

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN  
EMPRESARIAL EN LAS MYPES DE LA CIUDAD  
DE CAJAMARCA, AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración



Autores:

Angel Elias Diaz Camacho

Erlin Franz Pilcon Araujo

Asesor:

Mg. Liliana Carrillo Carranza

Cajamarca - Perú

2020

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, por brindarnos todo su apoyo y formar hombres de bien.

A nuestros docentes de la Facultad de Negocios, por inculcarnos los conocimientos  
necesarios para nuestro ejercicio profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecemos a Dios por brindarnos la oportunidad de llegar hasta este camino de superación académica en nuestras vidas; y, a las empresas en la que se desarrolló el estudio de investigación, quien amablemente nos brindaron las facilidades para tener acceso a sus procesos e información.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</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>
1.1. Realidad Problemática .....	8
1.2. Formulación del Problema .....	22
1.3. Objetivos .....	22
1.3.1. Objetivo General .....	22
1.3.2. Objetivos Específicos .....	22
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>23</b>
2.1. Tipo de Investigación .....	23
2.2. Nivel de Investigación.....	23
2.3. Diseño de Investigación .....	23
2.4. Población y Muestra .....	24
2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos .....	24
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>26</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>39</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>49</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Intervención en la elaboración de los instrumentos de gestión empresarial de los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.	26
Tabla 2. Conocimiento de los objetivos de la empresa de los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.	26
Tabla 3. Incidencia de la gestión empresarial en las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.	27
Tabla 4. Reclutamiento y selección de personal en las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.	28
Tabla 5. Rotación de personal en las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.	28
Tabla 6. Características del ambiente laboral en las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.	29
Tabla 7. Incentivos aplicados en las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.	30
Tabla 8. Implicancia de la capacitación al personal en las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.	30
Tabla 9. Política de promoción del personal en las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.	31
Tabla 10. Incidencia de la gestión de recursos humanos de las MYPES en la ciudad de Cajamarca, 2019.	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Indicadores de la Dimensión de Gestión Financiera.	32
Figura 2. Indicadores de provisión de insumos, calidad de los servicios, satisfacción por los servicios de la Dimensión de Gestión de Materiales y Productos.	33
Figura 3. Indicadores de niveles de productividad, costos operativos e incidencia de la Dimensión de Gestión de Materiales y Productos.	34
Figura 4. Crecimiento empresarial en los últimos 5 años.	35
Figura 5. Niveles de ventas en los cinco últimos años.	36
Figura 6. Patrimonio empresarial en los últimos cinco años.	36
Figura 7. Diversificación del producto y/o servicios desarrollados por la empresa en los cinco últimos años.	37
Figura 8. Distribución porcentual de las dimensiones de estudio.	38

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental determinar las características de la gestión empresarial en las MYPES de la Ciudad de Cajamarca, 2019. El problema planteado fue: ¿Cuáles son las características de la gestión empresarial en las MYPES de la Ciudad de Cajamarca, año 2019? Es una investigación descriptiva, aplicada, de diseño no experimental transversal, la población de estudio estuvo conformado por todos los gerentes y propietarios de las MYPES en Cajamarca, con una muestra de 116 empresas; los instrumentos utilizados para la recolección de la información fueron: cuestionario, fichas textuales, guía de entrevista, los datos recolectados se procesaron con el programa SPSS y Excel, y la contratación de hipótesis.

De los resultados obtenidos se concluyó: que la gestión empresarial abarca la gestión de recursos humanos, financieros y de materiales y producción, ayuda a entender el crecimiento y desarrollo de las micro y pequeñas empresas, considerando a la planificación como uno de los indicadores relevantes; sin embargo, existe la posibilidad de mejora continua, recomendando la necesidad de mayor identificación y compromiso de los propietarios y responsables de la gerencia o dirección que contribuya de manera directa en la productividad, rentabilidad y competitividad con un enfoque de gestión de la calidad.

**PALABRAS CLAVE :** Gestión Empresarial, crecimiento empresarial y MYPES.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

Para el planteamiento de problema se mencionan autores como (Colín P. 2008), quien afirman que los pequeños negocios son los motores principales del desarrollo económico, que dan mayor crecimiento de ingresos y contribuyen a la reducción de la pobreza en la mayor parte de los países en vías de desarrollo. Estos negocios permiten construir comunidades estables, sociedad civil e igualdad de género; sin embargo, una infraestructura inadecuada, servicios públicos débiles, mecanismos inadecuados de solución de diferencias y la falta de acceso a los mercados y al financiamiento convencional siguen siendo los principales impedimentos al crecimiento de los pequeños negocios, especialmente en países como el nuestro.

Según, (Gil, 2016), el mundo actual está definido por lo desconocido y lo imprevisible. Se está ante un futuro emergente, en el que todos los actores y componentes que forman parte de los distintos entornos se constituyen a la vez parte del problema y en parte de su solución, lo que demanda aproximarse a los nuevos retos y realidades, poniendo un mayor énfasis en lo que se desconoce que en lo que se conoce.

Las grandes empresas han logrado superar todos los desafíos que impone este mundo tan cambiante debido a la efectiva gestión tanto de sus ventajas competitivas como de los factores externos y fundamentalmente de todos sus stakeholders, logrando así una sostenibilidad a lo largo del tiempo.

Según, (Adriadna, 2006) En España las microempresas generan el 26,8 % del valor añadido de la economía; la economía española no se basa en las grandes empresas ni medianas, ni siquiera en las pequeñas, son las microempresas, las de menos de 10 trabajadores, las que la sustentan. Según datos oficiales, el 87% del tejido empresarial está formado por microempresas que generan el 39% de todo el empleo. Y, sin embargo, los productos y servicios de telefonía móvil que hay, son para la gran empresa, y nada específico para la microempresa.

(Marquez, P. y Gomez, H. 2001) En la realidad venezolana los integrantes de las microempresas son emprendedores que desean atender una demanda o nicho de mercado, pero que no cuentan con los recursos (financieros o de adiestramiento) para emprender un proyecto de envergadura. Son emprendedores de bajo nivel productivo, con tecnología rudimentaria, nulas economías de escala, pero con flexibilidad administrativa y adaptable a las necesidades del mercado. Venezuela presencia un crecimiento explosivo de microempresas pertenecientes al sector informal. La economía informal (el ámbito donde se desenvuelve la mayor parte de los emprendedores) da empleo al 53 % de la fuerza laboral, cerca de 4,6 millones de personas; sin embargo, algunos microempresarios informales urbanos se las arreglan para lidiar con las trabas que encuentran día a día en la operación de su negocio.

(Cueva, 2010) En el Perú, en un contexto de pequeñas empresas en el ámbito local, según la Dirección Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (2005: 15, 28), las MYPES, en número de unidades empresariales representan aproximadamente el 99,4% del universo de empresas y generan casi el 80% del total de puestos de trabajo, lo que les otorga una gran presencia nacional. Es por ello que, siendo las pequeñas empresas el motor de la economía, es fundamental que implementen las diferentes técnicas y herramientas de gestión empresarial a fin de que puedan ser más sostenibles en el tiempo logrando así un mayor desarrollo para el país y generando más puestos de trabajo.

Las MYPES, no disponen de una adecuada estructura de inversiones, es decir de activos y por lo que trabajan de manera empírica, porque se encontró la existencia de activos fijos ociosos que no contribuyen al desarrollo de las empresas. En oportunidades, la empresa tiene deficiencias en el capital de trabajo financiero, es decir, en el activo corriente, la falta de disponibilidad de ingresos de efectivo de mercaderías para atender a los proveedores. Igual situación pasa con el capital de trabajo contable, es decir, el activo corriente menos el pasivo corriente, no es suficiente para atender las obligaciones de la empresa para que siga en ejercicio. Hoy día, la industria de las pequeñas empresas constituye un segmento muy importante de la economía del Perú.

Los gobiernos, a manera de estrategia, deben preocuparse por desarrollar programas de apoyo, ya que los pequeños negocios han hecho dinámico el sector de la economía peruana. Sobre este aspecto, los pequeños negocios han adquirido un lugar prominente durante las últimas seis décadas en el desarrollo socioeconómico del país. Se ha exhibido una tendencia de crecimiento positivo, incluso, durante los períodos de crisis económica. La micro y pequeña empresa (MYPES) formales e informales en el mundo, América Latina y el Perú en particular, constituyen un elevado porcentaje en la conformación de este segmento de la economía. Sin embargo, las MYPES informales sigue siendo un sector al que no se le ha podido dar una solución integral y por ello necesita una atención urgente para reorientar su crecimiento y desarrollo.

(Caballero, B 2008) La alta volatilidad financiera, la variada distribución de la renta, las fuertes barreras burocráticas y la escasa formación de empleo, obliga a muchas empresas a caminar en la línea de la informalidad donde la fuerte inversión que implica ajustarse al marco de la ley para desarrollar un negocio formal explica en gran parte por qué en el Perú existen tantas empresas ilegales que asumen los altos costos de informalidad que involucra la competencia desleal con los agentes lineales del comercio masivo donde se asume una visión simple del problema ya que muchas veces los comerciantes asumen que la actividad ilegal esta exonerada de costos. Por el contrario, los sobornos a las autoridades, la dificultad al acceso financiero, la restricción del apoyo de entidades gubernamentales, las barreras del acceso al mercado internacional, la baja representación gremial, la poca facilidad para dividir los activos, la sucesión ilimitada del traspaso comercial y otras coimas para no ser detectados, son una suerte de impuestos que tienen que pagar los negocios informales para subsistir en el actual mercado local existiendo múltiples razones por las cuales se origina este fenómeno masivo en nuestro país, empezando desde la migración andina a la capital como forma de supervivencia familiar en un área rural poco desarrollada, hasta la incapacidad del sector moderno para absorber en su totalidad la oferta de mano de obra, en conjunto con la alta inestabilidad ocupacional y la existencia de espacios económicos no cubiertos por la modernización, hasta los elevados costos de formalidad para el acceso al comercio local y para la permanencia perenne en un mercado evolutivo con condiciones estrictas

de normatividad legal, mostrando continuas barreras a la entrada de los agentes económicos con miras al negocio propio. Es así que se aprobó la Ley de Promoción de la Competencia, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, que además tiene como fin facilitar la implementación del acuerdo de Promoción Comercial del Perú con Estados Unidos y su protocolo de Enmiendas.

La Cámara de Comercio de Lima (CCL) señaló que la nueva Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Ley Mype) ha permitido la formalización de aproximadamente 28 mil empresas en los últimos seis meses (Octubre 2008 – Marzo 2009), además, 91 mil trabajadores inscritos en el registro REMYPE. Por otro lado, la meta del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) que administra el REMYPE es lograr que 150 mil Mypes se formalicen en el primer año de vigencia de la nueva Ley. La Cámara de Comercio de Lima refirió que la nueva ley, a diferencia de la ley N° 28015 (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa), contiene nuevas normas que se orientan a facilitar la formalización del sector, entre ellas destacó que los beneficios de la nueva ley son de aplicación permanente, no tienen fecha de caducidad, además la nueva ley es más integral, por cuanto enfoca la regulación laboral, tributaria y de simplificación administrativa y tiene sustento constitucional, por cuanto el régimen laboral flexibilizado corresponde a su realidad empresarial, tal como lo ha establecido el Tribunal Constitucional.

La MYPES en la ciudad de Cajamarca representan aproximadamente el 99% del universo de empresas y generan alrededor de un 80% de puestos de trabajo. Sin embargo, se ha encontrado que no disponen de una adecuada estructura de inversiones, es decir de sus activos, trabajan de manera empírica, y en su mayoría son empresas familiares. También se ha encontrado que en su mayoría carecen de tecnología y les cuesta mucho adaptarse al entorno tan cambiante en el que vivimos actualmente, por ello es importante que implementen las diferentes técnicas y herramientas de gestión

empresarial a fin de que puedan ser más sostenibles en el tiempo logrando así un mayor desarrollo para el país y generando más puestos de trabajo.

En oportunidades, la empresa tiene deficiencias en el capital de trabajo financiero, es decir, en el activo corriente, la falta de disponibilidad de ingresos de efectivo de mercaderías para atender a los proveedores. Igual situación pasa con el capital de trabajo contable, es decir, el activo corriente menos el pasivo corriente, no es suficiente para atender las obligaciones de la empresa para que siga en ejercicio. Se debe mencionar que las MYPES informales sigue siendo un sector al que no se le ha podido dar una solución integral y por ello necesita una atención urgente para reorientar su crecimiento y desarrollo.

Seguidamente se hace mención a los antecedentes que avalan la investigación:

Cantero-Cora y Leyva-Cardenosa (2015) En su investigación: “Contribución a la evaluación integrada de la gestión empresarial.” Donde estudiaron un total de 27 propuestas metodológicas. De los cuales pudieron identificar que las variables más tratadas son: evaluación, enfoque de proceso, eficiencia, eficacia e integración. Siendo sus conclusiones las siguientes: las investigaciones precedentes sobre el análisis de la gestión empresarial, existe tendencia a reconocer generalmente las variables: evaluación, enfoque por proceso, eficacia y eficiencia y una poco menos tratada, la integración. Además, se logró desarrollar una metodología que permite evaluar de forma integrada la gestión empresarial por procesos a través de indicadores de eficacia y eficiencia.

Quispe-Otacoma et al. (2017) en su artículo: “Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de pymes comerciales”, llegaron a la conclusión de que tanto a nivel local e internacional, es indudable que el ambiente competitivo en el que se desenvuelven las empresas, sobre todo las MYPES, requiere de promover los procesos y actividades de negocio que generan las ventajas competitivas de las empresas ante sus más fuertes competidores. Además, la mayor parte de empresas, en Ecuador,

son micros, pequeñas o medianas y requieren de un ERP-Planificación de Recursos Empresariales, que permita evaluar, controlar y gestionar, de manera más fácil y precisa, sus recursos con una optimización de los procesos, con información compartida entre ellos, mayor acceso a la información y eliminación de operaciones innecesarias. Asimismo, dado el tamaño de las PYMES y la limitación de sus recursos financieros se necesita un ERP bajo software libre, en particular se selecciona el ERP123, que contiene componentes interrelacionados como Clientes, ventas, inventario, pagos, impuestos, compras, contabilidad e indicadores de gestión que agilitan procesos y concentra información útil para la toma de decisiones empresariales.

Gil (2016) En su artículo: “¿Cómo prepararse para el futuro en la gestión empresarial?” Concluyó que la gestión empresarial es altamente compleja como consecuencia de las innumerables interacciones entre sus distintos componentes organizativos y entre éstos y el entorno. Todo ello conduce a la empresa a sucesivas situaciones de “reacomodamiento” y a situaciones provisionales de estabilidad que de nuevo se perturban, lo que hace que la previsibilidad de sus comportamientos resulte prácticamente imposible, sobre todo en horizontes de tiempo largos. La planificación en tiempos de crisis y de situaciones al borde de caos sólo son convenientes para horizontes de tiempo cortos. Los procesos de planificación de largo plazo resultan inconvenientes para determinar el futuro de las empresas, dado que es imposible determinar con exactitud las “condiciones iniciales” de las cuales se parte. En sustitución de ello es más provechoso estimar su futuro en términos de imaginación y exploración de los “espacios de posibilidades” a la manera de los “adyacentes posibles” a través de herramientas como el modelamiento, la simulación y los escenarios.

Hernández (2017) En su artículo: “Gestión de Riesgos: reflexiones desde un enfoque de gestión empresarial emergente.” Llegó a la conclusión de que los cambios acontecidos en los últimos años permiten destacar un entorno actual más dinámico y complejo que, en cierta medida, determina las formas de gestión del siglo XXI, estructuradas con base en modelos de negocio orientados a sostener el crecimiento de la empresa y crear valor para sus grupos de interés además de considerar diferentes

mecanismos promovidos por la dirección para evidenciar al exterior dichos esfuerzos. Así, el cambio obliga particularmente al equipo de gestión ejecutiva y a la dirección a involucrarse en la reorientación, en el curso de los objetivos y estrategias y, por lo tanto, en la adaptación continua de las estructuras, patrones de compromiso y controles.

Hernández y Rodríguez (2016) En su investigación: “La Dirección Estratégica y el Cuadro de Mando Integral como herramienta de apoyo a la Gestión Empresarial en la Empresa de Proyectos de Arquitectura e Ingeniería de Matanzas.” Llegaron a la conclusión de que la ampliación del control estratégico a través del Cuadro de Mando Integral, permite monitorear con mayor detalle la estrategia aprobada y facilita la toma de decisiones a los directivos. Además, mejora la coordinación entre las áreas para cumplimentar la estrategia de la empresa reduciendo considerablemente los tiempos de reuniones lo que incide en la productividad del trabajo. Por lo que, la ampliación del CMI contribuye al ahorro de recursos materiales y energético en la empresa.

Muñoz Dueñas et al. (2015) En su artículo: “Técnicas de gestión empresarial en la globalización.” Concluyen que existen tres herramientas de gestión que fueron desarrolladas para ayudar a la gestión de las empresas, cuando, sometidas a una gran competencia, los gestores se ven obligados a tomar decisiones con la finalidad de reducir costes, mejorar los procesos y aumentar el valor (tanto del producto como del servicio) ofrecido a los clientes. Esto supone un reto añadido para aquellas herramientas que combinan estrategia y sistemas de información contables, concretamente para la contabilidad estratégica, sirviendo, a su vez, para ampliar el campo de investigación de la misma al contemplar las relaciones inter e intra organizacionales en las decisiones de alto impacto y su efecto en los resultados de la empresa.

Salazar (2016) En su investigación: “Importancia de la cadena de suministro en la comercialización de productos agrícolas en el estado de Durango” concluye que todos los sectores económicos tienen una estructura de una cadena básica de suministro en la que buscan crear valor en los productos o en los bienes, es decir, debe de tener, forma, tiempo, lugar y posesión. La manufactura crea el valor de forma, cuando el dinero

gastado se convierte en producción, es decir, cuando las materias primas se convierten en producto terminado. La logística controla los valores del tiempo y el lugar, principalmente mediante el transporte, el flujo de información y los inventarios. El valor de posesión será considerado con la responsabilidad de marketing, la ingeniería y las finanzas donde el valor real se crea brindado el producto que el cliente desea.

Volpentesta et al. (2014) En su artículo: “Identificación del impacto de la gestión de los stakeholders en las estructuras de las empresas que desarrollan estrategias de responsabilidad social empresarial.” identificaron la existencia de divergencias muy claras entre lo que las empresas piensan que hacen, lo que dicen y lo que hacen realmente. Este divorcio se expresa de manera clara al estudiar sus manifestaciones públicas. Resulta probable que ese comportamiento esté relacionado con el estado embrionario de estas temáticas en Argentina. Los procedimientos organizacionales relacionados con la identificación y escucha de los stakeholders, Su implementación se sustenta en la utilización de estos mecanismos por la mayoría de las empresas que tienen inquietud por estos temas, de modo que las empresas, al utilizarlos, sienten que están aplicando herramientas de “buena administración”. Tal vez el aspecto más destacable es que las empresas implementaron estos procedimientos respondiendo a situaciones concretas de reclamación de stakeholders, lo que evidencia una gestión de tipo reactiva más que proactiva.

Bardales (2017) En su tesis: “Efectividad en el desempeño de los procesos de negocio de la Agroveterinaria La Fortaleza SRL de la ciudad de Cajamarca utilizando un sistema de planificación de recursos empresariales Odoos bajo la metodología IPEE.” Concluyó que la implementación de un sistema ERP (Odoos) es muy efectiva, teniendo en cuenta que la cultura cajamarquina no es una ciudad tecnológica y mucho menos es caracterizada como una ciudad con alto índice de competitividad; se pueden reducir tiempos muertos en un 73%, además el sistema implementado mejora en un 64% el desempeño de sus procesos de negocio, haciendo que estos sean más eficientes, y se aprovechen mejor los recursos, por ende se puede decir que se puede implementar un sistema ERP en una empresa sin importar el rubro al que pertenezca y sin necesidad de

invertir tanto dinero por ello, pues ese es el motivo principal por el que, las empresas hoy en día prefieren realizar sus controles de manera manual, ocasionando muchas desventajas porque este tipo de control no permite tomar buenas decisiones.

Carranza (2019) En su tesis: “Gestión empresarial y sistemas de costeo y su influencia en el desarrollo de los productores de ganado bovino en el distrito de Cajamarca. 2019” Dando como resultado que el 83% de los productores desarrolla ganadería familiar (extensiva), el 14% desarrolla una pequeña y mediana ganadería (semi-extensiva) y el 3% desarrolla ganadería comercial (intensiva), finalmente se concluye que la gestión empresarial tiene una influencia significativa en el desarrollo de los productores de ganado bovino en el distrito de Cajamarca, en un nivel de significancia de 0,01, con una asociación positiva moderada – alta, que se refleja en el coeficiente Rho de Spearman de 0,656. (Valor de significancia 0,000).

Salaverry (2016) En su tesis: “Gestión Administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016” concluye que: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y el Desempeño laboral según trabajadores de la Municipalidad provincial de Cajamarca en el año 2016. Cabe precisarse que esta relación es de una magnitud alta lo que indica que las características de la gestión administrativa determinan las capacidades para el desempeño laboral.

Por consiguiente, se detalla el marco teórico:

Según (Quispe-Otacoma, Padilla-Martínez, & Telot-González, Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de pymes, 2017) Se considera la Gestión Empresarial como la actividad ejercida por la persona al mando de la empresa que mejora la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. La gestión busca hacer las cosas mejor y rápido, en ese sentido es necesario identificar los procesos que influyen en el éxito de la empresa. El gerente requiere conducir personas, manejar recursos y sobre todo información para la toma de decisiones.

Según, (Dextre Flores & Del Pozo Rivas, 2012) La gestión o administración tiene como funciones fundamentales el planeamiento, la organización, la dirección y control. La coherencia y cohesión entre ellas produce una administración eficiente, económica y efectiva de los recursos que emplea para el logro de las metas y objetivos planeados. En tal sentido, se definen las funciones de la administración para centrar el análisis en el control y su vinculación con los riesgos de negocios.

Según (Orozco, 2013) El termino gestión ha sido definido por numerosos autores, todos coinciden en que se basa en las acciones y decisiones requeridas para desarrollar los procesos de la organización, en función de los objetivos deseados, con atención particular al contexto que la rodea. Toma por ende un matiz estratégico y con carácter no solo de practico-técnico, sino también social por cuanto los procesos administrativos toman vida sobre el ente llamado organización.

Según (Luquillas, 2013) La gestión implica un sinfín de requerimientos que necesita cumplir la empresa para lograr sus objetivos organizacionales. Aunque la gestión a simple vista parece sencilla y que cualquier persona puede hacer una correcta gestión, en el mundo real de la empresa sucede todo lo contrario, se necesita una persona (gestor) que esté completamente capacitado y sepa hacer correctamente su trabajo. La gestión es un factor determinante para que la empresa sea competitiva y tenga un posicionamiento destacado en el mercado.

Según (Luquillas, 2013) Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social; es la técnica de la coordinación que busca resultados de máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y personas que integran una empresa. De esta forma, la gestión supone un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto, concretar un proyecto o administrar una empresa u organización. Según (Gitman, 1986), la gestión empresarial comprende la concreción de las políticas, mediante la aplicación de estrategias, tácticas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas. Una política no es un documento legal. Es un acuerdo basado en los principios o directrices de un área de actividad clave 10 de

una organización. Una política expresa cómo va la organización sobre su trabajo y cómo lo dirige. Las buenas políticas expresan un modo justo y sensible de tratar los asuntos.

Para (Sucy, 2013) La gestión empresarial conocida también como administración de empresas o ciencia administrativa es una ciencia social que estudia la organización de las empresas y la manera como se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades. Son ciencias administrativas o ciencias económicas y financieras, la contabilidad, las finanzas corporativas y la mercadotecnia, la administración, la dirección estratégica etc. En pocas palabras se puede decir que administrar es planear, organizar, dirigir y controlar todos los recursos de un ente económico para alcanzar unos fines claramente determinados. Se apoya en otras ciencias como la economía, el derecho y la contabilidad para poder ejercer sus funciones.

Según, (Puscan, 2017) La gestión empresarial comprende la administración de recursos humanos, financieros, y de materiales y de producción e incide significativamente y de manera directa en el desarrollo de las empresas, con indicadores de gestión aceptables y con la planificación para el desarrollo, que repercuten positivamente en el crecimiento y desarrollo empresarial, sin embargo existe la posibilidad aún de mejorar y acelerar dicho desarrollo, recomendando la necesidad de una mayor identificación y compromiso tanto de accionistas, directivos y trabajadores, que repercute de manera considerable en la productividad, la rentabilidad y competitividad empresarial en el enfoque de una gestión de calidad.

Y así, el marco conceptual hace referencia que en la gestión empresarial es importante saber que ninguna empresa puede subsistir si no posee algún tipo de beneficio, por lo que debe exigir cierto nivel de competencia, puesto que la gestión se mueve en un ambiente en el cual los recursos escasean y por eso la persona encargada de la gestión debe aplicarse de diferentes maneras para persuadir a las fuentes de capital financieras.

Por lo que se considera para el concepto de la Gestión Empresarial según (Quispe-Otacoma, Padilla-Martínez, & Telot-González, Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de pymes, 2017) como la actividad ejercida por la persona al mando de la empresa que mejora la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios. La gestión busca hacer las cosas mejor y rápido, en ese sentido es necesario identificar los procesos que influyen en el éxito de la empresa. El gerente requiere conducir personas, manejar recursos y sobre todo información para la toma de decisiones.

Según, (Puscan, 2017) La gestión empresarial comprende la administración de recursos humanos, financieros, y de materiales y de producción e incide significativamente y de manera directa en el desarrollo de las empresas, con indicadores de gestión aceptables y con la planificación para el desarrollo, que repercuten positivamente en el crecimiento y desarrollo empresarial, sin embargo existe la posibilidad aún de mejorar y acelerar dicho desarrollo, recomendando la necesidad de una mayor identificación y compromiso tanto de accionistas, directivos y trabajadores, que repercute de manera considerable en la productividad, la rentabilidad y competitividad empresarial en el enfoque de una gestión de calidad.

Los ingresos son una variable muy importante al analizar el crecimiento de una empresa, en tal sentido, (Fernandez & Gonzales, 2008) manifiestan que el Nuevo Plan General de Contabilidad, define los ingresos como “incrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o aumento de valor de los activos o disminución de los pasivos, siempre que no tengan su origen en aportaciones, monetarias o no de los socios y propietarios”

Según, (Masgrau, 2005) La rentabilidad se define como la medida del rendimiento que producen los capitales invertidos en un determinado periodo de tiempo, lo que implica comparar el beneficio generado con el capital invertido o empleado para obtenerlo.

Para (Sánchez, 2002) la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener ciertos resultados. En la literatura económica, aunque el término se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.

La liquidez es un factor importante al evaluar las operaciones de una empresa, ya que nos indica el activo a corto plazo que tiene una empresa para afrontar sus pasivos a corto plazo. Para (Llanes, 2012), la liquidez es “la capacidad de la empresa para generar recursos que le permita atender con ellos sus compromisos a corto plazo”

Según, (Fajardo, 1995) la productividad consiste en la relación entre el volumen de producción y los recursos utilizados por unidad de tiempo, con el propósito de aumentar la capacidad de producción a partir de una cantidad dada de trabajo del hombre y de las máquinas, mediante la intensificación del trabajo del hombre, la introducción de máquinas y el mejoramiento de la capacidad administrativa.

Un concepto a tener en cuenta es el de los costos operativos, (Guzmán, 2013) define los costos operativos como los gastos que surgen de las actividades actuales de un negocio. Costos operativos en cualquier período de tiempo representa lo que le cuesta a una compañía hacer negocios, la compra de materiales, los salarios, electricidad, renta, etc.

Por otro lado, (Rondan, 2017) define los gastos (costos) operativos son aquellos que permiten mantener la actividad diaria de una compañía, que no suelen estar vinculadas de manera directa con la producción. Suele utilizarse tanto el término gastos operativos como gastos operacionales. Estos costes se ocasionan en el normal desarrollo de la entidad económica, según el objeto con el que se fundó y registran los gastos en los que

se incurre durante un ejercicio en relación al planteamiento de desarrollo de la actividad ejecutiva financiera, legal, comercial y la dirección de la gestión administrativas.

La satisfacción del usuario es un indicador importante para determinar la eficiencia de un servicio, (Poll & Boekhorst, 1996) nos dice que se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una organización cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario.

El reclutamiento de personal es uno de los pilares de la gestión de recursos humanos en una empresa. Según (Blanch & Icart, 1999) el reclutamiento no es más que el eslabón de un proceso más amplio, situándose después de la elaboración del perfil profesional, y realizándose con anterioridad a la fase de selección de personal en sentido estricto. Supone la localización y atracción de posibles candidatos, lo que implica que es necesario identificar posibles fuentes de reclutamiento, así como métodos concretos para atraer candidatos. El reclutamiento puede ser realizado por la propia empresa o bien por una empresa especializada al servicio de aquélla.

Otro factor a analizar es la rotación de personal. Para (Flores, Abreu, & M.H.Badii, 2008) La rotación de personal expresa el índice porcentual de empleados que circulan por la empresa, sobre el número medio de empleados que se quedan, en un período predeterminado y considerado, por ello la rotación de personal debe ser calculada en función al volumen de recursos humanos disponibles más el costo real de los que se fueron y no como se acostumbra en función de entradas o salidas de personal.

El clima laboral es uno de los ejes de la gestión de recursos humanos. Según (Brancato & Juri, 2011) el clima organizacional es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

De acuerdo a (Guiñazú, 2004) la capacitación es el medio que permite a la organización interpretar las necesidades del contexto. Hablamos de proceso porque no sucede en forma rápida y puntual, sino en el transcurso de cierto período de tiempo. La capacidad de aprendizaje orientada a la acción es la aptitud hacia un cambio adaptativo expresado a través de una conducta, dado que a través de la acción la persona se adapta al mundo laboral transformándolo, es decir, enfrentando y resolviendo los problemas de trabajo que se presenten. Hablamos de modificación puesto que las personas al aprender incorporan algo que no tenían: un conocimiento, una habilidad o una actitud.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿Cuáles son las características de la gestión empresarial en las MYPES de la ciudad de Cajamarca en el año 2019?

## **1.3. Objetivos**

### ***1.3.1. Objetivo General***

Conocer las características de la gestión empresarial en las MYPES de la ciudad de Cajamarca en el año 2019.

### ***1.3.2. Objetivos Específicos***

Analizar la gestión financiera en las MYPES de la ciudad de Cajamarca en el año 2019.

Analizar la gestión de materiales y de producción, en las MYPES de la ciudad de Cajamarca en el año 2019.

Analizar la gestión de recursos humanos en la MYPES de la ciudad de Cajamarca en el año 2019.

Determinar la característica con mayor relevancia para la gestión empresarial en las MYPES de la ciudad de Cajamarca en el año 2019.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de Investigación

El presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación aplicada, en razón, de que se emplearon conocimientos adquiridos en el campo de las ciencias administrativas para tener el acercamiento correspondiente a las características de la gestión empresarial en la población de estudio.

### 2.2. Nivel de Investigación

La presente investigación es de nivel descriptiva. La investigación descriptiva refiere e interpreta minuciosamente lo observado; ésta se relaciona con las condiciones existentes, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes y procesos en marcha, efectos experimentados o tendencias que se desarrollan. Según, Hernández R. Fernández C. & Baptista P. (1998: P, pág. 60).

Siendo la siguiente investigación sustentada en los conocimientos de las ciencias administrativas, a fin de determinar las características de la gestión empresarial de las MYPES en la ciudad de Cajamarca en el año 2019.

### 2.3. Diseño de Investigación

El diseño de investigación del presente estudio es no experimental de corte transversal, porque no se encuentra la intencionalidad de manipular las variables de estudios. Permitiendo captar la funcionalidad natural de las características de la gestión empresarial de las MYPES en la ciudad de Cajamarca dentro de un periodo determinado.

Esquema:

M → O

Donde:

M: Muestra (MYPES encuestadas).

O: Observación de las características de la gestión empresarial (variable independiente).

## 2.4. Población y Muestra

### 2.4.1. Población

Se considera como población de estudio a los 165 gerentes y responsables de la gestión de la empresa de la ciudad de Cajamarca.

### 2.4.2. Muestra

En el caso de los gerentes y responsables de la gestión empresarial en las MYPES de la ciudad de Cajamarca, trabajamos con la base de datos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo referente a las 165 empresas formales que declaran para la Encuesta Nacional de Variación Mensual del Empleo, para determinar el tamaño adecuado de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula estadística para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población (165)

Z = 1.96 para un nivel de confianza del 95 %

E = Error estándar (0.05)

p = Probabilidad de éxitos (0.50)

q = Probabilidad de fracasos (0.50)

Aplicando la fórmula estadística para poblaciones finitas, se tiene como tamaño de muestra 116 gerentes y responsables de MYPES en la ciudad de Cajamarca, los cuales fueron seleccionados de manera aleatoria simple.

## 2.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos

En el proyecto la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, por lo que, como instrumento se aplicó un cuestionario estructurado elaborado por los investigadores, teniendo como informantes a los gerentes y responsables de la gestión de la empresa que laboran en su condición de empleados.

El cuestionario cuenta con un total de 32 preguntas, las cuales se distribuyeron de acuerdo a las dimensiones de estudio de la gestión empresarial: Gestión de Financiera, Gestión de Recursos Humanos y Gestión de Materiales y Productos. De igual forma, abarcó datos generales de los encuestados como información de crecimiento empresarial para una mejor observación y descripción de la variable de estudio. Cabe mencionar que dicho cuestionario fue validado por un profesional del campo administrativo y económico.

Los datos obtenidos de las encuestas fueron incorporados o ingresados al programa computarizado SPSS y Excel, que permitió elaborar la base de datos, los análisis estadísticos, y la presentación gráfica y en cuadros de los resultados obtenidos.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

#### A. GESTIÓN DE LA EMPRESA

Tabla 1

*Intervención en la elaboración de los instrumentos de gestión de los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.*

Intervención	Nº	%
A veces	59	50.86
Nunca	12	10.34
Siempre	45	38.79
Total	116	100.00

Nota. Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

En la Tabla 1, se indica que el 50.86% de los gerentes y responsables intervienen en algunas ocasiones en la elaboración de los instrumentos de gestión, aunque el 38.79% de la muestra ha tenido una intervención activa. Sin embargo, un 10.34 % nunca se ha visto involucrado en esta tarea relevante para sus empresas.

Tabla 2

*Conocimiento de los objetivos de la empresa de los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.*

Conocimiento	Nº	%
Plenamente	59	50.86
Medianamente	47	40.52
No conoce	10	8.62
Total	116	100.00

Nota. Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

En la Tabla 2, pudimos identificar que un 50.86% de los directivos conocen los objetivos de la empresa. Sin embargo, existe un 8.62% de responsables que

desconoce este aspecto fundamental para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Tabla 3

*Incidencia de la gestión empresarial en las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.*

Incidencia	N°	%
Muy significativo	57	49.14
Significativo	34	29.31
Poco significativo	25	21.55
Total	116	100.00

Nota. Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

En la Tabla 3, muestra que un 49.14% considera muy significativa la incidencia de la gestión empresarial dentro de sus organizaciones; por otro lado, existe un 21.55% de responsables que consideran que no existe una relevancia de esta dentro de sus empresas.

## B. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Tabla 4

*Reclutamiento y selección de personal en las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.*

Criterio de selección de personal	Nº	%
De acuerdo a la necesidad de la empresa	57	49.14
De acuerdo al perfil del postulante	29	25.00
Por crecimiento de la empresa	18	15.52
Por generar empleo en la región	7	6.03
Todas las anteriores	5	4.31
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100.00</b>

Nota. Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

En la Tabla 4, se detecta que un 49.14 % de los entrevistados opta por seleccionar y reclutar el personal de acuerdo a la necesidad de la empresa. Solamente el 25.00% enfoca sus acciones de reclutamiento y selección de personal de acuerdo al perfil del postulante. Asimismo, 15.52 % de ellos se centra en el crecimiento de la empresa para reclutar y seleccionar personal.

Tabla 5

*Rotación de personal en las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.*

Rotación de personal	Nº	%
Méritos del trabajador	5	4.31
Necesidad institucional	48	41.38
Política institucional	33	28.45
Para que el personal aprenda más	26	22.41
No hay rotación de personal	4	3.45
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>100.00</b>

Nota. Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

En la Tabla 5, nos expone que un 41.38% de los entrevistados detalla que dentro de su empresa la rotación de personal responde a la necesidad institucional, mientras

que el 28.45% de las empresas se basan en su política institucional. Además, indica que el 22.41% de las empresas consideran, al momento de rotar el personal, el generar nuevos conocimientos en ellos; un 4.31% de las empresas actúan de acuerdo los méritos del trabajador, promoviéndolos a plazas establecidas dentro de la empresa. Sin embargo, hay que hacer notar que el 3.45% no realiza rotaciones en su personal.

Tabla 6

*Características del ambiente laboral en las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.*

Características del ambiente laboral	N°	%
Total	116	100.00
<b>Valoración</b>		
Muy Adecuado	24	20.69
Adecuado	60	51.72
Poco adecuado	25	21.55
Nada adecuado	7	6.03
<b>Implicancia</b>		
Buen desempeño laboral	66	56.90
Confianza con los compañeros trabajadores	10	8.62
Buenas relaciones humanas	26	22.41
Buena relación jefe – subordinado	9	7.76
Todas las anteriores	5	4.31

Nota. Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

En la Tabla 6, se muestra que 51.72% de los entrevistados indicaron que existe un adecuado ambiente laboral en sus empresas, mientras que el 21.55% manifestaron que el ambiente laboral en sus empresas es poco adecuado. En cambio, el 20.69% afirmaron contar con un clima laboral muy adecuado y un 6.03% manifestó no poseer un ambiente laboral adecuado. Por otro lado, el 56.90% afirmaron que un ambiente laboral adecuado implicar un buen desempeño de los colaboradores dentro de la organización, el 22.41% indicó que tener buenas relaciones humanas entre compañeros de trabajo es producto del adecuado ambiente laboral.

Tabla 7

*Incentivos aplicados en las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.*

Incentivos	Nº	%
Condiciones de trabajo	31	26.72
Remuneraciones	19	16.38
Crecimiento personal	2	1.72
Becas de estudio y/o especialización	20	17.24
Reconocimientos	44	37.93
Total	116	100.00

Nota. Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

En la Tabla 7, podemos encontrar que el 37.93% opta por el reconocimiento a los colaboradores, seguido de un 26.72% que consideran una mejora en las condiciones de trabajo, por otro lado, un 17.24% considera las becas de estudio y/o especializaciones.

Tabla 8

*Implicancia de la capacitación al personal en las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019*

Implicancia	Nº	%
Mejorar las relaciones humanas	2	1.72
Mejorar el desempeño	22	18.97
La especialización	6	5.17
No hay capacitaciones	86	74.14
Total	116	100.00

Nota. Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

En la Tabla 8, se encuentra que el 74.14% de los entrevistados manifestó que no realizan capacitaciones a su personal, por el contrario, un 18.97% indicó que la capacitación del personal mejora el desempeño dentro de sus puestos de trabajo, el 5.17% lo adjunta a la especialización en puesto de trabajo, y un 1.72% considera que mejora las relaciones humanas.

Tabla 9

*Política de promoción del personal en las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019*

Política de promoción	N°	%
Los ascensos	12	10.34
Los reconocimientos de méritos	20	17.24
Remuneraciones	84	72.41
Total	116	100.00

Nota. Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

En la Tabla 9, detalla que un 72.41% especificaron que dentro de sus empresas establecen a las remuneraciones como políticas de promoción de personal, seguido de un 17.24% que opta por los reconocimientos de méritos y un 10.34% indicaron los ascensos.

Tabla 10

*Incidencia de la gestión de recursos humanos en las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.*

Incidencia de la Gestión	N°	%
Muy significativo	10	8.62
Significativo	102	87.93
Poco significativo	4	3.45
Total	116	100.00

Nota. Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

En la Tabla 10, se muestra que el 87.93% de entrevistados considera significativo la gestión de recursos humanos dentro de sus organizaciones, seguido por un 8.62% que considera muy significativo y un 3.4 % poco significativo.

### C. GESTIÓN FINANCIERA

En la Figura 1, se evidencia que el 58.62% de los trabajadores encuestados estiman que los ingresos por ventas de la empresa en el año 2019, en comparación con el año inmediato anterior, se han incrementado, para un 31.90% se mantiene igual y para un 9.48% han disminuido. Además, enfocándose en la rentabilidad empresarial para un 50.86% de los trabajadores encuestados, en comparación con el año anterior, se ha incrementado, para un 38.79% se mantiene igual y para un 10.34% ha sufrido una disminución. Por otro lado, un 68.97% de los trabajadores encuestados señalan que las inversiones de la empresa en el año 2019, en comparación con el año anterior, se han incrementado, para un 17.24% se han mantenido y para un 13.79% ha disminuido. Además, el 53.45% de los trabajadores encuestados califican como significativa la gestión financiera de la empresa, el 40.52% como muy significativa, el 6.03% como poco significativa.

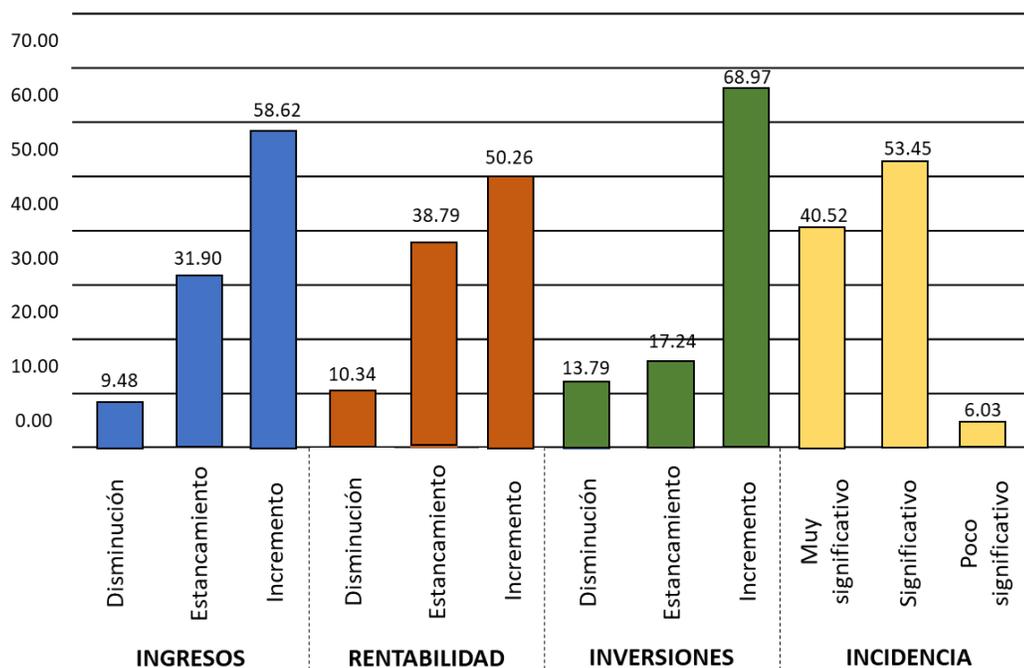


Figura 1. Indicadores de la Dimensión de Gestión Financiera. Según Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

## D. GESTIÓN DE MATERIALES Y PRODUCTOS

En la Figura 2, se muestra que según el indicador de provisión de consumos un 53.45% asegura haber utilizado insumos de buena calidad; a su vez el 44.83% indica haber utilizado insumos de mediana calidad, por otro lado, un 1.72% detalló haber utilizado provisiones de insumos de mala calidad para la elaboración de sus productos. Igualmente, abarcando el indicador de calidad de los servicios el 46.55% de los miembros de las MYPES aseguran haber obtenido muy buen producto en la elaboración los mismo, un 31.90% indica haber conseguido a partir de sus insumos un buen producto, así mismo, el 19.83% señala haber elaborado un excelente producto y el 1.72% reconoce haber conseguido producto de regular calidad. Finalmente, muestra que de acuerdo a la satisfacción por los servicios el 62.93% de los empresarios aseguran estar plenamente satisfechos de los servicios que brindan, seguido de un 35.34% que están convencidos que se encuentran medianamente satisfechos por los servicios y bienes que brindaron; a la vez 1.72% no está nada satisfecho los servicios y bienes que brindados.

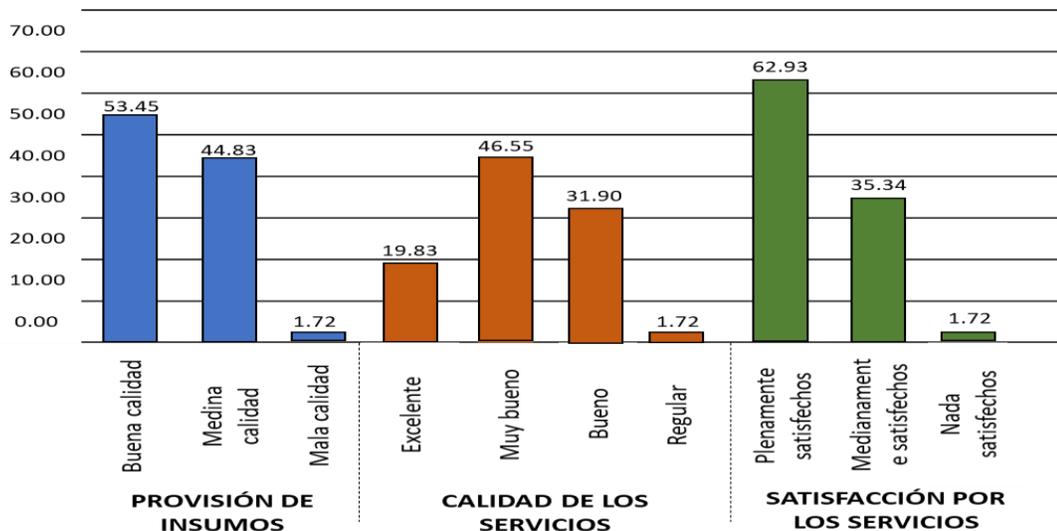


Figura 2. Indicadores de provisión de insumos, calidad de los servicios, satisfacción por los servicios de la Dimensión de Gestión de Materiales y Productos. Según Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

En la Figura 3, señala en el indicador de niveles de productividad que la mayor parte de los encuestados de las MYPES con un 64.66% aseguran haber sido eficiente en la

productividad de empresa, mientras que el 27.59% refiere que la productividad fue muy eficiente, sin embargo, existe un 7.76% que esta desconforme porque considera los niveles en cuanto a la gestión de materiales y productos fue poco eficiente. Abarcando el indicador de costos operativos, detalla que un 60.34% de las empresas los costos operativos están vinculados en gran medida a la productividad y rentabilidad, pero el 35.34% en cuantos a sus costos operativos ha tenido en poca medida vínculo con su productividad y rentabilidad, y el 4.31% refiere no haber guardado un vínculo respecto a sus costos operativos con su productividad y rentabilidad empresarial. Finalmente, en el indicador de incidencia el 43.97% de microempresarios refieren que es muy significativo en el desarrollo de sus empresas, seguido del 37.93% quienes manifiestan que es significativo la gestión de materiales y productos en desarrollo para sus empresas, siendo el 18.10% quienes aseguran que es poco significativo dicha acción de las incidencias de la gestión de materiales y productos.

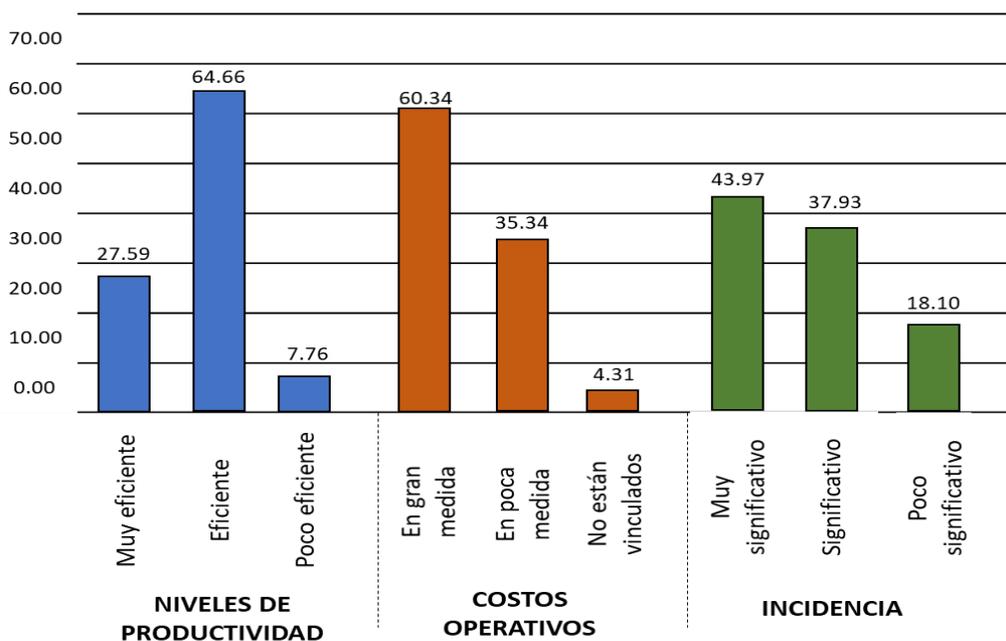
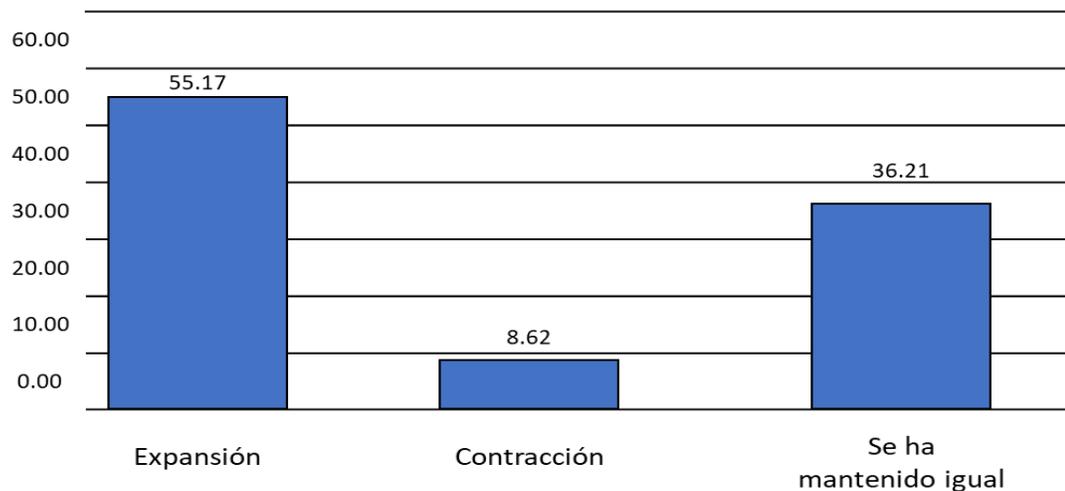


Figura 3. Indicadores de niveles de productividad, costos operativos e incidencia de la Dimensión de Gestión de Materiales y Productos. Según Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

## CRECIMIENTO DE LA EMPRESA

### Crecimiento en los últimos cinco años.

Referente a las respuestas de las entrevistados estos consideran que en los últimos 5 años ha existido una expansión del crecimiento de las MYPES en la cuada de Cajamarca 55.17%, seguido de un 36.21 % que considera que las MYPES de han mantenido en los últimos cinco años, y para un 8.62% se ha presentado una contracción.



*Figura 4.* Crecimiento empresarial en los últimos 5 años. Según Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

**Niveles de ventas en el año 2019 en comparación a los últimos cinco años.**

Referente al nivel de ventas en el año 2019, los entrevistados consideran que un 47.41 % se ha mantenido igual referente a los últimos cinco años; seguido de un 42.24% que consideran que se han incrementado y un 10.34 % se han contraído.

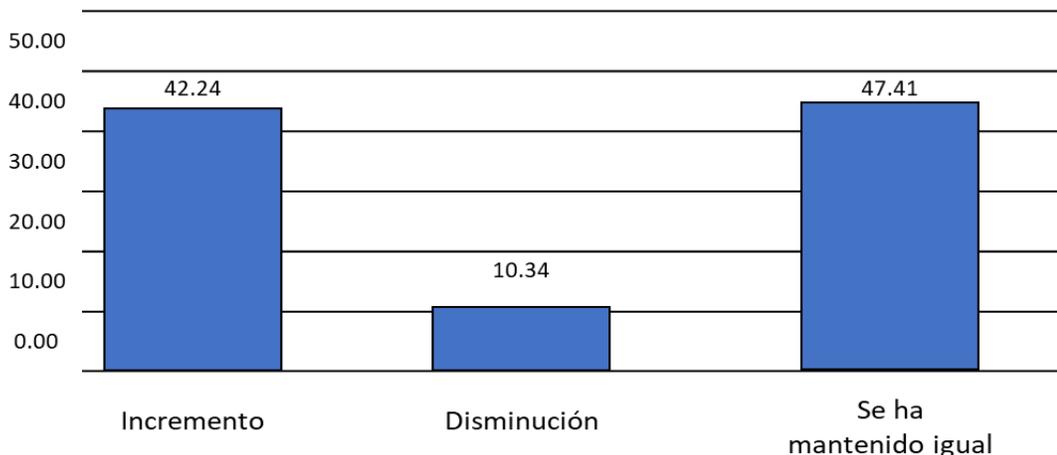


Figura 5. Niveles de ventas en los cinco últimos años. Según Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

**Patrimonio empresarial.**

Referente a los costos operativos de la MYPES en la ciudad de Cajamarca podemos indicar que un 49.14% considera que se ha presentado un incremento en los últimos cinco años; seguido de un 30.17 % que manifiesta que se ha mantenido y un 20.69% consideran que se han disminuido.

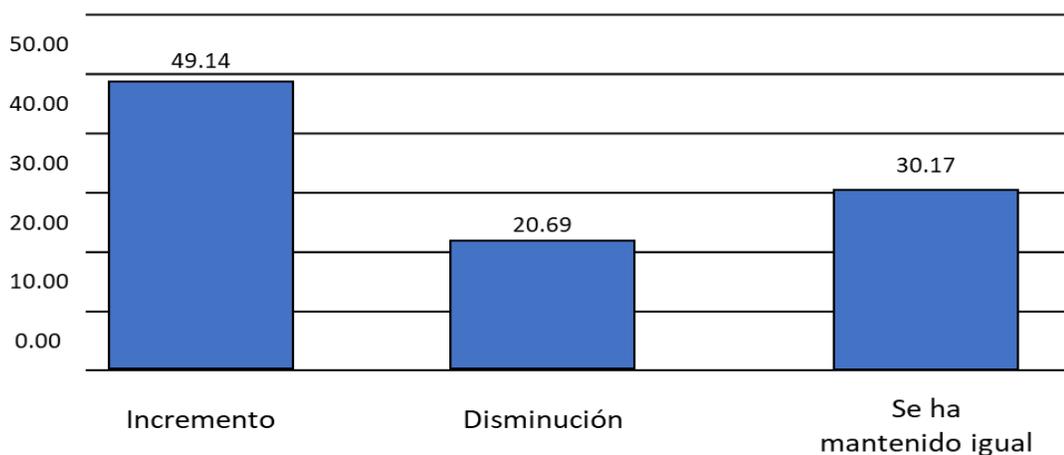
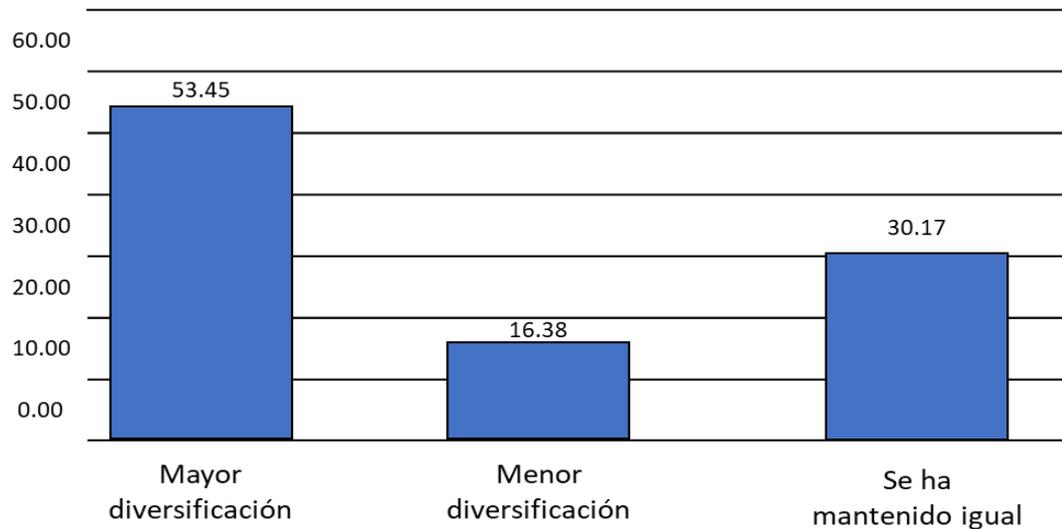


Figura 6. Patrimonio empresarial en los últimos cinco años. Según Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

**Diversificación del producto y/o servicios desarrollados por la empresa.**

Referente a la diversificación de productos y o servicios desarrollados por las MYPES de la ciudad de Cajamarca los entrevistados manifestaron que existe mayor diversificación en lo ofertado 53.45%, seguido de un 30,17% que consideran que la oferta de productos y servicios se ha mantenido y un 16.38% considera que se cuenta con una menor diversificación de los productos y servicios de las empresas.



*Figura 7.* Diversificación del producto y/o servicios desarrollados por la empresa en los cinco últimos años. Según Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

Tomando en consideración las dimensiones de: Gestión de Recursos Humanos, Gestión Financiera y Gestión de Materiales y Productos, según la encuesta aplicada a los gerentes de las MYPES de la ciudad Cajamarca en el año 2019, se evidenció que la Gestión de Materiales y Productos, representada por el 47.01%, tiene mayor importancia en el trabajo y crecimiento empresarial.

La gestión de materiales y productos logra ser la característica de mayor relevancia en Cajamarca para el año 2019 y es motivada por la búsqueda de calidad de proveedores. Es decir, las empresas en su cadena de suministros, buscan integrar proveedores que brinden mayor calidad en los bienes a adquirir.

Al final, la Gestión Financiera representa un 44.23% y la Gestión de Recursos Humanos un 8.62%.

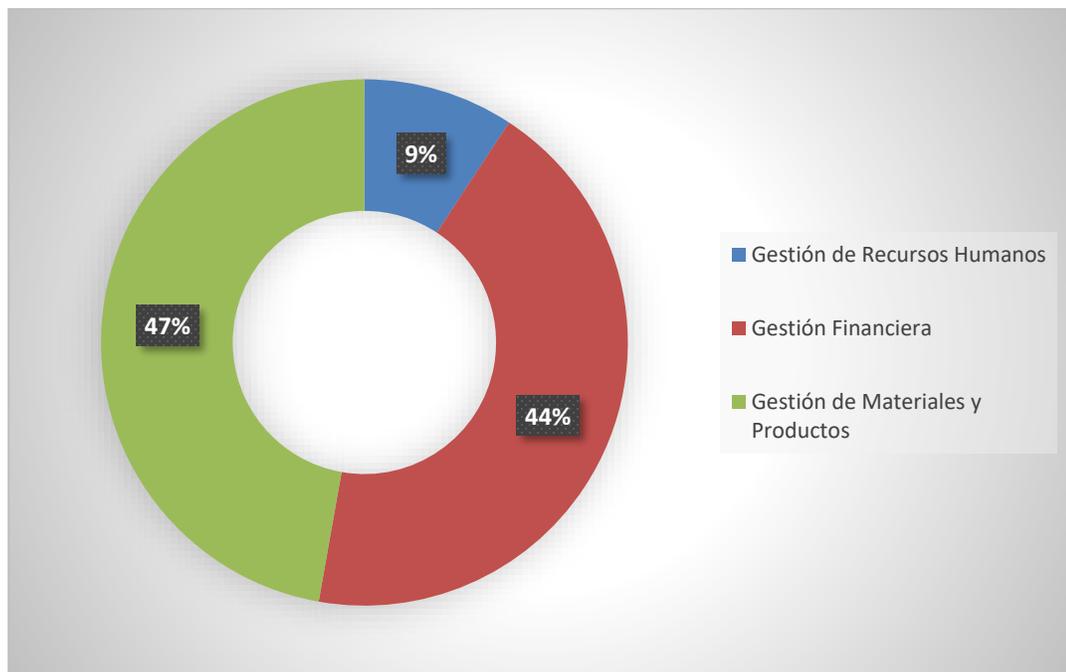


Figura 8. Distribución porcentual de las dimensiones de estudio. Según Encuesta aplicada a los gerentes y responsables de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, 2019.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

El resultado obtenido determina que la gestión empresarial ayuda a entender el desarrollo de las MYPES en la Ciudad de Cajamarca, viéndose evidenciado en la investigación realizada, el 55.17% de los gerentes entrevistados considera que en los últimos 5 años se ha producido una expansión del crecimiento de sus empresas, crecimiento explicado por el aumento en el patrimonio de sus organizaciones según el 49.14% de los entrevistados. Así mismo, otro importante indicador del crecimiento empresarial es que según refiere el 53.45% de entrevistados, su organización ha experimentado una diversificación de lo ofertado. Teniendo en consideración que la gestión empresarial es el proceso que permite planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos, actividades y recursos. Por lo que se recogido las características de los responsables de la MYPES en la Ciudad de Cajamarca en el año 2019, precisando referente a la Gestión de la empresa podemos afirmar que los responsables y gerentes han participado en un 49.14 % en la construcción o elaboración de los instrumentos de gestión que ordenan y dirigen sus empresas; así mismo, existe una participación en la evaluación y construcción de los indicadores de gestión del 50.86 %, y un 50.86% que los responsable y gerentes de las MYPES conocen y manejen los objetivos estratégicos de sus representadas. Se puede evidenciar entonces que en gran medida el crecimiento de la empresa se explica por la participación de los gerentes en la elaboración de herramientas de gestión de la misma. Es así que la presente investigación, coincide con Martínez y Vargas, quienes en su investigación: “Relación del entrenamiento, capacitación y financiamiento con el crecimiento sostenido de pequeñas empresas del sector industrial en la ciudad de San Luis Potosí, México.” Concluyeron que existe una relación directa entre el nivel de entrenamiento por parte de los empresarios y el crecimiento sostenido de la pequeña empresa.

Según las Teorías se plantea que la gestión de recursos humanos se basa en el análisis de todos los elementos en las que el departamento de recursos humanos de una empresa interviene y toma decisiones en lo relacionado con la administración del personal con

que cuenta, siendo la encargada de coordinar y poner en práctica las políticas acordadas en las instancia que corresponden y de la cual dependerá principalmente el ambiente laboral en el que han de desenvolverse las relaciones humanas dentro de la empresa. Los resultados de las entrevistas a los directivos indican tener experiencia y capacitación especializada en los cargos que ostentan, además participan de una manera activa en la elaboración y evaluación de los instrumentos de gestión y los indicadores de sus empresas. La investigación presente muestra que el 87.93% de gerentes considera significativo la gestión de recursos humanos dentro de sus organizaciones; así mismo, el 51.72% de entrevistados considera que el ambiente laboral de su empresa es adecuado y un 20.69% lo califica como muy adecuado, lo cual explica por qué el 56.90% indica que existe un buen desempeño laboral en su organización. En lo que corresponde a la gestión de recursos humanos en las MYPES señalan que está comprometidos con el desempeño del personal, así como su identificación institucional, desarrollando las acciones de personal, de reclutamiento, selección, rotación y de promoción de conformidad con la política y necesidad institucional, las capacitaciones son especializadas y tienen como propósito garantizar un buen desempeño laboral dentro de un ambiente laboral adecuado, así mismo se valoran los méritos en la promoción del personal, los mismos que inciden de manera directa y significativamente en el desarrollo de la empresa. Es así que la presente investigación concuerda en la importancia que tiene la gestión de recursos humanos para la empresa, con Hernández Darías, quien en su investigación: “Estrategia para integrar la gestión del capital humano a la gestión empresarial” concluye que la preparación y capacitación del personal en competencias como organización y liderazgo, logran un mayor cumplimiento de objetivos de la empresa.

Referente a la importancia de los recursos financieros y su adecuada estructura o composición en el ámbito empresarial es relevante. Estos recursos constituyen el origen o el motivo de las inversiones o capital en funcionamiento, es decir, del activo de la empresa. Los indicadores de la gestión financiera deben de mostrar resultados deseados de ingresos, de rentabilidad, de patrimonio y de utilidades, por cierto, todos ellos con tasas de crecimiento significativos que ayudan a entender el desarrollo de la empresa.

Los directivos de la empresa, en las entrevistas desarrolladas, asumen que los indicadores de la gestión financiera en el año 2019, en relación al año inmediato anterior, presentan variaciones positivas, manifestando el 58.62% de ellos que los ingresos por ventas de la empresa en comparación con el año anterior han aumentado; así mismo, un 50.86% de encuestados indica que la rentabilidad empresarial ha incrementado en comparación al año anterior. Otro indicador clave son las inversiones, en relación a ello, un 68.97% de encuestados expresa que estas se han incrementado en comparación a años anteriores. Estos indicadores explican porque un 55.17% de las empresas han venido creciendo, así como sus niveles de ventas y diversificación de productos, todo ello con incidencia de significación en el desarrollo de la empresa. Así pues, esta investigación concuerda con Ríos, quien en su investigación: “Complejidad, equilibrio y finanzas: conceptos y herramientas para la gestión de empresas sostenibles” concluye que es muy relevante la gestión financiera, creación de valor económico, crecimiento y desarrollo en la empresa para así dar una adecuada remuneración a los stakeholders y minimizar los posibles conflictos de interés y mantener buenas relaciones en el tiempo pese a la volatilidad del entorno.

Por lo general en las MYPES de la ciudad de Cajamarca, el control de calidad queda reducido a una rutina inspección del producto, realizada usualmente por personas del departamento de calidad u otro afín como personal del departamento de producción y casi siempre limitada a la recepción de materiales, a la supervisión de algunas partes del proceso y muy pocas veces al producto terminado. Se debe de tener en consideración que la gestión de calidad en una empresa se orienta hacia la obtención de productos, sin stocks caros, sin retrasos en las entregas, procesos burocráticos, sin averías en el sistema, rapidez del servicio entre otros. Un 46.55% de entrevistados afirman haber obtenido productos de muy buena calidad en la elaboración de los mismos y un 19.83% expresa haber producido productos de excelente calidad, todo ello a raíz de una buena selección de proveedores es por ello que se preocupan por tener proveedores que entreguen productos de calidad, siendo un 53.45% de encuestados los que indican que reciben productos de buena calidad, otro indicador clave es que el 62.93% de empresarios está plenamente satisfecho con los servicios que brindan sus proveedores. La gestión de

calidad de materiales y del producto, es el conjunto de acciones que se encaminan a planificar, organizar y controlar la función de calidad en la empresa, la actividad productiva o de transformación de factores en productos no existe en todas las empresas. Las empresas distribuidoras o las que prestan servicios no realizan producción alguna y no están inmersas en sistemas de producción sin embargo muchos de los problemas que afectan a las empresas productores también les afectan a ellas como el control de calidad de productos recibidos o en control de inventarios, que resultan siendo de vital importancia en la gestión de materiales y de productos. Esta investigación concuerda con Zita Salazar Muñoz quien en su investigación: "Importancia de la cadena de suministro en la comercialización de productos agrícolas en el estado de Durango" concluye que la manufactura crea el valor de forma, cuando el dinero gastado se convierte en producción, es decir, cuando las materias primas se convierten en producto terminado; ayudando así al crecimiento y desarrollo de las MYPES.

La estrategia de procesos seleccionará la configuración productiva a emplear lo que implicará costos e inversión de capital. Por otra parte, se procederá a establecer el contenido de las diferentes tareas en el desarrollo del proceso, la secuencia, el tipo de maquinaria, instalaciones y el marco o estrategia tecnológica. En las entrevistas desarrolladas a los directivos de las MYPES en la ciudad de Cajamarca, un 64.66% asegura haber sido eficiente en la productividad de la empresa y un 27.59% refiere que la productividad fue muy eficiente, esto se explica debido a que en un 60.34% de empresas, los costos operativos están vinculados en gran medida a la productividad y rentabilidad. En lo corresponde a la gestión de materiales, el 43.97% de encuestados refieren que fue muy significativo en el desarrollo y crecimiento de sus empresas. La presente investigación concluye con Álvarez quien en su investigación: "Un modelo de productividad y competitividad para la gestión de operaciones", concluye que la única forma de lograr márgenes mejores en la empresa consiste en una estructura de costos más esbelta, es decir costos operativos mínimos, de tal forma que la empresa tenga mayor maniobrabilidad para competir.

Finalmente, las empresas hoy en día, están mucho más preparadas para el crecimiento debido en gran medida a los avances en informaciones, transportes, técnicas de organización y gestión empresarial, pero el crecimiento también implica la adaptación de determinadas estrategias para una buena gestión financiera, así como de materiales y de productos. Si la empresa desea mantener una tasa de crecimiento continuo, deberá obtener resultados económicos que sean bastante satisfactorios y así alimente mayor crecimiento que se logrará con la adaptación de nuevos recursos, todo ello por cierto con una adecuada gestión que incida en dicho crecimiento. Los resultados nos muestran interesantes indicadores de gestión en lo relacionado a las ventas, producción, activos, patrimonio, ingresos por ventas y de utilidades, por cierto, con tendencias crecientes, en lo referido al manejo financiero, así como de materiales y de productos. En la información obtenida de las entrevistas a los directivos de las MYPES en la Ciudad de Cajamarca en lo que corresponde a coberturas, ingresos por ventas, patrimonio empresarial, fuerza laboral, se aprecian significativas tasas de crecimiento en el año 2019 en comparación a los años inmediatos anteriores.

#### **4.2. Conclusiones**

1. La gestión empresarial comprende la administración de recursos humanos, financieros, y de materiales y productos ayuda a entender el desarrollo de las MYPES de la ciudad de Cajamarca, para el 2019, mostrando indicadores de gestión que apoyan en el desarrollo y planificación; estas a su vez explican el crecimiento y desarrollo empresarial. Sin embargo, existe la posibilidad aún de mejorar y acelerar dicho crecimiento.
2. La gestión de recursos humanos explica el crecimiento de las MYPES en la ciudad de Cajamarca, sin embargo, presenta ciertas deficiencias como en los casos de motivación al personal y de promoción a consideración de los administrados, reconociendo que las acciones de personal como el reclutamiento, selección, rotación y promoción obedecen a la política y necesidad de la empresa, el ambiente laboral como poco adecuado, los mismos que de alguna manera no logran motivar debidamente las buenas relaciones humanas que garanticen un mejor desempeño

laboral, por lo que califican mayoritariamente como regular la gestión de recursos humanos y su incidencia de mediano impacto en el desarrollo de la empresa, existiendo la necesidad de implementar los ajustes que correspondan para superar las deficiencias encontradas.

3. La gestión financiera ayuda a entender el crecimiento y desarrollo de las MYPES de la Ciudad de Cajamarca, 2019, con indicadores financieros de ingresos por ventas, de inversiones y de rentabilidad positivos, y con tendencia creciente, que garantizan solvencia, liquidez y rentabilidad a la empresa, pero que aún pueden ser mejoradas.
4. La gestión de materiales y de producción explica el desarrollo de las MYPES de la Ciudad de Cajamarca, 2019, con la innovación tecnológica y los buenos niveles de productividad, garantizando calidad y oportunidad en la provisión de insumos y el suministro. Sin embargo, los responsables de la gestión empresarial deben de reconocer situaciones de descontento de algunos sectores de la comunidad usuarios de los servicios de la empresa, problema que también puede ser superado.
5. De acuerdo al estudio realizado, la característica con mayor relevancia es la gestión de materiales y productos, siendo calificada por el 47.01% de los gerentes como significativa.
6. Los resultados de la información documental, corroborados por los gerentes y responsables de las empresas, muestran indicadores favorables que tienen que ver con el crecimiento de la empresa, relacionados a las ventas, producción, patrimonio, ingreso por ventas y de utilidades, con tendencias crecientes.

## REFERENCIAS

- Anguita, J. C., Labrador, J. R., & Campos, J. D. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos.*
- Blanch, A. M., & Icart, I. B. (1999). *El reclutamiento de personal en la nueva sociedad informacional .*
- Brancato, B., & Juri, F. (2011). *¿Puede influir el clima laboral en la productividad?*
- Cantero-Cora, H., & Leyva-Cardenosa, E. (2015). *Contribución a la evaluación integrada de la gestión empresarial.*
- Cayssials, A. N. (2006). *¿Subjetividad en un cuestionario?*
- Cortés, M. E., & León, M. I. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la investigación.*
- Cueva, F. D. (2010). *Economía digital, sitios web y PYMES del sector artesanías en el Perú. Contabilidad y Negocios, 77.*
- Dextre Flores, J. C., & Del Pozo Rivas, R. S. (2012). *¿Control de gestión o gestión de control?*
- Esparza Aguilar, J. L., García Pérez de Lema, D., & Duréndez Gómez Guillamón, A. (2010). *La cultura empresarial en la gestión de las empresas familiares: Una aproximación teórica.*
- Fajardo, C. E. (1995). *Del concepto de productividad en el management clásico al concepto de eficacia en el management contemporaneo.*
- Fernandez, S. C., & Gonzales, J. M. (2008). *Existencias e ingresos por ventas y prestaciones de servicios en el nuevo PCG.*
- Flores, R., Abreu, J., & M.H.Badii. (2008). *Factores que originan la rotación de personal en empresas mexicanas.*
- Garzón R., D. M., Amaya R., C. A., & Castellanos D., Ó. (s.f.). *Modelo conceptual e instrumental de sostenibilidad organizacional a partir de la evaluación del tejido social empresarial.*

- Gil Lafuente, A. M., & Paula, L. B. (2011). *La gestión de los grupos de interés: una reflexión sobre los desafíos a los que se enfrentan las empresas en la búsqueda de la sostenibilidad empresarial.*
- Gil, F. A. (2016). *¿Cómo prepararse para el futuro en la gestión empresarial? Cuadernos latinoamericanos de administración, 3.*
- Gil, F. A. (2016). *¿Cómo prepararse para el futuro en la gestión empresarial?*
- Gitman, L. (1986). *Fundamentos de Administración Financiera.*
- Guiñazú, G. (2004). *Capacitación efectiva en la empresa.*
- Guzmán, N. S. (2013). *Mejora en los costos operativos de una empresa manufacturera a través del rediseño del sistema de control y manejo de inventario.*
- Hernández Darias, I., Salazar Fernández, D., Rodríguez Ariosa, M., & Fleitas Triana. (2010). *Estrategia para integrar la gestión del capital humano a la gestión.*
- Hernández González, M., & Rodríguez Cruz, Y. (2016). *La Dirección Estratégica y el Cuadro de Mando Integral como herramienta de apoyo a la Gestión Empresarial en la Empresa de Proyectos de Arquitectura e Ingeniería de Matanzas.*
- Hernández, R. M. (2017). *Gestión de Riesgos: reflexiones desde un enfoque de gestión empresarial emergente.*
- J, G. (1986). *Fundamentos de Administración Financiera.*
- Kammerbauer, J. (2001). *Las dimensiones de la sostenibilidad: fundamentos ecológicos, modelos paradigmáticos y senderos.*
- Alvarez, J. G. (2006). *Un modelo de productividad y competitividad para la gestión de operaciones.*
- Lafuente, A. G. (2011). *La gestión de los grupos de interés: una reflexión de los desafíos y las respuestas de empresas en la búsqueda de sostenibilidad empresarial.*
- Lafuente, A. G. (s.f.). *La gestión de los grupos de interés: una reflexión de los desafíos y las respuestas de empresas en la búsqueda de sostenibilidad empresarial.*
- Llanes, M. D. (2012). *Inmovilizado: El punto de partida de la liquidez.*

- Lopez Astudillo, A. (1998). *La Ruta De La Sostenibilidad*.
- Luciano Barcellos, P. (2011). *Los desafíos para la sostenibilidad empresarial en el siglo XXI*.
- LUQUILLAS, J. G. (2013). *Gestión empresarial y competitividad en las mypes del sector textil en el marco de la ley 28015 en el distrito de la victoria. Repositorio Académico USMP*.
- Martínez Rojas, M. A., & Vargas Hernández, J. (2008). *Relación del entrenamiento, capacitación y financiamiento con el crecimiento sostenido de pequeñas empresas del sector industrial en la ciudad de San Luis Potosí, México*.
- Masgrau, E. G. (2005). *El apalancamiento financiero: de cómo un aumento del endeudamiento puede mejorar la rentabilidad financiera de una empresa*.
- Muñoz Dueñas, M. d., Cabrita, M. d., Ribeiro da Silva, M. L., & Diéguez Rincón, G. (2015). *Técnicas de gestión empresarial en la globalización*.
- Murillo, R. S. (2006). *Los sistemas de información como arma estratégica en la gestión empresarial*.
- Orozco, S. E. (2013). *Procesos Administrativo y gestión empresarial en COPROABAS*.
- Plasencia-Soler, J. A. (2018). *Modelos para evaluar la sostenibilidad de las organizaciones*.
- Puscan, E. (2015) "*Gestión Empresarial y su incidencia en el desarrollo de Hidrandina S.A. Unidad de negocios Huaraz, 2015.*"
- Poll, R., & Boekhorst, P. t. (1996). *Measuring quality international guidelines for performance measurement in academic libraries*.
- Quispe-Otacoma, A. L., Padilla-Martínez, M. P., & Telot-González, J. (2017). *Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de pymes. Ingeniería Industrial, vol. XXXVIII, 85*.
- Quispe-Otacoma, A. L., Padilla-Martínez, M. P., Telot-González, J. A., & Nogueira-Rivera, D. (2017). *Tecnologías de información y comunicación en la gestión de PYMES comerciales*.
- Rios, J. S. (2009). *Complejidad, equilibrio y finanzas: conceptos y herramientas para la gestión de empresas sostenibles*.

Rojas, O. C. (2015). *El trabajo y sostenibilidad empresarial. Una reflexión desde la gerencia del talento humano en Colombia.*

Rondan. (2017). *Gastos operativos e impuesto a la renta.*

Sánchez, J. P. (2002). *Análisis de rentabilidad de la empresa.*

Salkind, N. (1999). *Métodos de investigación.*

SUCY, Q. A. (2013). *La Gestión Empresarial y el Impacto en el Desarrollo de la micro y pequeña empresa, gestionado a través del convenio binacional ALBA TC, entre el estado plurinacional de Bolivia y la república bolivariana de Venezuela en las gestiones 2006-2012.*

Volpentesta, J. R., Chahín, T., Alcaín, M. F., Nieves, G. R., Spinelli, H. E., Cordero, M. I., . . . Greco, P. (2014). *Identificación del impacto de la gestión de los stakeholders en las estructuras de las empresas que desarrollan estrategias de responsabilidad social empresarial.*

Zita Salazar Muñoz, D. V. (2016). *IMPORTANCIA DE LA CADENA DE SUMINISTRO EN LA COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS AGRICOLAS EN EL ESTADO DE DURANGO. Revista Ciencia Administrativa .*

Zapata Cortés, J. A., Arango Serna, M. D., & Jaimes, W. A. (2010). *Herramientas tecnológicas al servicio de la gestión empresarial.*

## ANEXOS

### ANEXO N° 01. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión Empresarial	Según, (Puscan, 2017) La gestión empresarial comprende la administración de recursos humanos, financieros, y de materiales y de producción e incide significativamente y de manera directa en el desarrollo de las empresas, con indicadores de gestión aceptables y con la planificación para el desarrollo, que repercuten positivamente en el crecimiento y desarrollo empresarial, sin embargo existe la posibilidad aún de mejorar y acelerar dicho desarrollo, recomendando la necesidad de una mayor identificación y compromiso tanto de accionistas, directivos y trabajadores, que repercute de manera considerable en la productividad, la rentabilidad y competitividad empresarial en el enfoque de una gestión de calidad.	Gestión Financiera	Ingresos por ventas
			Rentabilidad
			Liquidez
			Inversiones
		Gestión de Materiales y Producción	Productividad
			Calidad de Servicio
			Costos operativos
			Satisfacción usuarios
			Provisión de insumos
		Gestión de Recursos Humanos	Reclutamiento de personal
			Rotación de personal
			Clima laboral
			Incentivos
Capacitación			
Promoción			

## ANEXO N° 02. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuáles son las características de la gestión empresarial en las MYPES de la ciudad de Cajamarca en el año 2019?	<b>Objetivo General</b> Conocer las características de la gestión empresarial en las MYPES de la ciudad de Cajamarca en el año 2019.	<b>Variable Independiente</b> Gestión Empresarial	Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingresos por ventas</li> <li>Rentabilidad</li> <li>Liquidez</li> <li>Inversiones</li> </ul>	<b>Tipo de investigación</b> Cuantitativo.  <b>Nivel de investigación</b> Descriptivo.  <b>Diseño de investigación</b> No experimental, de corte transversal.  <b>Población</b> 165 gerentes y responsables de MYPES en la ciudad de Cajamarca.  <b>Muestra</b> 116 gerentes y responsables de MYPES en la ciudad de Cajamarca.  <b>Técnica aplicada</b> Encuesta  <b>Procesamiento de los datos</b> SPSS y Excel
	<b>Objetivos Específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la gestión financiera en las MYPES de la ciudad de Cajamarca.</li> <li>Analizar la gestión de materiales y de producción, en las MYPES de la ciudad de Cajamarca.</li> <li>Analizar la gestión de recursos humanos en la MYPES de la ciudad de Cajamarca.</li> </ul>		Gestión de Materiales y Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Productividad</li> <li>Calidad de Servicio</li> <li>Costos operativos</li> <li>Satisfacción usuarios</li> <li>Provisión de insumos</li> </ul>	
			Gestión de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reclutamiento de personal</li> <li>Rotación de personal</li> <li>Clima laboral</li> <li>Incentivos</li> <li>Capacitación</li> <li>Promoción</li> </ul>	

**ANEXO N° 03. BASE DE DATOS**

Características generales	Total
	116
<b>Edad (años)</b>	
18 a 20	0
21 a 30	23
31 a 40	40
41 a 50	26
51 a más	27
<b>Sexo</b>	
Masculino	67
Femenino	49
<b>Grado de Instrucción</b>	
Secundaria	22
Superior técnico	3
Universitario	55
Postgrado	36
<b>Condición laboral</b>	
Contrato temporal	22
Contrato Indeterminado	56
Propietario	38
<b>Cargo</b>	
Administrador (a)	40
Contador	8
Director	8
Gerente	25
Jefe de área	20
Sub Gerente	6
Promotor	3
Propietario	6
<b>Tiempo en el cargo</b>	
01 a 12 meses	40
12 a 24 meses	35



¿Cómo califica el ambiente laboral en la empresa?

- |                  |             |                  |
|------------------|-------------|------------------|
| a. Muy adecuado  | b. Adecuado | c. Poco adecuado |
| d. Nada adecuado |             |                  |

El ambiente laboral permite:

- |  |                              |                                      |
|--|------------------------------|--------------------------------------|
| a. Buen desempeño laboral                    | b. Buenas relaciones humanas | c. Buena relación jefe – subordinado |
| d. Confianza con los compañeros trabajadores | e. Otros                     |                                      |

Los incentivos que otorga la empresa tienen que ver con:

- |                   |  |                           |
|-------------------|--|---------------------------|
| a. Remuneraciones | b. Becas de estudios y/o especialización | c. Condiciones de trabajo |
| d. Reconocimiento | e. Otros                                 |                           |

Las capacitaciones a los trabajadores que desarrolla la empresa están orientadas a:

- |                                   |                         |   |
|-----------------------------------|-------------------------|---|
| a. La especialización             | b. Mejorar el desempeño | c. Identificación y compromiso con la empresa |
| d. Mejorar las relaciones humanas | e. Otros                |   |

La política de promoción de personal que desarrolla la empresa está relacionada con:

- |                 |                                   |  |
|-----------------|-----------------------------------|--|
| a. Los ascensos | b. Los reconocimientos de méritos | c. Becas de estudios de remuneraciones |
| e. Otros        |                                   |  |

¿Cómo considera la incidencia de la gestión de recursos humanos en el desarrollo de la empresa?

- |                       |                  |                       |
|-----------------------|------------------|-----------------------|
| a. Muy significativo  | b. Significativo | c. Poco significativo |
| d. Nada significativo |                  |                       |

### GESTIÓN FINANCIERA

Los ingresos por ventas de servicios de energía eléctrica que hizo la empresa en el año 2019, en comparación al año inmediato anterior, registro:

- |               |                  |                |
|---------------|------------------|----------------|
| a. Incremento | b. Estancamiento | c. Disminución |
|---------------|------------------|----------------|

En lo referente a la rentabilidad empresarial en el año 2019 en comparación al año inmediato anterior, registró:

- |               |                  |                |
|---------------|------------------|----------------|
| a. Incremento | b. Estancamiento | c. Disminución |
|---------------|------------------|----------------|

Las inversiones de la empresa en comparación con el año inmediato anterior, registró:

- a. Incremento                                      b. Estancamiento                                      c. Disminución

¿Cómo considera la incidencia de la gestión financiera en el desarrollo de la empresa?

- a. Muy significativo                                      b. Significativo                                      c. Poco significativo  
d. Nada significativo

### **GESTIÓN DE MATERIALES Y PRODUCTOS**

En lo que corresponde a la provisión de insumos, éstos en promedio son de:

- a. Buena calidad                                      b. Mediana calidad                                      c. Mala calidad

¿Cómo califica la calidad de los servicios que brinda la empresa a la población de su ámbito jurisdiccional?

- a. Excelente                                      b. Muy bueno                                      c. Bueno  
d. Regular                                      e. Malo

Considera Ud. que con los servicios que brinda la empresa, los clientes de la empresa quedan:

- a. Plenamente satisfechos                                      b. Medianamente satisfechos                                      c. Nada satisfechos

¿Cómo considera los niveles de productividad de la empresa?

- a. Muy eficiente                                      b. Eficiente                                      c. Poco eficiente  
d. Nada eficiente

¿Los costos operativos están vinculados con la productividad y la rentabilidad de la empresa?

- a. En gran medida                                      b. En poca medida                                      c. No guarda relación

¿Cómo considera la incidencia de la gestión de materiales y productos en el desarrollo de la empresa?

- a. Muy significativo                                      b. Significativo                                      c. Poco significativo  
d. Nada significativo

### **CRECIMIENTO DE LA EMPRESA**

La empresa en el año 2019 en comparación a los últimos cinco años, ha registrado:

- a. Una expansión                                      b. Se ha mantenido igual                                      c. Una contracción

En lo que corresponde a los niveles de ventas en el año 2019 en comparación a los últimos cinco años, la empresa ha registrado:

- a. Un incremento                                      b. Se ha mantenido igual                                      c. Una disminución

En lo referente al patrimonio empresarial, la empresa en el año 2019 en comparación con los últimos cinco años anteriores, ha registrado:

- a. un incremento                      b. Se ha mantenido igual                      c. Una disminución

En lo relacionado con la diversificación del producto y/o servicios desarrollados por la empresa en el año 2019 en comparación a los últimos cinco años, ha registrado:

- a. Mayor diversificación                      b. Se ha mantenido igual                      c. Menor diversificación

*La siguiente encuesta es aplicada con el fin de determinar las características de la gestión empresarial en las MYPES en la ciudad de Cajamarca, año 2019.*