



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Perfil Gerencial para el Proceso de Exportación de las empresas
comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana – 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Negocios Internacionales

AUTORA

Laura Lucia, Zanabria Muchotrigo

ASESOR

Mgr. Percy David, Maldonado Cueva

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing y Comercio Internacional

LIMA - PERÚ

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) LAURA LUCIA ZANABRIA MUCHOTRIGO cuyo título es: "PERFIL GERENCIAL PARA EL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE MUEBLES EN LIMA METROPOLITANA - 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ...1.5... (número)
.....Quince.....(letras).

Los Olivos, 06 de Diciembre del 2018

.....
PRESIDENTE

Carlos A. Guerra B.

.....
SECRETARIO

Percy D. Maldonado Cuevas

.....
VOCAL

Magaly Ericka Luna Gamboa

DEDICATORIA

A mis padres, mi hermano, mis abuelos, mis tíos y a todas las personas que me apoyaron de manera incondicional en mis estudios y en mi desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por darme la fuerza y la sabiduría durante mi desarrollo profesional, a mis padres y a mi hermano por su apoyo y cariño incondicional durante toda mi vida.

Agradezco, al Mgtr. Percy David Maldonado Cueva, por su valioso apoyo en la elaboración de mi trabajo de investigación, así como por su entereza, dedicación y orientación para la mejora de esta tesis.

A los entrevistados que contribuyeron para la elaboración de esta tesis, por su amabilidad y compromiso, gracias por el valioso apoyo que me brindaron.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Zanabria Muchotrigo, Laura Lucia, estudiante de la Escuela Profesional De Negocios Internacionales, de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 72913925 con la tesis titulada: “Perfil Gerencial para el Proceso de Exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana – 2018”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las pautas internacionales de citas y referencias para las fuentes analizadas. Consiguientemente, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido falsificada, es decir, no ha sido divulgada ni exhibida anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son existentes, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse dolo, falsificación, autoplagio o piratería, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2018



Laura Lucia Zanabria Muchotrigo
D.N.I. N° 72913925

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado pongo a su consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Perfil Gerencial para el Proceso de Exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana – 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada César Vallejo para optar el grado de Licenciada en Negocios Internacionales.

La presente investigación tiene como objetivo determinar de qué manera el perfil gerencial contribuye con el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles, 2018; lo que va a permitir brindar conclusiones y recomendaciones para optimizar la categoría a nivel de la investigación científica.

La información recolectada se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones, en el capítulo VI las recomendaciones y, por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

ÍNDICE

	Pg.
PAGINA DEL JURADO	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Aproximación Temática	13
1.1.1 Trabajos previos	14
1.2 Marco Teórico	17
1.2.1 Perfil de la persona	17
1.2.2 Perfil Gerencial	18
1.2.2.1 Competencias Gerenciales	18
1.2.3 Perfil Emprendedor	21
1.2.4 Capacidades Empresariales	22
1.2.5 Motivación	22
1.2.6 Teoría Motivacional	23
1.2.7 Organización	24
1.2.8 Estructura organizacional	25
1.2.9 Teoría de la organización	25

1.2.10	Proceso de Exportación	27
1.2.11	Teoría del Proceso	27
1.3	Formulación del Problema	29
1.3.1	Problema General	29
1.3.2	Problemas Específicos	29
1.4	Justificación del estudio	29
1.5	Objetivos de la Investigación	30
1.5.1	Objetivo General	30
1.5.2	Objetivos Específicos	31
II.	MÉTODO	32
2.1	Diseño de investigación	33
2.1.1	Diseño Fenomenológico	33
2.2	Método de muestreo	33
2.3	Rigor científico	34
2.4	Análisis cualitativo de los datos	36
2.5	Aspectos Éticos	36
III.	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	38
3.1	Habilidades Gerenciales	39
3.1.1	Calidad gerencial	39
3.1.2	Visión a largo plazo	40
3.1.3	Capacidad de internacionalización	41
3.1.4	Liderazgo	41
3.1.5	Capacidad de Comunicación	42
3.2	Innovación	43

3.2.1	Productos innovadores	43
3.2.2	Mejora de las técnicas y procesos de la empresa	43
IV.	DISCUSIÓN	45
V.	CONCLUSIONES	50
VI.	RECOMENDACIONES	52
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	54
	ANEXOS	60
	Anexo 1: Instrumento	61
	Anexo 2: Entrevista	62
	Anexo 3: Certificado de validación de instrumento	71
	Anexo 4: Matriz de Categorías	74
	Anexo 5: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	75
	Anexo 6: Certificado de Turnitin	76
	Anexo 7: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación	77
	Anexo 8: Formulario de Autorización para la Publicación Electrónica de las Tesis	78

RESUMEN

En este presente proyecto de investigación, se busca determinar de qué manera el perfil gerencial contribuye con el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana, 2018; el cual durante los últimos años ha traído grandes ventajas para el crecimiento y desarrollo de las diversas empresas que se encuentran en este rubro.

Se presenta la aproximación temática sobre el proyecto, basándose en los trabajos previos encontrados para dar validez y viabilidad a la investigación, se explica el problema, los objetivos de investigación, se formulan las preguntas de investigación, y se interpretará la justificación del estudio. En caso del marco teórico, se explica que es perfil gerencial, las habilidades y competencias que debe contar un gerente para el buen manejo de la organización y así lograr un proceso de exportación óptimo, además de explica la Teoría Motivacional, Teoría de la Organización y Teoría del proceso.

Asimismo, se expondrá sobre el marco metodológico el cual consiste en un enfoque cualitativo, con un diseño de investigación interpretativo, puesto que este proceso consiste en la interpretación de la información recolectada de dos empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana las cuales ya están posicionadas en el mercado nacional, sin embargo, solo una ha logrado obtener un proceso de exportación óptimo; el método de muestreo que se empleara será no probabilístico, debido a que, se buscó colaboradores que aporten a la investigación. En cuanto al análisis cualitativo de los datos, será través de una entrevista Semi estructurada y esquemática a los Gerentes Generales, los cuales contribuirán con su experiencia en la empresa.

Como resultado de la investigación se encontró que la clave primordial para lograr un proceso de exportación es el tipo de gerente que se desarrolla en cada una de las empresas, puesto que, si el gerente no demuestras habilidades y capacidades de manejo organizacional, este no logrará obtener un proceso de calidad, además de no obtener un crecimiento para la empresa.

Palabras Clave: Perfil y Gerente.

ABSTRACT

In this present research project, it is sought to determine how the management profile contributes to the export process of furniture marketing companies in metropolitan Lima, 2018; Which during the last years has brought great advantages for the growth and development of the various companies that are in this field.

The thematic approach to the project is presented, based on the previous work found to give validity and feasibility to the investigation, the problem is explained, the research objectives, the research questions are formulated, and It will interpret the justification of the study. In case of the theoretical framework, it is explained that it is managerial profile, the skills and competencies that a manager must count for the good management of the Organization and thus to achieve an optimal export process, besides explaining the motivational theory, theory of the Organization and process theory.

Also, it will be exposed on the methodological framework which consists of a qualitative approach, with an interpretative research design, since this process consists in the interpretation of the information collected from two marketing companies of Furniture in metropolitan Lima which are already positioned in the national market, however, only one has managed to obtain an optimal export process; the method of sampling to be used will be non-probabilistic, because, it was sought collaborators who contribute to the investigation. As for the qualitative analysis of the data, it will be through a Semi-structured and schematic interview to the general managers, who contribute with their experience in the company.

As a result of the investigation it was found that the primary key to achieving an export process is the type of manager that develops in each of the companies, since, if the manager does not show the skills and capacities of organizational management, this You will not be able to obtain a quality process, as well as not getting a growth for the company.

Key words: Profile and manager.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Aproximación Temática

Ante la globalización las diversas empresas han optado por utilizar como estrategia principal el perfil gerencial que se desempeña dentro de la organización, el cual ha contribuido en su proceso y estructura, cooperando en la alineación de los componentes que conforman a la empresa; sin embargo, hoy en día las empresas comercializadoras de muebles no demuestran un óptimo proceso de exportación, puesto que, no cuentan con un recurso humano de calidad para el desarrollo de todas las áreas que se desempeñan desde los insumos, orientándose hacia el desarrollo del producto y la entrega al cliente final; además se debe tener en consideración la importancia del control en el cumplimiento de los diferentes procesos para el desarrollo de estrategias que potencialicen a cada área y así reducir los errores y realizar los cambios necesarios.

Durante el mes de noviembre del 2016, la fabricación de muebles creció en un 11,99%, teniendo la mayor de las exportaciones Bolivia, Ecuador, Panamá, Chile y Argentina (INEI, noviembre 2016). Ante esto, las empresas comercializadoras de muebles tienen oportunidades de encontrar nuevos clientes para lograr su proceso de exportación.

Por otra parte, el crecimiento de la fabricación de muebles fue de 5,49% el cual se dio en diciembre del 2016, sin embargo, se demostró a Estados Unidos, Panamá e Italia como menores clientes durante ese mes (INEI, febrero 2017), demostrando que hubo un menor crecimiento, disminuyendo la compra de muebles en tres principales compradores.

Actualmente las empresas comercializadoras de muebles, en su mayoría se encuentran posicionadas en el mercado nacional, puesto que presentan años de experiencia. Sin embargo, en el procedimiento interno, presentan un diseño de cargo y desarrollo de procesos débil, es por ello que surge la necesidad de conocer la organización y la estructura de las funciones y técnicas implicadas en el proceso de producción y presentación de los muebles, para desarrollar y obtener una óptima alineación con el propósito general, la empresa debe lograr mayores ventas y obtener ventajas para todos los involucrados en los procesos, facilitando así el desarrollo de estrategias que disminuyan

los errores y logren obtener mayores resultados.

El presente trabajo tiene como objetivo principal contribuir en la explicación de las habilidades y competencias que tenga la gerencia de las empresas comercializadoras de muebles para obtener una organización que contribuya en el proceso de exportación, aprovechando su estructura para descifrar que tipo de organización utiliza, para lograr un óptimo proceso de exportación.

1.1.1 Trabajos previos

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se ha tomado en cuenta investigaciones cuyos objetivos están orientados a la explicación del perfil gerencial de las empresas comercializadoras de muebles para lograr descifrar el tipo de organización para el proceso de exportación.

- **Nacionales**

Armas, Guzmán, Robles y Zavaleta. (2017), en su tesis “Planeamiento Estratégico para la Industria del Mueble de Madera en el Perú”. Busca reconocer las oportunidades y desafíos que presentan la industria del sector maderero en el mercado internacional. En consecuencia, se estableció estrategias que ayuden a obtener objetivos a corto plazo, que ayuden al enfoque planteado. Llegando a la conclusión de que la industria peruana del mueble cuenta con grandes fortalezas, tanto en recursos forestales como en creatividad artesanal, sin embargo, presenta debilidades como la tecnología, financiamiento, recurso humano, entre otros. No obstante, a través de las grandes oportunidades gracias a los tratados de libre comercio, la buena economía, y los grandes competidores sudamericanos en esta industria como Brasil y Chile.

Ansuini y Buleje. (2015), en su tesis: “Principales Factores Decisorios para incorporar nuevas tecnologías de comercialización. El caso del comercio electrónico en MYPE de muebles de madera para el hogar del parque industrial de villa el salvador”. Trata de explicar cómo los empresarios consiguen optimizar sus procesos en la toma de decisiones, para así obtener resultados favorables para la empresa. Es por esto, que tiene como objetivo principal identificar e investigar los factores que intervienen en la toma de decisiones. Por lo tanto, concluye que se logra identificar los diversos factores que

influyen en la toma de decisiones de los empresarios para modernizar y establecer una comunicación segura con empresarios más pequeños. Sin embargo, al desarrollo de la investigación se identificó que era preciso hacer un mayor énfasis en el manejo de las TIC, ya que se llegó a la conclusión que el principal argumento para desarrollar, son los factores y los aspectos de las TIC's para el desarrollo de los empresarios.

Aguilar, García y Vásquez. (2013), en su tesis magistral: “Plan Estratégico para la Industria de Muebles en Lambayeque”. En este proyecto, se da a conocer como ha sido vista la industria mueblera en la provincia de Lambayeque la cual se encuentra indefensa debido a los innovadores canales de distribución, tales como los malls y tiendas, a pesar de contar con un gran potencial cultural por parte de los artesanos de esta región. El objetivo principal de la tesis es lograr que la provincia de Lambayeque al año 2020 logre ser distinguida como exportadora de muebles de madera, así como la más productora y sus derivados en el mercado nacional del mueble por su calidad y diseños innovadores, logrando una cadena productiva que ayude a la preservación del medio ambiente.

- **Internacionales**

Araujo, Santos y Vasconcelos. (2017), en su trabajo de investigación “Competitive resources in international entrepreneurship: a qualitative analysis of export enterprises”. En este artículo, se busca explicar la perspectiva teórica que se basa en todos los recursos que son necesarios para lograr entender el gestionamiento estratégico y el accionar de los empresarios. Este estudio contribuye al campo de Emprendimiento Internacional al identificar recursos de dos dimensiones, identificando así la interacción de estas dimensiones a través del logro de ventajas competitivas. La primera dimensión emprendedora a la que se hace referencia está compuesta por el conocimiento y las relaciones comerciales del emprendedor, y la segunda dimensión empresarial está moldeada por el equipo, liquidez, marca, producción y calidad. Además, se debe mencionar el desarrollo de la relación entre ambas dimensiones, puesto que impulsa y fortalece a la empresa que opera en el mercado global.

Barrera, Navarro y Rey. (2017), en su trabajo de investigación, “Compromiso, Recursos, Emprendimiento exportador y Resultados empresariales”. Esta investigación presenta dos objetivos, el cuales en primer lugar hace referencia a los recursos que permite conocer los determinantes factores internos que influyen en el nivel de emprendimiento que presenta la empresa al exportador en los mercados internacionales; el segundo, es el efecto que tiene el emprendedor al realizar una exportación, lo cual se refleja en los resultados empresariales. La investigación logra evaluar el resultado exportador tanto en las ventas como en su crecimiento, rentabilidad y satisfacción. Además, se debe mencionar la mejora continuar para obtener un proceso de internacionalización favorable para las PYMEX, el compromiso por la calidad del desarrollo humano, financiero y las actividades de las áreas que están implicadas para el proceso de exportación. Los resultados que se obtuvieron en la investigación sirven como eje para la toma de decisiones, pues de las 212 empresas analizadas en la muestra, el 92% (196 empresas) son PYMEX.

Flores. (2015), en su tesis magistral “Proceso administrativo Y Gestión empresarial en COPROABAS JINOTEGA 2010- 2013”. El objetivo principal de esta investigación es analizar el desarrollo Administrativo y manejo empresarial de la Cooperativa de Productos de Alimentos Básicos RL, durante el periodo 2010-2013. El propósito de la tesis es constatar la aplicación de los conceptos, permitiendo administrar de manera eficiente y productiva la cooperativa. En conclusión, el desarrollo Administrativo y manejo Empresarial de esta empresa, se lleva a cabo de forma ineficiente, ya que las funciones del proceso administrativo son incorrectas. Es por este motivo que se elaboró una valoración en el desarrollo administrativo y manejo de la empresa, con la finalidad de plantearlo de manera correctamente, llegando a la conclusión de que el manejo empresarial, se ve restringido por las escasas habilidades administrativas de los directivos debido a su experiencia y poco compromiso de algunos. Al no tener un manejo óptimo de estos procesos, se logra observar la falta de desempeño en la Gestión Administrativa, la cual se logra evaluar a través de encuesta, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente su labor.

Fonseca, García, Muñiz, Suarez y Pedrosa (2014), en su artículo científico titulado *Enterprising personality profile in youth: Components and assessment*. El objetivo principal del artículo, es el de desarrollar instrumentos innovadores que ayude a la evaluación de los diversos rasgos de la personalidad de una persona emprendedora. En este estudio, el enfoque se centrará en los rasgos generales y específicos de una persona emprendedora. Se utilizó una muestra de 2693 estudiantes, con un rango de edad de 16 a 23 años. Como resultados, se obtuvo que los ocho rasgos de personalidad se encuentran en cada estudiante que se realizó la prueba, sin embargo, se debe explotar y redescubrir que otros rasgos propios de cada uno lo hace diferente de acuerdo a su personalidad.

Ibacache (2014), en su tesis magistral “Análisis Técnico, Económico Y Estratégico de empresa de comercialización de muebles multifuncionales para espacios reducidos en la Región Metropolitana”. Busca determinar la posibilidad de implementar al Sector Oriente de Santiago a una empresa comercializadora de muebles, aprovechando las tendencias del mercado. Sin embargo, se ha notado una gran competencia en las multitiendas, las cuales forman el principal conducto de comercialización en Chile. La implementación de una empresa comercializadora de muebles en la ciudad de Santiago es un proyecto factible a la tendencia de la industria en relación con la construcción de viviendas. Este proyecto está conformado desde cómo se comercializarán los muebles que demuestran un mayor nivel de aceptación de acuerdo con la investigación realizada.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Perfil de la persona

Perfil se puede definir como un conjunto de aptitudes y competencias que hacen singular a una persona para así asumir de manera óptima las responsabilidades para el desarrollo de las diversas ocupaciones y obligaciones que se presenten en su vida competitiva y diaria. (Bastidas y Bolaños, 2009, p. 7).

1.2.2 Perfil Gerencial

a) Definición

Definir el termino gerencia, es difícil, puesto que, para muchas personas, tiene diversos significados, como por ejemplo se puede decir que este tipo de actividad solo ejercen los empresarios, gerentes o encargados de organizaciones; sin embargo, para los trabajadores, gerencia es la actividad que desarrolla aquella persona que es la encargada de su laboral. (Sisk y Sverdlik, 1979, p. 58).

Además, la gerencia es el cargo que desempeña una persona con autoridad de una empresa, el cual consta de ocupaciones y compromisos como la de representar ante la sociedad a la organización y regularizar todos los conocimientos de proyección, orientación e intervención con el fin de lograr objetivos establecidos. (Senlle, 1992, p. 191). Por otro lado, se debe mencionar que la gerencia es un lugar en el cual se pueden establecer estrategias más que una burocracia, ya que influye en todas las decisiones que se tomen hacia la organización, las cuales están orientadas hacia la optimización de resultados y logros que estratégicamente se ha planteado la misma. (Drucker, 1993, p. 87). Es por ello, que los gerentes serán siempre los recursos básicos y fundamentales para cualquier tipo de organización, ya que invierte más cantidad de tiempo y esfuerzo en preparar una estrategia directa para el logro del objetivo establecido. (Drucker, 2002, p. 25).

Por esa razón el perfil gerencial comprende también competencias, capacidades, habilidades y destrezas que se requiere para el desempeño de esta función. (Bastidas y Bolaños, 2009, p. 7).

1.2.2.1 Competencias Gerenciales

a) Definición

Las competencias gerenciales son un conjunto de conocimientos, destrezas, habilidades y comportamientos que contribuyen con una persona que es eficiente al momento de desempeñar labores gerenciales en diversas organizaciones. Además, se debe recalcar que las competencias gerencias son extensas ya que puede variar de acuerdo al punto de vista que se le dé. (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2002, p. 80).

También se puede mencionar que las competencias gerenciales son un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que se dan al desempeñar una responsabilidad profesional para asegurar la meta propuesta. (Triviño, 2011, p. 63).

Por otro lado, las competencias son base primordial para orientar el currículo, la docencia, el aprendizaje y la evaluación desde un marco de calidad, puesto que brinda principios y herramientas necesarias para desempeñar cualquier función. Es por ello, que durante el proceso el empresario adquiere nuevos conocimientos básicos y teorías que contribuyen con su formación, para lograr desempeñar las diversas gestiones y estrategias que se puedan aplicar a las distintas áreas de la empresa. (Hernández, 2013, p. 57).

1.2.2.1.1 Habilidades gerenciales

Las habilidades empresariales corresponden a los rasgos que recalcan los empresarios de éxito. Últimamente, están siendo objeto de estudio con el fin de ayudar a los directivos, animados por un proyecto empresarial, a llevarlo a cabo con la preparación personal adecuada. Sin embargo, en esta alternativa profesional y moda empresarial, convertirse en un empresario de éxito no es particularmente más fácil, hoy día, que en el pasado. (Durand, 1999, p. 45).

1.2.2.1.1.1 Liderazgo

El liderazgo es fundamental para la funcionalidad de un gerente al desempeñar su puesto en la organización, además de contribuir con las estrategias para el desarrollo de la empresa, realizando análisis que ayuden a la obtención de la causa, generando así un clima laboral armonioso (Hernández, 2017, p. 95).

1.2.2.1.1.2 Calidad Gerencial

Calidad gerencial es la combinación de la calidad, de la planificación y la extensión del sistema de todos los procesos de la organización, se denominan calidad gerencial, lo cual es una estrategia para el avance de la empresa, puesto que son los elementos de la organización bajo un control o administración de calidad (Abreu y Cañedo, 1998, p. 87).

1.2.2.1.1.3 Visión a Largo plazo

Una organización avanza cuando hay una visión establecida. Lo cual ayuda a guiar a la empresa y a los individuos que la conforman, estimulando así a los colaboradores a trabajar juntos para hacerla realidad a un periodo de tiempo determinado. (Fritz, 1996, p. 58).

Por otro lado, se debe mencionar que, las ocho causas del fracaso en las organizaciones, está vinculada con la falta de importancia que se le ha dado a la visión, puesto que esto sirve como guía para formar una idea del futuro, relativamente fácil de comunicar a los demás y que interesa a clientes, accionistas y empleados. (Kotter, 1996, p. 96).

1.2.2.1.1.4 Capacidad de internacionalización

La internacionalización de empresas es la capacidad de crear estrategias que ayuden a la salida de un producto del mercado nacional que logre ser competitivo internacionalmente, enfrentando las diversas amenazas y buscando oportunidades para su crecimiento. Es por ello que se puede decir que consiste en el proceso por el cual una empresa entra a la globalización, proyectando sus actividades a un entorno internacional y genera intercambio entre distintos países. (Araya, 2009, p. 18).

1.2.2.1.1.5 Capacidad de Comunicación

La comunicación es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, con el fin agilizar los procesos de la empresa y crear un ambiente óptimo para el desempeño de los colaboradores en un clima laboral armonioso. (Fernández, 1999, p. 22).

1.2.2.1.2 Innovación

La innovación es el factor principal para el crecimiento y desarrollo de los países avanzados, puesto que no solo consiste en la incorporación de la tecnología en la organización, sino en prever a los diversos mercados productos nuevos y únicos que se adapte a sus necesidades, además de ser de calidad y de costos asequibles. Además, se debe resaltar juega un papel importante en la economía, ya que está relacionado a la

productividad y el crecimiento de conocimientos para el desarrollo de nuevos productos. (Villapalos, 1992, p. 11).

1.2.3 Perfil Emprendedor

a) Definición

Emprender es el proceso de disminuir la incertidumbre a través del intercambio y el comercio, es una forma de vida encarando al mundo, lo cual hace referencia a un acto emprendedor. (Trías, 2010, p. 45).

Sin embargo, según John Kao (1989) citado por Alcaraz (2011) menciona que un emprendedor es aquella persona que presenta características muy particulares como compromiso, determinación y perseverancia, también hace referencia a las capacidades para alcanzar metas, orientación y oportunidades, la iniciativa y responsabilidad, autoconfianza, toma de riesgos, baja necesidad de poder y estatus, integridad y confiabilidad y tolerancia al cambio.

Por otro lado, también se puede identificar como una persona capaz de revelar oportunidades y poseedor de las habilidades necesarias para elaborar y desarrollar un nuevo concepto de negocio, aprovechando sus capacidades al definir las oportunidades que se le presentan, resolución de problemas y análisis sobre la situación de la organización (Harper, 1991, p. 14-17).

1.2.3.1 Características de un emprendedor

De acuerdo con John Kao (1989) citado por Alcaraz (2011) el emprendedor es una persona con características muy particulares, entre ellas:

- Compromiso total, determinación y perseverancia.
- Capacidad para alcanzar metas.
- Orientación a las metas y oportunidades.
- Iniciativa y responsabilidad.
- Persistencia en la solución de problemas.
- Realismo.

- Autoconfianza.
- Altos niveles de energía.
- Busca de realimentación.
- Control interno alto.
- Toma de riesgos calculados.
- Baja necesidad de estatus y poder.
- Integridad y confiabilidad.
- Tolerancia al cambio.

1.2.3.2 Voluntad de Emprender

La voluntad de emprender, es el balance de los deseos y de las dudas que se identifican por sus propias motivaciones para alcanzar el objetivo deseado. Es por ello, que muchos de los encargados sienten el deseo de iniciar un negocio, sin embargo, se debe tener más que fe y energía, se debe tener las herramientas necesarias para tomar decisiones positivas a través del realismo. (Durand, 1999, p. 46).

1.2.4 Capacidades Empresariales

Las capacidades empresariales son fundamentales para analizar, mejorar y complementar sus diferentes habilidades tanto comerciales como humanas y financieras. Las capacidades comerciales contribuyen a que el empresario pueda entender el mercado y lograr el posicionamiento. Por otro lado, se debe mencionar también que las habilidades técnicas no solo son conocimientos del área tecnológica, sino de la preparación que se debe tener para realizar el proyecto. (Durand, 1999, p. 50).

1.2.5 Motivación

a) Definición

La motivación se refiere a aquello que hace que la gente actúe o se comporte de determinadas maneras (Hampton, 2000, p. 56).

Por otro lado, motivación es el conjunto de saberes por la que las personas se comportan de manera vigoroso, dirigido y sostenido (Santrock, 2002, p. 432).

Es por ello que la motivación es una de las claves más importantes de la conducta humana con respecto al porqué del comportamiento. Es decir, la motivación representa lo que originariamente determina que la persona inicie una acción, se dirija hacia un objetivo y persista en alcanzarlo (Herrera, Ramírez, Roa y Herrera, 2004, p. 161).

1.2.6 Teoría Motivacional

Las teorías motivacionales se pueden dividir entre aquellas de contenidos y las de proceso. Las primeras estudian y consideran aspectos que pueden motivar a las personas, en tanto que las segundas estudian y tienen en cuenta el proceso de pensamiento por el cual estas se motivan (Naranjo, 2009, p. 168)

1.2.6.1 Teoría de Maslow

Maslow (1943) citado en Santrock (2002) señala que las personas se encuentran motivadas por cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, autoestima y autorrealización. Estas necesidades humanas están ordenadas según una jerarquía, donde unas son prioritarias y solo cuando estas están cubiertas, se puede ascender a necesidades de orden superior (p. 410).

Según Monroy y Sáenz (2012), mencionan que los individuos tratan de satisfacer cinco clases de necesidades, que se articulan en importancia jerárquica creciente ascendente:

1. Necesidades fisiológicas: vinculadas a la supervivencia del sujeto (comida, bebida, sueño, hogar).
2. Necesidades de seguridad: protegerse contra las amenazas y buscar un cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo.
3. Necesidades sociales: amistad, afecto, aceptación e interacción con otras personas.
4. Necesidades de estima: reconocimiento propio y externo.

5. Necesidades de autorrealización: consistente en hacer aquello para lo que cada persona está especialmente capacitada.

Una necesidad inferior debe estar lo suficientemente cubierta antes de que la siguiente pueda empezar a actuar como motivadora (p. 4).

1.2.6.2 Teoría de McClelland

McClelland (1961) citado en Naranjo (2009) señala que existen tres motivaciones en las personas, las cuales son las necesidades de logro, afiliación y poder. Algunos autores sostienen que estas necesidades son motivaciones sociales, ya que se aprenden de una manera no consciente, como producto de enfrentarse activamente al medio. Dado esto, su importancia radica en que predisponen a las personas a comportarse en formas que afectan de manera crítica el desempeño en muchos trabajos y tareas (p. 183).

1.2.7 Organización

a) Definición

Para lograr entender que es una organización, se debe tener en cuenta que consiste en las actividades y etapas de manera jerárquica, para así lograr las metas establecidas, a través de una técnica de asignación de la autoridad y de la responsabilidad, sirviendo para fijar canales de comunicación entre los colaboradores, creando así, funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, para establecer relaciones entre estas unidades. (Bustos, 2003, p. 10).

Por otro lado, a una organización también se le puede conocer como un sistema de actividades que están coordinadas en dirección a un objetivo común sobre autoridad y liderazgo (Scott, 2005, p. 26). Ante esto, se llega a obtener como idea principal que el tipo o estructura organizacional, es fundamental para alcanzar el objetivo establecido, sin embargo, no es solo trabajar en la empresa, sino buscar la armonía en todos los procesos y etapas que tenga, además de tener una comunicación constante entre los colaboradores y las autoridades.

1.2.8 Estructura organizacional

Se debe tener en cuenta también que la estructura de la organización debe estar armonizada con la burocracia, por lo que menciona que la jerarquía, división del trabajo, procedimientos ante la situación laboral, comunicación entre los colaboradores y la autoridad; son fundamentales para una óptima organización (Weber, 2002, p. 84). Por lo que, es cierto que se debe establecer una buena comunicación y división de trabajo para lograr los objetivos establecidos de la organización, para así cumplir de manera óptima los procesos y etapas que tenga la empresa.

Sin embargo, Kast y Rosenzweig (1990), mencionan que la estructura se refiere a la forma en que la organización divide y coordina las tareas y áreas de la organización (p. 120). Esto nos da a entender, que la organización tiene una estructura ya establecida y que debe tener un proceso formal para determinar los puestos y posiciones dentro de la empresa.

Por lo que es importante definir una estructura organizacional, puesto que es una agrupación de técnicas que se correlacionan entre las funciones y actividades de los materiales y humanos dentro de una empresa con el objetivo de obtener la máxima eficiencia dentro de los planes determinados. (Bustos, 2003, p. 16).

1.2.9 Teoría de la organización

La teoría de la organización, la cual se define como un suceso, en el que se realiza cuando la empresa desea precisar los objetivos para obtener resultados óptimos maximizando su utilidad (March y Simón, 1987, p. 73). Es por ello precisar, los objetivos en la organización, para así crear una estrategia que corresponda según el tipo de organización y las etapas que van dentro de esta.

La teoría de la organización moderna según Scott y Mitchell (como se citó en Kast y Rosenzweig, 1990), explican lo siguiente:

Las cualidades teoría moderna de organización son en base conceptual, analítica, de manera dependiente de datos de investigación empírica a través de su naturaleza sintetizadora e integradora. Todas estas cualidades son únicas de manera significativa de estudiar la organización como un sistema social.

Esto quiere decir, que la teoría moderna de organización, no solo se basa en la descripción y división, sino va más allá, en un aspecto social, puesto que busca crear una relación entre los colaboradores y las autoridades correspondientes dentro de la empresa.

Dentro de la teoría de organización, Weber (2002) menciona los siguientes puntos a tomar en cuenta: Jerarquía, División del trabajo y Coordinación.

1.2.9.1 Jerarquía

Jerarquía es un sistema, el cual está organizado por niveles, que contribuyen desde la comprensión más simple de los movimientos de cada una de las etapas hasta los niveles más complejos. Es por ello, que la jerarquía incluye cada característica a través de estos niveles, implicando así las teorías que se aplican para cada una de ellas desde el nivel inferior al superior (Correa, s.f., p. 56). Por lo tanto, toda organización debe tener una jerarquía establecida, que sea capaz de contribuir con cada área, para lograr la comprensión y la comunicación desde los colaboradores hasta las autoridades.

Por otro lado, en toda organización existe una jerarquía en los cuales las autoridades tienen cierto poder sobre los inferiores, lo que quiere decir es que a medida que se aumenta de nivel, crece la autoridad de quien ejerce el cargo (Chiavenato, 1999, p. 93).

1.2.9.2 División del Trabajo

La división del trabajo es el segmento del personal, el cual está capacitado para encargarse de un rol específico en la organización. Es por ello, que la división de trabajo es un factor esencial para lograr el incremento de productividad y desarrollar la destreza de cada miembro de la organización, logrando así acortar el tiempo de las tareas y a través de mecanismos que contribuyan al ahorro de trabajo y maquinaria (Smith, 1776, p. 38).

1.2.9.3 Coordinación

La coordinación es un punto fundamental dentro de la organización, puesto que tiene una relación directa a través de la estabilidad de la situación. Cuando los problemas

son constantes, se puede realizar la coordinación planeada. La cual se puede efectuar la coordinación mediante programas que especifiquen las actividades se van a ejecutar. (March y Simón, 1987, p. 49).

Según (Bustos, 2003), divide a la coordinación de la siguiente manera:

La primera es la coordinación jerárquica, la cual atiende a la organización jerárquica de manera formal, recomendada a través de teóricos clásicos, pero con el riesgo de perjudicar la flexibilidad, sin embargo, es la más apropiada para las tareas y condiciones que son muy de rutina.

La segunda es la integración estructural, la cual ha sido usada en diversos integradores para actuar como mediadores de posibles conflictos y faciliten la coordinación (p. 51).

1.2.10 Proceso de Exportación

a) Definición

Lo primero que se explicara, es que es proceso, el cual será definido como una serie de actividades que generan cambios con un fin preestablecido. (Banco de Reserva del Perú, 2017), lo cual contribuye al desarrollo de las etapas de la organización, para lograr el objetivo establecido.

Sin embargo, el proceso de exportación es un conjunto de actividades para lograr la venta de bienes o servicios al exterior, que se dan con el fin de obtener una transferencia de la propiedad efectiva o imputada. (Banco de Reserva del Perú, 2017). Este proceso, favorece a obtener un eficiente sistema de exportación, puesto que al evaluar cada etapa de este proceso se puede rectificar de manera rápida si alguno de estos va mal y no es favorable para la empresa.

1.2.11 Teoría del Proceso

Por otro lado, para orientar a las organizaciones de acuerdo a la estructura de los procesos hacen parte de la orientación horizontal, puesto que este tipo de organización contribuye a la obtención de respuestas, y a la alineación de funcionalidad relacionada del trabajo y las metas a las que se quieren llegar, la solución de problemas en y el

mejoramiento en el desempeño continuo son características distintivas de la ventaja competitiva que se puede obtener para el futuro (Ostroff, 1999, p. 61). Es por ello, que la teoría del proceso va entrelazada con la organización, puesto que para obtener un proceso óptimo se debe tener una organización establecida y alineada para lograr un desempeño favorable para la empresa.

Para medir el Proceso de Exportación, Minervini (2014), menciona estas etapas dentro, por lo que se tomaron estos puntos para la explicación de dicho proceso de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana.

1.2.11.1 Gerencia de exportación

Según, Minervini (2014, p.23), menciona los siguientes puntos:

- ✓ Evaluación interna de la empresa
- ✓ Selección de productos exportables
- ✓ Selección de los mercados
- ✓ Selección del socio
- ✓ Inicio del proceso de comercialización

En esta primera subcategoría, estos puntos ayudaran a definir como es el manejo de la empresa de manera interna, al seleccionar que productos son los favorables para realizar la comercialización, además de definir qué mercado es el más favorable y demandante del producto, es aquí en donde inicia el proceso de exportación.

1.2.11.2 Administración de la exportación

Según, Minervini (2014, p.24), señala los siguientes puntos:

- ✓ Recepción y elaboración de una solicitud de oferta
- ✓ Negociación
- ✓ Recepción y evaluación del pedido
- ✓ Producción
- ✓ Etiquetado y empaquetado del producto

- ✓ Preparación de los documentos
- ✓ Verificación de las condiciones de pago
- ✓ Embarque interno
- ✓ Trámite ante la aduana
- ✓ Salida del producto del país exportador

En esta subcategoría, los puntos que menciona el autor contribuirán a la explicación de cómo la empresa busca posibles clientes, como maneja el aspecto de negociación, recepción del pedido y la preparación total del producto hasta la salida del país.

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General

¿De qué manera el perfil gerencial contribuirá en el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana, 2018?

1.3.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo las habilidades gerenciales ayudarán en el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana, 2018?
- ¿De qué modo la innovación aportará en el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana, 2018?

1.4 Justificación del estudio

Como consecuencia ante la globalización las empresas han empezado a ingresar al mercado internacional ante las facilidades comerciales que ofrecen, como la reducción de barreras arancelarias, mayor tecnología y facilidad de comunicación con los posibles compradores.

Este proyecto de investigación se justifica de manera práctica, puesto que analizar el perfil gerencial contribuye al proceso de exportación de muebles como una alternativa estratégica para ganar utilidades y oportunidades en el mercado; puesto que el Perú ha

crecido en las exportaciones de mueble que realiza. A pesar de esto, muchas empresas de fabricación de este producto no conocen la manera ni la forma de realizar esta actividad, teniendo como consecuencia el cierre de muchas de ella. Sin embargo, hoy en día no solo se toma en cuenta estrategias para el proceso de exportación, sino también en el diseño de organización, debido a que contribuye con el logro y el desempeño de los colaboradores de manera eficaz.

Teórica, al determinar de qué manera el perfil gerencial contribuye al proceso de exportación, exponiendo las habilidades, competencias y capacidades que demuestra un gerente al enfrentar los desafíos y problemas al realizar el proceso de exportación, es por ello que es importante que el gerente cumpla con la cualidad de liderazgo para el buen funcionamiento de la organización e innovación para lograr la competitividad del producto que se ofrecerá en el mercado extranjero; por otro lado debe contar con un recurso humano de calidad para lograr un proceso eficiente en todas las áreas.

Metodológica, al presentar una respuesta clara sobre la categoría perfil gerencial, con el propósito de fomentar las habilidades y competencias de un gerente que se desarrolla en la comercialización de muebles contribuyendo para su proceso de exportación, el cual es de suma importancia para saber de qué manera logra enfrentar los desafíos del mercado internacional de muebles y de qué manera se ha logrado mantener en todos estos años.

La investigación es representativa, debido a que cuenta con los recursos de información y capacidad técnica, al igual que metodológica para llevar a cabo la presente investigación.

Finalmente, este proyecto de investigación es asequible, puesto que presenta el recurso humano, es decir mi persona y el apoyo de mi asesor, así como el económico y de información.

1.5 Objetivos de la Investigación

1.5.1 Objetivo General

Determinar de qué manera el perfil gerencial contribuye con el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana, 2018.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar cómo las habilidades gerenciales han ayudado en el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana, 2018.
- Determinar de qué modo la innovación ha aportado en el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

El enfoque que tendrá el proyecto de investigación será de carácter CUALITATIVO, puesto que, según LeCompte (como se citó en Herrera, 2008) explica que este enfoque se puede entender como “una categoría que extrae descripciones que se dan a través de observaciones de forma de entrevista, narraciones, grabaciones, transcripciones de audio y video, fotografías o películas y artefactos” (p. 75).

Esto quiere decir que la investigación cualitativa se presenta de manera flexible y abierta, ajustándose a las condiciones que se presenten en el entorno, al ser objetiva en el análisis de los resultados o descubrimientos de la investigación.

El diseño de investigación que se utilizará será INTERPRETATIVO, puesto que se da en el proceso de interpretación entre el sujeto del cual se recolectará la información y el objetivo al cual se quiere llegar; es por esta razón, que se debe tener en cuenta a la observación ya que ayudara a dar forma al objetivo, estando influenciada por los valores que le quiera dar el investigador en el informe que realice. (Martínez, 2011, p. 49).

Por lo tanto, el diseño interpretativo no pretende generalizar los resultados obtenidos. La investigación que se ayuda con la elaboración de la descripción ideográfica, es decir, en forma que el objeto estudiado quede individualizado. Dentro del diseño de investigación interpretativo, se utilizará el siguiente subdiseño:

2.1.1 Diseño Fenomenológico

Según, Salgado (2007), menciona que este diseño esta enfoca principalmente en la experiencia de los participantes, ya sea por una persona, grupo o comunidad. El centro de indagación de este diseño reside principalmente en la experiencia. (p. 73).

Por lo que también se empleará este subdiseño, debido a que se busca la experiencia que tienen las empresas comercializadoras de muebles, para explicar el tipo de organización que han venido empleando durante los últimos años.

2.2 Método de muestreo

El método de muestreo que se utilizará en este proyecto de investigación será NO PROBABILISTICO, debido a que, se busca informantes que contribuyan con

definiciones que apoyen el objetivo de la investigación.

El tipo de muestra que se empleará será el MUESTREO POR CONVENIENCIA, por lo cual, según Crespo y Salamanca (2007), explican lo siguiente:

La muestra por conveniencia es aquella que se da de manera voluntaria, la cual es utilizada por el investigador al necesitar participantes que contribuyan con la obtención de información rápida de manera voluntaria. Este muestreo eficiente debido a que es clave para la extracción de información es un proceso fácil y económico que permite la colección de datos (p. 2).

Se utilizará este tipo de muestra, puesto que se requiere un muestreo fácil y claro, debido a que el tamaño de población es reducido, solo se tendrá en cuenta que los estadísticos no serán representativos, y que el proceso de muestra es acumulativo hasta obtener toda la información.

Las empresas comercializadoras de muebles que se han seleccionado, son dos, las cuales serán el escenario de estudio, puesto que, llevan tiempo en el mercado de muebles, en el cual podremos explicar de manera concisa sobre como el perfil gerencial contribuye a la organización para el desarrollar el proceso de exportación que realiza.

2.3 Rigor científico

En este proyecto de investigación, al tener un enfoque cualitativo se considera el rigor científico, el cual ayudara a la credibilidad y validez del trabajo al construir la base teórica y la búsqueda de información para lograr la finalidad del proyecto.

Puesto que, una de las desventajas general que se le ha atribuido a esta investigación es la falta de validez y confiabilidad, no obstante, a juicio de numerosos autores, la investigación cualitativa es desacertada pues se violan sus propósitos, sus objetivos y naturaleza. (Salgado, 2007, p. 74). Es por ello, que en este proyecto de investigación se toma en cuenta los criterios de que se utilizan para evaluar la veracidad del estudio, puesto que su rigor científico de una investigación cualitativa es dependencia, credibilidad, auditabilidad y transferibilidad; los cuales se explicaran de la siguiente manera:

En primer lugar, la dependencia, es el nivel en que diversos investigadores recolectan datos similares en el campo y efectuando análisis parecidos, generando resultados equivalentes (Salgado, 2007, p. 74). Ante este criterio, la investigación se centra en explicar sobre el perfil gerencial de las empresas comercializadoras de muebles para lograr de manera óptima el proceso de exportación que realiza, es por ello, el estudio y los datos que se obtendrán serán netamente de las dos empresas seleccionadas.

Por otro lado, Castillo y Vásquez (como se citó en Salgado, 2007), habla sobre la credibilidad de la siguiente manera: “La credibilidad del investigador se logra a través de observaciones y conversaciones con los participantes del estudio, recolectando información que son reconocidos por los informantes como una aproximación sobre lo que ellos piensan y sienten” (p. 75).

Es así como la credibilidad va inclinada más hacia los resultados que se obtengan en la investigación de manera correcta y verdadera, a través de la técnica que se empleara para la recolección de datos, en el caso de este proyecto de investigación la entrevista.

El siguiente criterio es la auditabilidad, el cual “trata sobre la destreza del investigador de seguir la pista del investigador original. Es necesario un registro y documentación sobre las ideas que el investigador haya tenido con el estudio” (Salgado, 2007, p. 75). En este punto, este criterio permite que diversos autores examinen los datos que se han obtenido en la investigación, y llegar a una conclusión en común al investigador original.

En el último criterio, se refiere a la transferibilidad, según Salgado (2007), menciona lo siguiente: “La transferibilidad o aplicabilidad hace refiere a la posibilidad de expandir los resultados del estudio a otras poblaciones” (p. 75). Lo que nos quiere decir que los resultados o conclusiones puedan ser transferidos a otros hallazgos.

El proyecto de investigación, no solo se trata de una empresa que comercializa muebles, organización y proceso de exportación, sino de conocer como las empresas comercializadoras de muebles, logran enfrentar los desafíos del mercado internacional a

través del perfil gerencial que emplean para realizar un proceso de exportación óptimo, el cual se puede tomar como referencia o ejemplo para otro tipo de empresa, que se encuentre entre en un rubro totalmente diferente.

2.4 Análisis cualitativo de los datos

El análisis de datos con enfoque cualitativo tendrá como finalidad reducir, clarificar, sintetizar y comparar la información con el objetivo principal de la investigación. Este enfoque se ve orientado hacia el desarrollo de una comprensión a ciertos comportamientos cotidianos y escenarios sociales comunes. La comprensión se lleva a cabo desde la interpretación de un investigador social y teórico (Serbia, 2007, p. 86).

Es por ello, que el análisis será guiado a través de una entrevista Semi estructurada y esquemática, la cual parte desde una guía de preguntas con temas claves que se quieren para la investigación profunda de una exploración hacia el informante, se pueden plantear preguntas similares o diferentes a los colaboradores de la entrevista, es depende del secuencia de las preguntas y respuestas; la entrevista debe ser abierta y debe contar con un ambiente cordial para generar una situación de empatía con el informante (Martínez, 2011, p. 65).

En esta etapa se emplearán dos entrevistas a las autoridades de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana, la información que se recopilará con los dos colaboradores de las empresas será el perfil gerencial que emplean para la realización de los procesos de exportación.

Se realizará la triangulación de los datos recolectados, contrastando con las teorías seleccionadas, además debemos indicar que la triangulación es la combinación teorías con la fuente de datos recolectada, mediante los métodos de investigación de un fenómeno singular. (Denzin, 1970, p. 37).

2.5 Aspectos Éticos

En este proyecto se demostrará honestidad al momento de presentar los datos que se han recolectado, el proceso de datos y en los resultados que se obtenga, asimismo se mostrará respeto por la propiedad intelectual. Por lo que, en cualquier tipo de

publicación, se debe considerar numerosos principios, tanto jurídicos como éticos. Los principales intereses, relacionadas entre sí, mediante la originalidad y la propiedad intelectual (Day, 2005, p. 49).

III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

3.1 Habilidades Gerenciales

Las habilidades gerenciales son fundamentales para el desarrollo de la empresa, puesto que son todas las capacidades que conforman el perfil del gerente que se encarga del manejo y dirección de la organización. Es por ello que, estos conocimientos contribuyen al desempeño de las labores gerenciales que apoyen al desarrollo de las áreas dentro de esta y se adapten al cambio constante del mercado. (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2002, p. 80).

Sin embargo, Rodríguez (2018), menciona que estas habilidades son todas las capacidades que tiene un gerente para controlar, dirigir y llevar a la empresa hacia los objetivos que se han establecido, gracias a estas habilidades el gerente puede guiar a la empresa de manera eficiente y eficaz. Por otro lado, Mendoza (2018), indica que las habilidades gerenciales permiten llegar a un determinado grupo de personas con la finalidad de transmitir la visión para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, el gerente debe contar con la capacidad de análisis, comunicación afectiva y debe saber cómo optimizar los recursos, por supuesto que debe realizar principalmente un análisis situacional para saber la realidad de la empresa y tener el conocimiento de lo que ocurre en cada área, saber que herramientas puede usar para potenciarlas y cumplir con el objetivo final.

Es por ello que se puede decir, que las habilidades gerenciales son fundamentales para el desarrollo y el buen manejo de la organización, puesto que contribuye a que las áreas tengan un óptimo rendimiento y comunicación constante para obtener el objetivo establecido por la empresa, además se debe mencionar que el gerente debe contar no solo con las habilidades de liderazgo y control, sino debe desarrollar la capacidad de análisis y la optimización de recursos para un proceso de exportación eficiente.

3.1.1 Calidad gerencial

Calidad gerencial es la combinación de la calidad, de la planificación y la extensión del sistema de todos los procesos de la organización, se denominan calidad gerencial, lo cual es una estrategia para el avance de la empresa, puesto que es la integración de todos los elementos de la organización bajo un control o administración de calidad (Abreu y Cañedo, 1998, p.87).

Para Rodríguez (2018), en primer lugar, calidad es satisfacer las necesidades del cliente, satisfacer sus expectativas hacia un producto, cumpliendo sus requisitos. En cuanto a lo que es calidad gerencial, menciona que es todo lo que define a un gerente, lo que ofrece, soluciones que brinda para que contribuyan con la empresa, saber enfrentar los desafíos del mercado al ofrecer un producto o servicio de calidad.

Por el contrario, Mendoza (2018), define a la calidad como el cumplimiento de los requerimientos del cliente, puesto que hoy en día es uno de los puntos primordiales al ofrecer un producto al mercado. Es así que para ella calidad gerencial no es solo tener las capacidades y habilidades para lograr el crecimiento de la empresa, sino es llevar un clima laboral cordial para todos los trabajadores, es ser empático y entender el estado emocional de los trabajadores, para así obtener resultados óptimos para la empresa. A demás debe identificar el problema y dar estrategias para la solución apropiada.

A estas consideraciones se llega a la idea de que calidad gerencial es satisfacer las expectativas no solo del cliente, sino de los colaboradores que contribuyen con la organización, lo cual es un punto clave para en buen manejo de los procesos de la empresa, además se debe tener en cuenta que la calidad de un gerente no solo es en la comunicación con todas las áreas, sino es saber lo que ocurre en estas, identificando problemas y desarrollando estrategias para obtener un resultado óptimo.

3.1.2 Visión a largo plazo

Una organización avanza cuando hay una visión establecida. Lo cual ayuda a guiar a la empresa y a los individuos que la conforman, estimulando así a los colaboradores a trabajar juntos para hacerla realidad a un periodo de tiempo determinado. (Fritz, 1996, p. 58)

Adicional a esto, Rodríguez (2018), indica que la planificación a largo plazo es realizar diversas actividades para el crecimiento y desarrollo de la empresa, con resultados en un tiempo no determinado, la planificación a largo plazo es muy importante, es construir poco a poco las bases de la empresa para mejorar ya sea la producción, diseño del producto, el recurso humano que trabaja con la empresa. Sin embargo, Mendoza (2018), está de acuerdo con lo que menciona el autor, la planificación a largo plazo ayuda a la visión de la

empresa, es importante realizar este tipo de planificación, ya que apoya al desarrollo y al crecimiento continuo de la empresa para ver los resultados a futuro.

De lo descrito, se llega a la idea de que la visión es fundamental para guiar a la organización, es por ello que todos los miembros deben tenerla presente para lograr una planificación acorde a los resultados que se buscan a largo plazo, como la internacionalización y expansión de la empresa, el desarrollo de las áreas y el crecimiento continuo.

3.1.3 Capacidad de internacionalización

La internacionalización de empresas es la capacidad de crear estrategias que ayuden a la salida de un producto del mercado nacional que logre ser competitivo internacionalmente, enfrentando las diversas amenazas y buscando oportunidades para su crecimiento. Es por ello que se puede decir que consiste en el proceso por el cual una empresa entra a la globalización, proyectando sus actividades a un entorno internacional y genera intercambio entre distintos países. (Araya, 2009, p. 18).

Mendoza y Rodríguez (2018) indican que la exportación es la venta de productos en el mercado extranjero, pueden ser también servicios que requiera el mercado al cual se va a dirigir, es fundamental tener en cuenta las capacidades que tiene la empresa para establecerse en el mercado extranjero.

Los autores comparten la idea que, para lograr una buena capacidad de internacionalización, primero se debe tener en cuenta las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa, para establecer estrategias que contribuyan a la internacionalización y a la expansión de esta en el mercado al que se desee dirigir.

3.1.4 Liderazgo

El liderazgo es fundamental para la funcionalidad de un gerente al desempeñar su puesto en la organización, además de contribuir con las estrategias para el desarrollo de la empresa, realizando análisis que ayuden a la obtención de la causa y generar un clima laboral armonioso (Hernández, 2017, p. 95).

Por otro lado, Rodríguez (2018), explica que liderazgo es la base para dirigir una empresa, es la capacidad fundamental para obtener los objetivos establecidos y así contribuir con el crecimiento y expansión de todo tipo de organización, ya que contribuye al desarrollo de todas las áreas que la conforman a la empresa. Sin embargo, Mendoza (2018), indica que ser líder no es solo saber comunicar sus ideas, sino preocuparse principalmente por el recurso humano de la empresa, para lograr el manejo del funcionamiento de manera correcta y obtener el objetivo de la empresa.

Ante lo mencionado por los autores, se puede decir que liderazgo son las capacidades de dirigir, controlar y planificar para obtener el objetivo que se ha establecido en la organización, sin embargo se debe mencionar que un líder no solo es aquel que busca la rentabilidad de la empresa, sino es el que se preocupa por el recurso humano que la conforma, el puesto que este recurso ayuda a que las diferentes áreas que la conforman tengan un desarrollo óptimo y de calidad para el funcionamiento correcto, mediante un ambiente cordial y empático.

3.1.5 Capacidad de Comunicación

La comunicación es un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, con el fin agilizar los procesos de la empresa y crear un ambiente óptimo para el desempeño de los colaboradores en un clima laboral armonioso. (Fernández, 1999, p. 22).

Según Rodríguez (2018), indica que la capacidad de comunicación es esencial para lograr el proceso de exportación, puesto que todas las áreas deben encontrarse en constante comunicación para su óptimo desarrollo. Es por ello que Mendoza (2018), apoya estas definiciones acotando que la comunicación contribuye al buen manejo de las áreas, puesto que ayuda a la mejora del clima laboral, además es emplear la comunicación asertiva, es preguntarles a los diversos encargados de área que se necesita para mejorar la productividad de la empresa, es tener en cuenta la comodidad de los colaboradores para lograr un buen proceso de exportación.

La comunicación es fundamental para el desarrollo óptimo de las diversas áreas que conforman a la organización, es por ello que los autores, llegan a la idea de que sin la

capacidad de comunicación, no se lograría un proceso de exportación correcto, no habría un clima cordial que facilite la el creciente de la empresa, además se debe mencionar que sin la capacidad de comunicación la empresa no lograría tener el conocimiento de lo que ocurre en cada área y así saber cómo solucionarlas para mejorar la productividad de la empresa.

3.2 Innovación

3.2.1 Productos innovadores

La innovación es el factor principal para el crecimiento y desarrollo de los países avanzados, puesto que no solo consiste en la incorporación de la tecnología en la organización, sino en prever a los diversos mercados productos nuevos y únicos que se adapte a sus necesidades, además de ser de calidad y de costos asequibles. Es por ello que se debe resaltar juega un papel importante en la economía, ya que está relacionado a la productividad y el crecimiento de conocimientos para el desarrollo de nuevos productos. (Villapalos, 1992, p. 11)

Según Mendoza y Rodríguez (2018) coinciden en que la innovación es la acción de crear nuevos diseños, darle algo único y diferente al cliente, por otro lado, también debe haber una innovación tecnología para lograr un producto de calidad con diversos diseños que este en tendencia a lo que requiere el cliente.

Los autores coinciden que la innovación es un factor principal para el desarrollo y crecimiento de la empresa, puesto que la innovación de productos es darle al mercado nuevos diseños que satisfagan sus expectativas, sin embargo hoy en día, la innovación va desde los insumos, la capacidad tecnológica e innovación en los envases en los que se presenta, puesto que el mercado es totalmente cambiante y la organización debe estar preparada y actualizada con las tendencias que existen en el mercado internacional.

3.2.2 Mejora de las técnicas y procesos de la empresa

El proceso contribuye a la orientación de las organizaciones de acuerdo a la estructura de los procesos hacen parte de la orientación horizontal, puesto que este tipo de organización contribuye a la obtención de respuestas, y a la alineación de funcionalidad relacionada del trabajo y las metas a las que se quieran llegar, la solución de problemas en y

el mejoramiento en el desempeño continuo son características distintivas de la ventaja competitiva que se puede obtener para el futuro (Ostroff, 1999, p. 61).

Adicionalmente, Rodríguez (2018), que las técnicas son básicas para todo proceso y deben ser innovadas de manera constante más aun para el proceso de exportación, ya que todas las áreas deben contar con equipos necesarios lograr el producto final y pueda ser enviado al mercado internacional. Por otro lado, las habilidades tecnológicas de la actualidad son muy cambiante, y para lograr el proceso de exportación es necesario la tecnología, todos deben tener habilidades tecnológicas para poder realizar este proceso, además se debe tener presente que sin estas habilidades este proceso no se lograría y la empresa no sería eficiente para lograr su crecimiento.

Sin embargo, Mendoza (2018) menciona que todo el personal debe estar capacitado de manera constante para que contribuya con la realización del proceso de exportación de manera óptima, puesto que al contar con personal no capacitado daría como resultado un proceso lento y de baja calidad, ya que el producto sería ineficiente y eso implicaría más costos y tiempo.

La mejora continua de las técnicas que emplea una organización son fundamentales para un buen desarrollo de las áreas de la empresa, para lograr el proceso de exportación de manera correcta, además se debe tener en cuenta que las técnicas son totalmente diferentes a la de los años anteriores, puesto que si alguna de las técnicas que se emplea es ineficiente no contribuirá con los procesos de la empresa, lo cual implicaría emplear costo y tiempo adicional para lograr el producto final que se requiere.

IV. DISCUSIÓN

Luego del análisis de los resultados obtenidos a través de las entrevistas realizadas, se halló que el factor clave para lograr determinar de qué manera el perfil gerencial contribuye con el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles, son las habilidades que desempeña el gerente tanto como la comunicación, capacidad tecnológica y el mejoramiento de las técnicas para lograr un proceso de exportación impecable. Por otro lado, se debe dar prioridad a la capacidad de análisis para la resolución de problemas y optimización de recursos, teniendo en cuenta el compromiso a la organización para su desarrollo y crecimiento no solo en el mercado nacional, sino en el extranjero.

Se observa que se obtiene un resultado similar en Barrera, Navarro y Rey. (2017), en su trabajo de investigación, “Compromiso, Recursos, Emprendimiento exportador y Resultados empresariales”. En la cual esta investigación logra evaluar el resultado exportador tanto en las ventas como en su crecimiento, rentabilidad y satisfacción. Además, se debe mencionar la mejora continua para obtener un proceso de internacionalización favorable para las PYMEs, el compromiso por la calidad del desarrollo humano, financiero y las actividades de las áreas que están implicadas para el proceso de exportación, tal como indica Mendoza (2018), el gerente tiene como finalidad transmitir la visión para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, el gerente debe contar con la capacidad de análisis, comunicación afectiva y debe saber cómo optimizar los recursos que favorezcan al proceso de exportación de la empresa, realizando un análisis situacional para saber la realidad del mercado y tener el conocimiento de las herramientas que se pueden utilizar para potenciar los resultados, además de lograr el compromiso de todos los colaboradores para un buen funcionamiento de los procesos.

Fonseca, García, Muñiz, Suarez y Pedrosa (2014), en su trabajo de investigación, *Enterprising personality profile in youth: Components and assessment*. Se llega a la conclusión que el emprendedor tiene ocho rasgos de personalidad, los cuales desempeña cuando la situación lo amerita, mas no lo hace de manera constante en su vida cotidiana, es por ello que el análisis gerencial es fundamental para el desarrollo de la organización para un desarrollo y crecimiento constante, el cual coincide con Mendoza y Rodríguez (2018), puesto que ellos llegan a la conclusión de que un gerente debe ser empático y debe estar al tanto de sus

colaboradores para lograr un buen manejo de ellos procesos de exportación, debe ser competitivo y debe ser un líder, el cual pueda controlar y dirigir a la empresa.

Es por ello que, Flores. (2015), en su tesis magistral “Proceso administrativo Y Gestión empresarial en COPROABAS JINOTEGA 2010- 2013”. Llega a la conclusión de que el manejo empresarial, se ve restringido por las escasas habilidades administrativas de los directivos debido a su experiencia y poco compromiso de algunos. Al no tener un manejo óptimo de estos procesos, se logra observar la falta de desempeño en la Gestión Administrativa, la cual se logra evaluar a través de encuestas, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente su labor, caso similar con Rodríguez y Mendoza (2018), los cuales indican que el gerente debe estar en capacitación constante y así demostrar que las capacidades que desempeña son de calidad, al igual que los colaboradores de la empresa, si el recurso humano no es de calidad y no logra desempeñar lo que se espera para lograr un proceso óptimo, la empresa no lograra el desarrollo que se ha propuesto y mucho menos podrá ingresar al mercado extranjero.

El análisis también coopero a determinar cómo las habilidades gerenciales han ayudado en el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles, dando como resultado que todas estas habilidades son primordiales para el desarrollo de la organización, para Araujo, Santos y Vasconcelos. (2017), en su artículo científico “Competitive resources in international entrepreneurship: a qualitative analysis of export enterprises”. Concluye que los recursos son necesarios para lograr entender el gestionamiento estratégico y el accionar de los empresarios, identificando que los conocimientos y las relaciones comerciales del emprendedor contribuyen al crecimiento de la empresa, además que se debe contar con un equipo, liquidez, marca, producción y calidad para impulsar y fortalecer a la empresa que opera en el mercado global, tal como lo indica Mendoza (2018), el gerente debe tener los recursos necesarios para lograr desempeñar su papel dentro de la organización, si la empresa no cuenta con los implementos necesarios y no hay una disposición de las autoridades, el gerente no podrá contribuir con los procesos que se desarrollen en la empresa, mucho menos cumplir con la misión de expandirse al mercado extranjero.

Armas, Guzmán, Robles y Zavaleta. (2017), en su tesis: “Planeamiento Estratégico para la Industria del Mueble de Madera en el Perú”. En donde llega a la conclusión de que la industria peruana del mueble cuenta con grandes fortalezas, tanto en recursos forestales como en creatividad artesanal, sin embargo, presenta debilidades como la tecnología, financiamiento, recurso humano, entre otros. No obstante, a través de las grandes oportunidades gracias a los tratados de libre comercio, la buena economía, y los grandes competidores sudamericanos en esta industria como Brasil y Chile, coincide con Mendoza y Rodríguez (2018), puesto que la tecnología hoy en día es fundamental para lograr un proceso óptimo, si el gerente no está capacitado y no cuenta con los conocimientos tecnológicos que se requieren, los colaboradores no se podrán manejar los nuevos equipos y técnicas que se deben desempeñar para la elaboración de los productos.

Ibacache (2014), en su tesis magistral “Análisis Técnico, Económico Y Estratégico de empresa de comercialización de muebles multifuncionales para espacios reducidos en la Región Metropolitana”. Determino la posibilidad de implementar al Sector Oriente de Santiago a una empresa comercializadora de muebles, aprovechando las tendencias del mercado, la industria en relación con la construcción de viviendas, lo cual coincide con Mendoza y Rodríguez (2018), las tendencias de los diseños de muebles, principalmente es la funcionalidad, las viviendas cada vez son más angostas y lo que busca el consumidor son muebles que se ajusten a su estilo de vida, a su personalidad y a los colores que estén en temporada, el mercado extranjero es muy cambiante y se debe tener presente que busca innovación y satisfacción en los productos que desee consumir.

Por otro lado, este análisis contribuyó a determinar de qué modo la innovación ha aportado en el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles.

Ansuini y Buleje. (2015), en su tesis: “Principales Factores Decisorios para incorporar nuevas tecnologías de comercialización. El caso del comercio electrónico en MYPE de muebles de madera para el hogar del parque industrial de villa el salvador”. Concluye que los diversos factores que influyen en la toma de decisiones de los empresarios para modernizar y establecer una comunicación segura con empresarios más pequeños es la tecnología. Sin embargo, al desarrollar la investigación se identificó que era preciso hacer un mayor énfasis

en el manejo de las TIC, ya que para desarrollar estos factores son primordiales para la reducción de tiempo y costos al producir los muebles de madera, puesto que muchos empresarios ya desempeñaban estos aspectos para el crecimiento de su empresa y la expansión de sus productos en el mercado, coincidiendo con Mendoza y Rodríguez (2018), los cuales hacen hincapié en que el gerente debe tomar decisiones para el bien de la empresa, en este caso la innovación de productos tecnológicos para la reducción de los costos y principalmente la reducción de tiempo en todos los procesos que se lleven a cabo para obtener el producto final de manera rápido y a un precio accesible al mercado.

Aguilar, García y Vásquez. (2013), en su tesis magistral: “Plan Estratégico para la Industria de Muebles en Lambayeque”. En este proyecto se llega a la conclusión que la industria mueblera en la provincia de Lambayeque se encuentra indefensa debido a los innovadores canales de distribución, tales como los malls y tiendas, a pesar de contar con un gran potencial cultural por parte de los artesanos y lograr una cadena productiva que ayude a la preservación del medio ambiente, lo cual coincide con Mendoza (2018), la cual menciona que la innovación no solo se la en la infraestructura o en los diseños de los muebles, sino se da desde los insumos para la creación de este producto, puesto que hoy en día en tema de la ecología en el mercado extranjero es muy requerido y se debe realizar un cambio en los productos que se utilizaba para el desarrollo de los muebles, es por ello se debe realizar una estrategia que contribuya con la cadena productiva de manera ecológica, que ayude a preservar el medio ambiente.

V. CONCLUSIONES

El perfil gerencial logra contribuir con el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana, 2018; puesto que estas capacidades y habilidades que conforman el perfil gerencial apoyan al desarrollo de las diversas áreas de la empresa, dando como resultado el crecimiento y la expansión de esta, por otro lado se debe tener en cuenta que las capacidades deben estar en actualización constante, para que así aporten una visión clara hacia lo que se quiere lograr y lo que el mercado requiere, el perfil gerencial no es solo la personalidad que tiene la persona que desempeña este cargo, sino es todo el conocimiento que ha ido adquiriendo durante los años para apoyar a la empresa en el objetivo que se ha establecido.

Las habilidades gerenciales ayudan en el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana, 2018; mediante las capacidades tecnológicas, el liderazgo, la comunicación, la empatía, la capacidad de análisis, la capacidad de optimizar recursos, entre otras, todas estas diversas habilidades apoyan a la obtención de un proceso de exportación eficiente, puesto que si el gerente no tuviera la capacidad de ser líder no lograría controlar, dirigir y guiar a la empresa y a las diversas áreas que la conforman, además no podría establecer estrategias que ayuden al crecimiento de la empresa, no se lograría una comunicación constante que favorezca a un clima cordial entre todas las áreas.

La innovación aporta en el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana, 2018; a través del desempeño de nuevos diseños que van acorde a las tendencias de la moda con nuevos colores y patrones que sorprendan a los consumidores, nuevos insumos que apoyen a la creación de productos que satisfagan las necesidades de los clientes y además que sean versátiles y funcionales para su estilo de vida. Por otro lado, se debe mencionar la innovación en los productos tecnológicos y técnicas que se aplican para la creación de estos productos que ayudan a la reducción del tiempo y los costos.

Para finalizar, se debe recalcar que, para lograr un proceso de exportación eficiente, un punto clave es la calidad, calidad en los insumos, calidad en el recurso humano y calidad en los equipos que se requieran para obtener un producto final que cumpla con las expectativas del consumidor, puesto que si todas las áreas son ineficientes no se lograra un proceso de exportación, y mucho menos se lograra cumplir con el objetivo que se ha propuesto la empresa desde su inicio.

VI. RECOMENDACIONES

El gerente debe contar con un perfil transparente y empático, que sea confiable para todos los colaboradores de la empresa que se desempeñan en las diversas áreas que conforman el proceso de exportación, además de tener los conocimientos necesarios para lograr un buen manejo de la organización, es por ello que es recomendable que el gerente sepa cómo desarrollar todas sus habilidades y capacidades de acuerdo a la visión de la empresa, puesto que si la visión no es clara, el gerente no podrá definir las estrategias necesarias para un manejo de las áreas de manera óptima. Sin embargo, un punto clave que se debe mencionar es la calidad que se debe encontrar en cada área, puesto que si el recurso humano, los insumos, los implementos, y los equipos no son aptos, esto no ayudara al crecimiento y expansión de la empresa.

Por otro lado, las habilidades gerenciales deben estar definidas y claras para ayudar a obtener un proceso de exportación de muebles eficiente, ya que, si estas habilidades son ineficientes, el gerente no lograra dirigir, controlar y guiar a la organización, mucho menos analizar la situación de la empresa y determinar que estrategias empleara, no lograra optimizar los recursos necesarios y mucho menos producir un producto de calidad que pueda ser competitivo en el mercado.

Por otro lado, la innovación juega un papel importante en el proceso de exportación de muebles, puesto que si el producto no impacta y no satisface las expectativas del consumidor, no lograra ser competitivo en el mercado internacional, es por ello que se debe tener presente los diseños, patrones y colores que se encuentre de moda en el mercado, además debe tener presente que la industria del mueble va de la mano con las tendencias de moda, es por eso que se debe estar un paso antes y buscar nuevas tendencias que gusten al consumidor.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abreu, M. y Cañedo, R. (1998). Gerencia total de la calidad en las organizaciones. ACIMED, 79-92.
- Alcaraz, R. (2011). El emprendedor de éxito.
Recuperado de: https://www.stodomingo.ute.edu.ec/content/102001-322-1-2-2-8/TEXTO_GUIA_1_El_e_m_p_r_e_n_d_e_d_o_r_de_E_x_i_t_o.pdf
- Aguilar, Z, García, A. y Vásquez, O. (2013). *Plan Estratégico para la Industria de Muebles en Lambayeque*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ansuini, M. y Buleje, S. (2015). *Principales Factores Decisorios para incorporar nuevas tecnologías de comercialización. El caso del comercio electrónico en MYPE de muebles de madera para el hogar del parque industrial de villa el salvador*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Araujo, W., Santos, V., y Vasconcelos, Y. (2017). Competitive resources in international entrepreneurship: a qualitative analysis of export enterprises. *G&P*,24 (3), 447-487.
- Araya, A. (2009). El Proceso de Internacionalización de Empresas. *TEC Empresarial*, 3(3), 18-25.
- Armas, W., Guzmán, M., Robles, R. y Zavaleta, J. (2017). *Planeamiento Estratégico para la Industria del Mueble de Madera en el Perú*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Banco central de reserva del Perú (2017). *Glosario términos económicos*.
Recuperado de: www.bcp.gob.pe
- Bastidas, A. y Bolaños, S. (2009). *Elementos para la construcción de un perfil para el gerente social en un entorno globalizado*. Colombia: Universidad de Nariño.
- Barrera, R., Navarro, A. y Rey, M. (2017). Compromiso, Recursos, Emprendimiento exportador y Resultados empresariales. *Revista de Administración de Empresas*, 57(2), 135-147.

- Barreto, I., Gamero, V., y Sánchez, M. (2018). *Plan de negocios de una empresa comercializadora de muebles para departamentos*. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicada.
- Bustos, E. (2003). *Proceso administrativo y planeación*.
Recuperado de: <http://www.letrak.com.co/alejandro/material/adm/planeacion.pdf>
- Chiavenato. (1999). *Administración de recursos humanos*. Editorial Mc Graw Hill. México, 5 edición, p. 127-172.
- Correa, M. (s.f.). *Perspectivas teóricas de la organización*. México: Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa.
Recuperado de:
[http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/17_PF163_Persepectivas_Te__ricas_de_la_Organiza ci__n.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/17_PF163_Persepectivas_Te__ricas_de_la_Organiza_ci__n.pdf)
- Day, R. (2005). *Cómo escribir y publicar trabajos científicos*. Washington, D.C.
- Denzin, N. K. (1970). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Chicago: Aldine Pub. Co.
- Domínguez, R., y Sánchez F. (2013). *Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la Empresa COTTON TEXTIL S.A.A. – PLANTA TRUJILLO 2013*. Lima: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Drucker, P. (1993). *Managing for results*. Estados Unidos: Editorial Harper Collins.
- Drucker, P. (2002). *La Gerencia Efectiva*. Argentina; Editorial Sudamericana.
- Durand, T. (2008). *El Perfil y Las Habilidades del empresario*.
Recuperado de: http://ocw.ie.edu/ocw/materiales/gestion/GE2_113_NF.pdf
- Fernández, C. (1999). *La comunicación en las organizaciones*. México: Ed. Trillas.

- Flores, S. (2015). *Proceso administrativo Y Gestión empresarial en COPROABAS JINOTEGA 2010- 2013*. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Fonseca, E., García, E., Muñiz, J., Suarez, J. y Pedrosa, I., (2014), en su artículo científico titulado Enterprising personality profile in youth: Components and assessment. *Psicothema*, 4 (26), 545-553.
- Fritz, R. (1996). *Corporate Tides*. San Francisco, California: Berrett-Koehler Publisher.
- García E., Fonseca, E., Muñiz, J., Pedrosa, I. y Suárez, J. (2014). Enterprising personality profile in youth: Components and assessment. *Psicothema*, 26(4), 545-553.
- Guarrochena, M. y Paul, L. (2012). Estrategias de Gestión de la Información Asociadas a la Inteligencia Competitiva: Apropiación Práctica en Organizaciones de Apoyo a Empresas Exportadoras. *Visión de Futuro*, 17 (2), 148-167
- Hampton, R. (2002). *Administración*. Tercera edición. McGraw-Hill.
- Harper, S. (1991). *The McGraw-Hill guide to starting your own business*. Estados Unidos: Ed. McGraw-Hill
- Hellriegel, D. Jackson, S. y Slocum, J. (2002). *Administración: Un Enfoque Basado en Competencias*. 9na. Edición. Thomson Editores, S.A. de C.V. México.
- Hernández, B. (2017). Desarrollo de competencias gerenciales en los docentes de la Licenciatura en Administración de Empresas de UNEDL. *RIDE*, 15 (8).
Recuperado de: file:///F:/tesis-original/perfil%20gerencial/antecedente/2007-7467-ride-8-15-00419.pdf
- Hernández, J. (2013). *Guía para el desarrollo de competencias docentes*. México, Editorial Santillana.
- Herrera, F., Ramírez, M. I., Roa, J. M., y Herrera, I. (2004). Tratamiento de las creencias motivacionales en contextos educativos pluriculturales. *Revista Iberoamericana de Educación*, 33(2), 153-170.
Recuperado de: <http://www.rieoei.org/investigacion/625Herrera>.

- Herrera, J. (2008). *La investigación cualitativa*.
 Recuperado de: <https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/05/investigacion-cualitativa.pdf>
- Ibacache, J. (2014). *Análisis Técnico, Económico Y Estratégico de empresa de comercialización de muebles multifuncionales para espacios reducidos en la Región Metropolitana*. Chile: Universidad de Chile.
- Kast, F. y Rosenzweig, J. (1990). *Administración en las organizaciones: Enfoque de sistemas y de contingencias*. México: Mc Graw-Hill
- Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. United States of america: Harvard Bussness School.
- Manky, W. (2014). Democracia, crecimiento económico y sindicalismo en el Perú del siglo XXI. Continuidades y rupturas. *RELET - Revista Latinoamericana De Estudios Del Trabajo*, 19(31), 195-228.
 Recuperado de: http://alast.info/relet_ojs/index.php/relet/article/view/69
- March, J. y Simon, H. (1987). *Teoría de la organización*. Barcelona: Ariel Economía.
- Martin-Crespo, C. y Salamanca, A. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. *Nure Investigación*, 27, 1-4.
- Martínez, J. (2011). Métodos de Investigación Cualitativa. *Silogismo*, 8.
 Recuperado de:
<http://www.cide.edu.co/doc/investigacion/3.%20metodos%20de%20investigacion.pdf>
- Minervini, N. (2014). *Ingeniería para la exportación: Como elaborar planes innovadores de exportación*. México: Cengage Learning Editores.
- Monroy, A. y Sáenz, G. (2012). Las teorías sobre la motivación y su aplicación a la actividad física y el deporte. *Revista Digital*.
 Recuperado de:
[file:///C:/Users/DialnetLasTeoriasSobreLaMotivacionYSuAplicacionALaActividad-4213508%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DialnetLasTeoriasSobreLaMotivacionYSuAplicacionALaActividad-4213508%20(1).pdf)

- Much, L. (2006). *Organización: Diseño de organizaciones de alto rendimiento*. México: Biblioteca de Administración Trillas.
- Naranjo, M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación* 33 (2). 153-170.
- Ostroff, F. (1999). *La organización horizontal*. México D.F.: Oxford University Press
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: McGraw-Hill
- Salgado, A. (2007). Investigación Cualitativa: Diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Universidad de San Martín de Porres*, 13,71-78.
- Senlle, A. (1992). *Calidad y Liderazgo*. Barcelona: Ediciones. Gestión 2000 S.A.
- Serbia, J. (2007). Diseño, muestreo y análisis en la investigación cualitativa. *Universidad Nacional de Lomas de Zamora*, 7(3), 123-146.
- Sisk, H. y Sverdlik, M. (1979). *Administración y Gerencia de Empresas*. Estados Unidos. Southwestern Publishing Co. U.S.A.
- Suárez, J. (2015). *Evaluación de la Personalidad Emprendedora*. España: Universidad de Oviedo.
- Trias, F. (2010). El libro negro del emprendedor.
Recuperado de: file:///F:/tesis-original/perfil%20gerencial/LIBROS-ANALISIS%20GERENCIAL/el_libro_negro_del_emprendedor_fernando_trias_de_bes_2010.pdf
- Triviño, J. (2011). *¡Quiero publicar mi libro!* España, Editorial Nelson.
- Villapalos, G. (1992). *La Innovación: un factor clave para la competitividad de las empresas*. Madrid: Confederación Empresarial de Madrid - CEOE
- Weber, M. (2002). *Economía y sociedad*. España: Fondo de cultura económica.
Recuperado de: <max-weber-economia-y-sociedad.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento

ENTREVISTA

¿Cómo inicio la idea de empezar un negocio en este mercado?

HABILIDADES GERENCIALES:

¿Qué entiende usted por habilidades gerenciales?

¿Qué es calidad? ¿Conoce el concepto de calidad gerencial?

¿Sabe algo de planificación a largo plazo? ¿Usted planifica?

¿Qué es para usted exportación?

¿Se siente usted con la capacidad para exportar?

¿Qué opina usted por liderazgo? ¿Cree usted que el liderazgo es fundamental para el manejo óptimo de la organización?

¿Considera usted que la capacidad de comunicación contribuye en el proceso de exportación?

INNOVACIÓN

¿Qué entiende usted por innovación? ¿Usted innova?

¿Considera que la innovación contribuye a un buen manejo de los procesos dentro de la organización?

¿Usted considera que la innovación en las técnicas es fundamental para la realización del proceso de exportación?

¿Usted piensa que la innovación es importante para el crecimiento de la empresa?

¿La innovación de las habilidades tecnológicas favorece a obtener un proceso de exportación eficiente para la empresa?

Anexo 2: Entrevista

ENTREVISTA N°1

José Luis Rodríguez Mendoza

¿Cómo inicio la idea de empezar un negocio en este mercado?

Esta empresa la inicio mi madre hace 40 años, sus padres tenían experiencia en todo lo que era carpintería, es así que nació la idea de empezar un negocio en el rubro de muebles al inicio fueron de madera, la idea nació de explotar algo que ya conocíamos, que era muy familiar para nosotros y arriesgarnos a que las personas vean lo que tenemos para ofrecer, es así cuando tomamos la decisión de salir del taller y ganar un espacio en este mercado que están competitivo, sin embargo al pasar los años nos dimos cuenta que debíamos variar no solo en los diseños sino en el material del que hacíamos los muebles por la demanda de nuestros clientes, es así cuando empezamos a realizar los muebles de metal o acero.

HABILIDADES GERENCIALES:

¿Qué entiende usted por habilidades gerenciales?

Para mis las habilidades gerenciales son todas las capacidades que tiene un gerente para controlar, dirigir y llevar a la empresa hacia los objetivos que se han establecido, gracias a estas habilidades el gerente puede guiar a la empresa de manera eficiente y eficaz, ayudándola a crecer y desarrollar nuevas habilidades para que pueda adaptarse al mercado.

En nuestro caso, el rubro de comercialización de mueble es muy cambiante, por las nuevas tendencias, los clientes buscan productos innovadores, totalmente diferente, es ahí que estas habilidades contribuyen a que la empresa pueda coordinar con todas las áreas para lograr que los clientes estén satisfechos con los productos que llevamos al mercado.

¿Qué es calidad? ¿Conoce el concepto de calidad gerencial?

Calidad es satisfacer las necesidades del cliente, es darle lo que busca y llenar las expectativas que tenga, ya sea hacia un producto o servicio, cumplir con los requisitos del cliente.

No conozco el concepto de Calidad gerencial, pero puedo decir que es todo lo que define al gerente, lo que ofrece, como dar soluciones que contribuyan con la empresa, saber enfrentar los desafíos del mercado al ofrecer un producto o servicio de calidad.

¿Sabe algo de planificación a largo plazo? ¿Usted planifica?

Por supuesto, la planificación a largo plazo es realizar diversas actividades para el crecimiento y desarrollo de la empresa, con resultados en un tiempo no determinado, la planificación a largo plazo es muy importante, es construir poco a poco las bases de la empresa para mejorar ya sea la producción, diseño del producto, el recurso humano que trabaja con la empresa.

Sí, yo planifico, porque sé que el mercado es muy cambiante, y debemos estar preparados para el futuro, para lo que viene, ya que el cliente siempre busca más y se tiene que estar un paso adelante para satisfacer sus necesidades de la manera más rápida. Además, con la planificación a largo plazo se puede realizar un estudio a la competencia y así ofrecer algo diferente e innovador.

¿Qué es para usted exportación?

Exporta es la venta de un bien o servicio al mercado extranjero.

¿Se siente usted con la capacidad para exportar?

Considero que tenemos la capacidad de exportar nuestros productos al mercado extranjero, sin embargo, no lo hemos intentado porque aun necesitamos la capacidad tecnológica para la producción a esa escala.

¿Qué opina usted por liderazgo? ¿Cree usted que el liderazgo es fundamental para el manejo óptimo de la organización?

El liderazgo es la base para dirigir una empresa, es la capacidad fundamental para obtener los objetivos establecidos y así contribuir con el crecimiento y expansión de esta.

Si, el liderazgo es fundamental para todo tipo de organización, ya que, si la persona que dirige la empresa no tiene la capacidad de liderar, la empresa un va a desarrollarse en todas las áreas que la conforman para poder crecer y demostrar de lo que es capaz de producir para el mercado. Además, si no hay un líder que pueda dirigir la organización, esta no va a llegar muy lejos por que no va a saber enfrentar los retos del mercado.

¿Considera usted que la capacidad de comunicación contribuye en el proceso de exportación?

Considero que la capacidad de comunicación es esencial, ya que sin esta el proceso para lograr la exportación no se realizaría, habría ineficiencia y descontrol, ya que, si todas las áreas que contribuyen a este proceso no se encuentran en comunicación constante, no se va a lograr lo que se desea en la exportación.

Asimismo, no es solo para el proceso de exportación, sino para todas las áreas con las que cuenta la empresa, ya que, sin la capacidad de comunicación constante entre ellas, no se realizaría ninguna función.

INNOVACIÓN

¿Qué entiende usted por innovación? ¿Usted innova?

Considero que innovación es la acción de crear nuevos diseños, darle algo único y diferente al cliente, para mantenerlo interesado en lo que podemos ofrecer. Además, la innovación es muy importante hoy en día, los gustos y preferencias de las personas cambia constantemente y debemos actualizar siempre nuestros modelos y diseños de productos.

Por supuesto, innovamos de manera frecuente, el mercado es muy cambiante y debemos llevar nuevos productos a nuestros clientes para que sigan interesados en nuestros nuevos diseños.

¿Considera que la innovación contribuye a un buen manejo de los procesos dentro de la organización?

Considero que sí, puesto que los procesos deben ser actualizados con los diversos mecanismos y estrategias que se utilizan, hoy en día la manera de cómo está estructurada una empresa es totalmente diferente a la que era hace 10 años, todo es un proceso, todo cambia, todo debe ser más rápido, de costo bajo y de buena calidad. Eso se busca todos los días, ser eficiente en todos los procesos de la empresa.

¿Usted considera que la innovación en las técnicas es fundamental para la realización del proceso de exportación?

Considero que sí, las técnicas son básicas para todo proceso, deben ser innovadas de manera constante más aun para el proceso de exportación, ya que todas las áreas que contribuyen a este

proceso deben estar actualizadas y deben contar con equipos necesarios lograr el producto final y pueda ser enviado al mercado internacional.

¿Usted piensa que la innovación es importante para el crecimiento de la empresa?

La innovación hoy en día es la base para el crecimiento, se debe ofrecer algo nuevo al mercado, sorprender al cliente y darle algo más para satisfacer todas las expectativas y crear así la fidelidad del cliente hacia nuestros productos. Lo cual va a favorecer al crecimiento de la empresa y va a ayudar a su expansión en el mercado.

¿La innovación de las habilidades tecnológicas favorece a obtener un proceso de exportación eficiente para la empresa?

Las habilidades tecnológicas de la actualidad son muy diferentes a las de algunos años, la tecnología es muy cambiante, y para lograr el proceso de exportación es necesario la tecnología, todos deben tener habilidades tecnológicas para poder realizar este proceso, además se debe tener presente que sin estas habilidades este proceso no se lograría y la empresa no sería eficiente para lograr su crecimiento.



ENTREVISTA N°2

Angela Mendoza Álvarez

¿Cómo inicio la idea de empezar un negocio en este mercado?

Esta empresa se inició cuando llegamos a Lima, nosotros somos de Tacna, mi padre realizaba trabajos de ensamblado de muebles para una empresa en esos años. Durante un tiempo mi padre trabajo ahí y luego enfermo, es ahí cuando decidimos iniciar algo que sea nuestro y con las habilidades que adquirido mi padre y con las enseñanzas que nos dio, logramos iniciar vendiendo muebles en una tienda pequeña, de ahí nos dimos cuenta que las personas gustaban de nuestros productos y empezamos a crear nuestros propios diseños y aprendimos a importar algunos materiales para el armado de los muebles, para darles una imagen diferente y que los clientes estén satisfechos.

HABILIDADES GERENCIALES:

¿Qué entiende usted por habilidades gerenciales?

Las habilidades gerenciales te permiten llegar a un determinado grupo de personas con la finalidad de transmitir la visión para el cumplimiento de los objetivos, el gerente debe contar con la capacidad de análisis, comunicación afectiva, debe optimizar los recursos y debe ser empático, por supuesto que debe realizar principalmente un análisis situacional para saber la realidad de la empresa y tener el conocimiento de lo que ocurre en cada área, saber que herramientas puede usar para potenciarlas y cumplir con el objetivo final.

¿Qué es calidad? ¿Conoce el concepto de calidad gerencial?

La calidad es cumplir con los requerimientos del cliente, hoy en día es uno de los puntos primordiales al ofrecer un producto al mercado, puesto que si ellos sienten que el producto no es de calidad no volverán a interesarse en todos los bienes que se les puede ofrecer.

Por otro lado, la calidad gerencial no es solo tener las capacidades y habilidades para lograr el crecimiento de la empresa, sino es llevar un clima laboral cordial para todos los trabajadores, es ser empático y entender el estado emocional de los trabajadores, para así obtener resultados óptimos para la empresa. A demás debe identificar el problema y dar estrategias para la solución apropiada.

¿Sabe algo de planificación a largo plazo? ¿Usted planifica?

La planificación a largo plazo ayuda a la visión de la empresa, es importante realizar este tipo de planificación, ya que apoya al desarrollo y al crecimiento continuo de la empresa para ver los resultados a futuro.

Por supuesto que realizo la planificación, ya que sin este no se lograría realizar las estrategias precisar para que vayan acorde a lo que se desea lograr a futuro con la empresa, además si un gerente no realiza la planificación significa que solo ve el presente y satisfacer sus necesidades económicas ahora, mas no realizar un crecimiento sostenible para la organización.

¿Qué es para usted exportación?

Para mí la exportación es la venta de productos en el mercado extranjero, pueden ser también servicios que requiera el mercado al cual se va a dirigir.

¿Se siente usted con la capacidad para exportar?

Sí, nosotros mejoramos mucho la calidad del proceso de producción para lograr obtener un producto final de calidad que sea competitivo en el mercado extranjero, además ofrecerlos a precios asequibles, que puedan enfrentarse a las diversas empresas que se pueden encontrar en él, mercado internacional.

Además, mejoramos todos los lineamientos del proceso de embalaje, ya que es totalmente diferente a preparar el producto para enviarlo al mercado nacional, logramos mejorar el funcionamiento de cada área, además definir un presupuesto para obtener el proceso final.

¿Qué opina usted por liderazgo? ¿Cree usted que el liderazgo es fundamental para el manejo óptimo de la organización?

Para mi ser líder no es solo saber comunicar sus ideas, sino preocuparse principal mente por el recurso humano de la empresa, ya que sin este recurso la empresa no lograría manejar de manera correcta todo el funcionamiento que emplea para obtener la visión de la empresa.

Por supuesto que sí, el liderazgo es fundamental para que todas las áreas que conforman la empresa trabajen de manera armoniosa y cumplan con las expectativas que se esperan para

obtener el producto final. En nuestro caso lograr exportar nuestros muebles al mercado extranjero, adicionalmente debe ser empático.

¿Considera usted que la capacidad de comunicación contribuye en el proceso de exportación?

La comunicación contribuye al buen manejo de las áreas, puesto que ayuda a la mejora del clima laboral, además no es solo comunicación, sino es emplear la comunicación asertiva, es preguntarles a los diversos encargados de área que se necesita para mejorar la productividad de la empresa, es tener en cuenta la comodidad de los colaboradores para lograr un buen proceso de exportación.

INNOVACIÓN

¿Qué entiende usted por innovación? ¿Usted innova?

Innovación permite estar a la vanguardia, es ofrecer productos con diseños diferentes que estén en tendencia.

La innovación es parte primordial en la empresa, ya que el mercado varía de manera constante, y debemos ofrecer productos nuevos, la tendencia de la moda se refleja mucho en los muebles, además se debe mencionar que el comprador peruano a refinado y se actualizado en sus gustos, hoy en día toma riesgos y va al par con los colores de moda, las texturas y los diferentes tapices que se ofrecen.

Por otro lado, el mercado extranjero siempre esta delante, es por ello que nos guiamos a las diversas tendencias de moda, por ejemplo, lo de hoy en el mercado extranjero es el color rosado, lo cual nosotros estamos incluyendo en la nueva producción que va a salir dentro de unos días, para ser enviada y ofrecer algo nuevo los estilos de muebles.

Es por ello que nosotros tratamos de estar actualizados e innovando constantemente para ofrecer productos nuevos, que atraigan la atención del consumidor y por supuesto ofreciéndole calidad.

¿Considera que la innovación contribuye a un buen manejo de los procesos dentro de la organización?

Todos los procesos dentro de una organización deben ser innovados a la necesidad de la empresa, ya que la tecnología que usamos hoy en día es diferente a la de unos años, la tecnología que usamos ha cambia a un ritmo impresionante, todo es cambiante.

Además, no es solo innovar los recursos de la organización, sino ofrecer innovación en nuestros insumos, por ejemplo, lo de hoy es lo ecológico, lo que nosotros actualmente ofrecemos es el poliletano, lo cual es una laca ecológica que no daña al medio ambiente.

¿Usted considera que la innovación en las técnicas es fundamental para la realización del proceso de exportación?

Por supuesto, un personal capacitado de manera constante contribuye con la realización del proceso de exportación de manera óptima, puesto que con los tratados y convenios que tiene el Perú en la actualidad, ayudan a la exportación de nuestros productos, es por ello que nosotros debemos tener presente lo que pase en el mercado, principalmente en todo lo que sea relacionado con el proceso de exportación para obtener todas las oportunidades que nos ofrece el mercado.

¿Usted piensa que la innovación es importante para el crecimiento de la empresa?

La innovación abarca todo, no solo el crecimiento de la empresa, sino el desarrollo sostenible de la empresa para que logre establecerse en el mercado, además si nosotros innovamos tanto en los diseños de nuevos productos como en el proceso para realizar este, lograremos acortar el tiempo del desarrollo del producto y reducir los costos de su producción.

¿La innovación de las habilidades tecnológicas favorece a obtener un proceso de exportación eficiente para la empresa?

La innovación en la tecnología ha apoyado en el costo de la producción del producto y el tiempo, puesto que antes nos demorábamos casi quince días en producir 100 muebles, hoy en día en una semana ya están listos para ser llevados con el cliente sin demoras.

Es por ello que las habilidades técnicas, no solo es en la capacidad que tenga la empresa para adquirir equipos de última tecnología, sino que el personal esté capacitado para manejarlo y lograr un proceso de exportación eficiente.



Anexo 3: Certificado de validación de instrumento

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PERFIL GERENCIAL

N°	VARIABLE	Categorías	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
1	PERFIL GERENCIAL	Habilidades Gerenciales							
		¿Qué entiende usted por habilidades gerenciales? Explique	✓		✓		✓		
		¿Qué es calidad? ¿Conoce el concepto de calidad gerencial? Explique	✓		✓		✓		
		¿Sabe algo de planificación a largo plazo? ¿Usted planifica? Explique	✓		✓		✓		
		¿Se siente usted con la capacidad para exportar? Explique	✓		✓		✓		
		¿Que opina usted por liderazgo? ¿Cree usted que el liderazgo es fundamental para el manejo óptimo de la organización?	✓		✓		✓		
		¿Qué es para usted exportación? Explique	✓		✓		✓		
		¿Considera usted que la capacidad de comunicación contribuye en el proceso de exportación?	✓		✓		✓		
		Innovación							
		¿Qué entiende usted por innovación? ¿Usted innova?	✓		✓		✓		
¿Considera que la innovación contribuye a un buen manejo de los procesos dentro de la organización? Explique	✓		✓		✓				
¿Usted considera que la innovación en las técnicas es fundamental para la realización del proceso de exportación? Explique	✓		✓		✓				
¿Usted piensa que la innovación es importante para el crecimiento de la empresa? Explique	✓		✓		✓				
¿La innovación de las habilidades tecnológicas favorecen a obtener un proceso de exportación eficiente para la empresa? Explique	✓		✓		✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se Hay Suficiencia Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Opinión de aplicabilidad: Aplicable
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mgtr. Lic. *Manoel Cueva Pineda* DNI: 41380193
 Especialidad del validador: *Magister en Gerencia Empresarial y Afines*

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

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

..... De Noviembre de 2018
LIMA, 02

 Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PERFIL GERENCIAL

Nº	VARIABLE	Categorías	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			SI	No	SI	No	SI	No	
1	PERFIL GERENCIAL	Habilidades Gerenciales							
		¿Qué entiende usted por habilidades gerenciales? Explique	✓		✓		✓		
		¿Qué es calidad? ¿Conoce el concepto de calidad gerencial? Explique	✓		✓		✓		
		¿Sabe algo de planificación a largo plazo? ¿Usted planifica? Explique	✓		✓		✓		
		¿Se siente usted con la capacidad para exportar? Explique	✓		✓		✓		
		¿Que opina usted por liderazgo? ¿Cree usted que el liderazgo es fundamental para el manejo óptimo de la organización?	✓		✓		✓		
		¿Qué es para usted exportación? Explique	✓		✓		✓		
		¿Considera usted que la capacidad de comunicación contribuye en el proceso de exportación?	✓		✓		✓		
		Innovación							
		¿Qué entiende usted por innovación? ¿Usted innova?	✓		✓		✓		
¿Considera que la innovación contribuye a un buen manejo de los procesos dentro de la organización? Explique	✓		✓		✓				
¿Usted considera que la innovación en las técnicas es fundamental para la realización del proceso de exportación? Explique	✓		✓		✓				
¿Usted piensa que la innovación es importante para el crecimiento de la empresa? Explique	✓		✓		✓				
¿La innovación de las habilidades tecnológicas favorecen a obtener un proceso de exportación eficiente para la empresa? Explique	✓		✓		✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [✓] No aplicable []

Apellidos y nombres del Juez validador, Dr./Mgtr./Lic.: Guerra Bendeza Carlo A. DNI: 09726163

Especialidad del validador: Asesor en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Fecha: 17/11/2018 De Noviembre de 2018

[Firma]
 Firma del Experto Informante

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PERFIL GERENCIAL

N°	VARIABLE	Categorías	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
1	PERFIL GERENCIAL	Habilidades Gerenciales							
		¿Qué entiende usted por habilidades gerenciales? Explique	✓		✓		✓		
		¿Qué es calidad? ¿Conoce el concepto de calidad gerencial? Explique	✓		✓		✓		
		¿Sabe algo de planificación a largo plazo? ¿Usted planifica? Explique	✓		✓		✓		
		¿Se siente usted con la capacidad para exportar? Explique	✓		✓		✓		
		¿Que opina usted por liderazgo? ¿Cree usted que el liderazgo es fundamental para el manejo óptimo de la organización?	✓		✓		✓		
		¿Qué es para usted exportación? Explique	✓		✓		✓		
		¿Considera usted que la capacidad de comunicación contribuye en el proceso de exportación?	✓		✓		✓		
		Innovación							
		¿Qué entiende usted por innovación? ¿Usted innova?	✓		✓		✓		
		¿Considera que la innovación contribuye a un buen manejo de los procesos dentro de la organización? Explique	✓		✓		✓		
¿Usted considera que la innovación en las técnicas es fundamental para la realización del proceso de exportación? Explique	✓		✓		✓				
¿Usted piensa que la innovación es importante para el crecimiento de la empresa? Explique	✓		✓		✓				
¿La innovación de las habilidades tecnológicas favorecen a obtener un proceso de exportación eficiente para la empresa? Explique	✓		✓		✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ROSA MARÍA FRANCO VILCÁN DNI: 08144924

Especialidad del validador: Administrador

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

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



 Firma del Experto Informante

Anexo 4: Matriz de Categorías

PERFIL GERENCIAL PARA EL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE MUEBLES EN LIMA METROPOLITANA – 2018							
OBJETO DE ESTUDIO	PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACION	OBJETIVO GENERAL DE INVESTIGACION	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECIFICOS DE INVESTIGACION	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Perfil Gerencial de las empresas comercializadoras de muebles para el proceso de exportación.	¿De qué manera el perfil gerencial contribuirá en el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana, 2018?	Determinar de qué manera el perfil gerencial contribuye con el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana, 2018.	¿Cómo las habilidades gerenciales ayudaran en el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana, 2018?	Determinar cómo las habilidades gerenciales han ayudado en el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana, 2018.	PERFIL GERENCIAL	HABILIDADES GERENCIALES	Las técnicas que se han utilizado para realizar el proyecto de investigación, de manera profunda en el estudio del perfil gerencial de las empresas comercializadoras de muebles., será la entrevista; puesto que contribuirá para la recaudación de información en forma verbal a través de preguntas.
			¿De qué modo la innovación aportara en el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana, 2018?	Determinar de qué modo la innovación ha aportado en el proceso de exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana, 2018.			

Anexo 5: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, PERCY DAVID MALDONADO CUEVA docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada "PERFIL GERENCIAL PARA EL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE MUEBLES EN LIMA METROPOLITANA – 2018", del (de la) estudiante ZANABRIA MUCHOTRIGO LAURA LUCIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.3% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 30 de Marzo de 2018



Firma

MALDONADO CUEVA, PERCY DAVID


DNI: 41380193

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Anexo 6: Certificado de Turnitin

feedback studio

DPF 2018.2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Perfil Gerencial para el Proceso de Exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana – 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTORA
LAURA LUCÍA ZANABRIA MUCHOTRIGO

ASESOR
MGTR. PERCY DAVID MALDONADO CUEVA

LINEA DE INVESTIGACIÓN
MARKETING Y COMERCIO INTERNACIONAL

LIMA - PERÚ

2018

1/23 < 1 de 14 >

Resumen de coincidencias

13%


Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

13

Conciencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	3%
2	Entregado a Universidad...	2%
3	documents.mx	1%
4	com.le.edu	1%
5	repositorio.edu.co	<1%
6	Entregado a Universidad...	<1%
7	www.theftr.com	<1%
8	tesis.pucp.edu.pe	<1%
9	ri.uaemex.mx	<1%
10	Entregado a Universidad...	<1%
11	www.redalyc.org	<1%



Text-only Report High Resolution Activado

Anexo 7: Formulario de Autorización para la Publicación Electrónica de las Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Zanabria Muchotrigo Laura Lucia

D.N.I. : 72913925

Domicilio : Av. Armando Filomeno 501 Ciudad y Campo - Rimac

Teléfono : Fijo :01-6329071 Móvil : 986109720

E-mail : laurazanabriamuchotrigo@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Negocios Internacionales

Carrera : Negocios Internacionales

Título : Licenciado en Negocios Internacionales

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Zanabria Muchotrigo Laura Lucia

Título de la tesis:

Perfil Gerencial para el Proceso de Exportación de las empresas comercializadoras de muebles en Lima Metropolitana – 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

06-12-18

Anexo 8: Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela de Negocios Internacionales

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LAURA LUCIA, ZANABRIA MUCHOTRIGO

INFORME TÍTULADO:

PERFIL GERENCIAL PARA EL PROCESO DE EXPORTACIÓN DE LAS
EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE MUEBLES EN LIMA
METROPOLITANA – 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

SUSTENTADO EN FECHA: 6/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 15



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN