de esta investigación se han enfocado en el tiempo de antigüedad de los artículos o tesis, que corresponden a estudios descriptivos sobre gestión empresarial y sostenibilidad, mostrando aspectos importantes de estos en las empresas retail de

electrodomésticos, pero muchos de ellos eran muy antiguos, y por lo tanto su contenido era desfasado y poco útil para la implementación de estrategias en las empresas de la década.

A pesar de la limitación mencionada, se debe dar valor al contenido encontrado, porque le da sustento a lo expuesto, haciendo que la investigación tenga credibilidad y sea veraz.

## CAPITULO VI. REFERENCIAS

- Aragón, C., Ibáñez, A. Iturrioz, C., & Narvaiza, L (2009). Responsabilidad Social Empresarial Competitividad y casos de buenas prácticas en pymes. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=XZzS5V9fye0C&oi=fnd&pg=PA5&dq=%3Dlibros+de+gestion+empresarial+en+las+pymes&ots=o-tv6rYmfU&sig=ZtCpHdA-fg1dl73-aenE\\_hyYezU#v=onepage&q=libros%20de%20gestion%20empresarial%20en%20las%20pymes&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=XZzS5V9fye0C&oi=fnd&pg=PA5&dq=%3Dlibros+de+gestion+empresarial+en+las+pymes&ots=o-tv6rYmfU&sig=ZtCpHdA-fg1dl73-aenE_hyYezU#v=onepage&q=libros%20de%20gestion%20empresarial%20en%20las%20pymes&f=false)
- Araujo, R. (2009). *El clima organizacional en la gestión empresarial Su consideración en el diseño del balanced scorecard*. Universidad de Granada. España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=68438>
- Barcellos, L. (2011). *Modelos de gestión aplicados a la sostenibilidad empresarial*. Universidad de Barcelona. España. Recuperado de: [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/35386/2/LBP\\_TESIS.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/35386/2/LBP_TESIS.pdf)
- Bino, R. (2017). *La responsabilidad social empresarial en el sector hotelero como instrumento que contribuye al desarrollo turístico sostenible, en la ciudad de Córdoba, Argentina*. Recuperado de: <https://dspace.unia.es/handle/10334/2967>
- Cochachi, V. (2017). *La Responsabilidad social y la Gestión empresarial de la empresa Saga Falabella, año 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13275>
- Corrales, G. (2009). Sostenibilidad: Enfoque en la gestión empresarial. *Canales de mecánica y electricidad*, 3 (1). Recuperado de: [https://www.icaei.es/contenidos/publicaciones/anales\\_get.php?id=1626](https://www.icaei.es/contenidos/publicaciones/anales_get.php?id=1626)
- Delgado, B. (2010). *La influencia de la confianza en la gestión empresarial*. Universidad de Granada. España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=64021>
- Domínguez, M. (2017). *Responsabilidad social de las empresas en el sector de la edificación. Análisis de la sostenibilidad en el caso de las empresas constructoras de la provincia de*

- Santa Cruz de Tenerife*. Universidad de La Lengua. España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=175152>
- Duro, V., & Gilart, V. (2016). La competitividad en las Instituciones de Educación Superior: aplicación de filosofías de gestión empresarial. *Gestión del proceso de negocios. Economía y desarrollo* 157 (2), 166 - 181 Recuperado de: <http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/viewFile/103/91>
- Medina, J. (2019). *Ausencia de gestión estratégica como causa de la disminución de ventas en Importadora Freire Americana dedicada a la comercialización de electrodomésticos ubicada en el cantón Milagro, provincia del Guayas*. Universidad estatal de Milagro. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4952/3/02AUSE~1.PDF>
- Pereda, Y. (2015). *Determinar el Impacto de la gestión empresarial en el crecimiento de las MYPES del sector comercio en el distrito de Trujillo en el año 2015*. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12389>
- Plasencias, J. (2018). Modelos para evaluar la sostenibilidad de las organizaciones. *Journal of Management and Economics for Iberoamérica*, 34 (146). Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00063.pdf>
- Población, J. (2015). *Gestión estratégica de la reputación eje central de la gestión empresarial*. Universidad Complutense de Madrid. España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=178555>
- Priàle, M., Fuchs, R. & Saenz, M. (2014). *Prácticas de responsabilidad social empresarial y sistemas de trabajo sostenibles en las empresas peruanas que emiten reportes de sostenibilidad*. Universidad del Pacífico. Perú. Recuperado de <http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/965>
- Quintero, L. (2017). Responsabilidad social empresarial en las empresas del sector minorista. *Clío América*, 11 (22). Recuperado de: [file:///C:/Users/Alessandra%20Otiniano/Downloads/Dialnet-ResponsabilidadSocialEmpresarialEnLasEmpresasDelSe-6509218%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Alessandra%20Otiniano/Downloads/Dialnet-ResponsabilidadSocialEmpresarialEnLasEmpresasDelSe-6509218%20(1).pdf)

- Quintero, M. (2012). *Gestión sostenible integral responsabilidad social empresarial en la integración de los sistemas de gestión*. Universidad Politécnica de Valencia. España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=102476>
- Remacha, M. (2017). Empresas y objetivos de desarrollo sostenible. *IESE Business School*, 1 (34). Recuperado de: <https://media.iese.edu/upload/ST0438.pdf>
- Saraiva, F. (2015). *Por una sostenibilidad humana en la empresa: aportaciones de la filosofía de Paul Ricoeur a la Gestión Ética de Persona*. Universidad de Barcelona. España. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=80903>
- Sarro, M., Cuesta, P. & Penelas, A. (2012). *La Responsabilidad Social Corporativa (RSC), una orientación emergente en la gestión de las entidades bancarias españolas*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2232692>
- Vilchez, A., & Gil, D. (2013.). *Ciencia de la Sostenibilidad: una revolución científica a la que Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales quiere contribuir*. Universidad de Valencia. España. Recuperado de <https://ojs.uv.es/index.php/dces/article/viewFile/4474/4245>