

Liderazgo participativo y su influencia en la gestión comercial de la EPS Emapa Huacho S.A.- 2017

Participative leadership and its influence on the commercial management of EPS Emapa Huacho S.A. - 2017

Cesar Marcelino Mazuelos Cardoza¹, Carlos Máximo Gonzales Añorga¹, Danilo Hugo Carreño Ramírez¹, Daniel Oswaldo Valenzuela Narváez¹, Manuel Bazalar Bazalar¹

RESUMEN

Objetivo: Determinar cómo influiría el liderazgo participativo en la gestión comercial de la EPS Emapa Huacho S.A.- 2017. **Material y métodos:** La investigación fue de diseño no experimental, transversal, de tipo aplicada, nivel descriptivo-explicativo, correlacional causal; se utilizó la estadística descriptiva. Se consideró como población a 80 trabajadores y la muestra final fue de 36 trabajadores de la EPS Emapa Huacho S.A. **Resultados:** Respecto al liderazgo participativo, el 25% de los trabajadores manifestaron que el jefe nunca demuestra responsabilidad en el desarrollo de sus actividades laborales, el 38,9% de los trabajadores manifestaron que el jefe nunca inspira confianza, el 30,6% de los trabajadores manifestaron que el jefe nunca trata con respeto, el 30,6% de los trabajadores manifestaron que el jefe nunca busca alcanzar los objetivos institucionales trabajando en equipo; respecto a la gestión comercial, el 69,4% manifestaron que no existe planificación en la empresa, el 88,9% de los trabajadores señalan que nunca y casi nunca son claros los procedimientos para la ejecución de las actividades comerciales, el 69,4% de los trabajadores nunca y casi nunca están motivados, y el 83,3% de los trabajadores nunca y casi nunca están comprometidos con las metas. **Conclusión:** Con un nivel de confiabilidad de $p = 0,00$ y una correlación positiva moderada $r = 0,583$, determinamos que el liderazgo participativo influye en la gestión comercial de la EPS Emapa Huacho S.A.- 2017.

Palabras clave: Confianza, respeto, objetivos institucionales, planificación, control.

ABSTRACT

Objective: Determine how participative leadership would influence the commercial management of EPS Emapa Huacho S.A. - 2017. **Material and methods:** The research was non-experimental, cross-sectional design, applied type, descriptive-explanatory level, causal correlational; it used the descriptive statistic. A population of 80 workers was considered and the final sample consisted of 36 employees of the EPS Emapa Huacho S.A. **Results:** Regarding participatory leadership, 25% of workers said that the boss never shows responsibility in the development of their work activities, 38.9% of workers said that the boss never inspires confidence, 30.6% of the workers said that the boss never treated with respect, 30.6% of the workers said that the boss never seeks to achieve institutional objectives working as a team; Regarding commercial management, 69.4% stated that there is no planning in the company, 88.9% of workers say that the procedures for the execution of commercial activities are never and never clear, 69.4% % of workers never and almost never are motivated, and 83.3% of workers never and almost never are committed to the goals. **Conclusion:** With a confidence level of $p = 0,00$ and a moderate positive correlation $r = 0,583$, we determined that participative leadership influences the commercial management of the EPS Emapa Huacho S.A. - 2017.

Keywords: Trust, respect, institutional objectives, planning, control.

¹ Facultad de Ciencias empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión e-mail: cesarmazuelos@unfsc.edu.pe

I. INTRODUCCIÓN

Objetivo General:

Determinar cómo influiría el liderazgo participativo en la gestión comercial de la EPS Emapa Huacho S.A.- 2017.

Objetivos Específicos:

- a. Determinar de qué manera la responsabilidad influye en la gestión comercial de la EPS Emapa Huacho S.A.- 2017.
- b. Establecer de qué manera la confianza influye en la gestión comercial de la EPS Emapa Huacho S.A.- 2017.
- c. Establecer de qué manera el respeto influye en la gestión comercial de la EPS Emapa Huacho S.A.- 2017.
- d. Determinar de qué manera el trabajo en equipo influye en la gestión comercial de la EPS Emapa Huacho S.A.- 2017.

Justificación de la investigación

La EPS Emapa Huacho S.A. como muchas otras instituciones públicas, tiene grandes problemas en lo que respecta la gestión comercial; entendiéndose que esta se basa en aquellas actividades que se realizan a través de diferentes individuos especializados, quienes mejorarán la productividad, competitividad y el servicio que ofrece la empresa.

Por ser una empresa única y líder en este tipo de servicios que ofrece a la población huachana, posee una gran ventaja, ya que el servicio es demandado en exclusividad por toda la población.

Es por ello que el propósito de esta investigación propuesta por el presente proyecto se justifica, ya que se pretende establecer la influencia del liderazgo

¹ Facultad de Ciencias empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión e-mail: cesarmazuelos@unjfsc.edu.pe

participativo en la gestión comercial, para poder así mejorar la atención al cliente, el clima laboral entre los colaboradores poner en práctica los valores como principios éticos; solo así podremos ofrecer a nuestros clientes un buen servicio y por ende mejorar la imagen de la organización.

Antecedentes relacionados con el estudio:

Cuando nos referimos al liderazgo, descubrimos que actualmente se puede identificar más de un tipo de estos, la forma en que se ponen en práctica, serán indicativos que permitirán establecer lo factible que será un objetivo para cualquier grupo de personas.

En el contexto del liderazgo participativo el término participación puede definirse como la influencia resultante del hecho de que una persona asuma un papel activo en el proceso de toma de decisiones, y a la vez influenciado por escuchar las opiniones e inquietudes de los demás. Tal y como el propio nombre del concepto lo indica, la participación positiva de las personas dentro del entorno empresarial, es muy importante para poder trabajar unidos hasta alcanzar objetivos en común.

Las ventajas más resaltantes que puede aportar el liderazgo participativo, es el brinda las mismas oportunidades para

todos, así como el de asegurar un ambiente de confianza entre todos los miembros de la organización; la confianza es importante, puesto que cuando carecemos de ella, se da lugar a circunstancias muy desagradables como el desánimo por el trabajo y poca autoestima, entre otros factores.

El garantiza que todos se puedan sentir bien en un ambiente de laboral bajo el mando de un líder participativo, se entiende que todos pueden ayudarse entre sí, fomentando la participación de todos.

Son las premisas anteriores lo que permiten afirmar que el liderazgo participativo deja un gran espacio para que todos los colaboradores del equipo encuentren su voz y puedan participar de las decisiones, lo que evidentemente aporta grandes ventajas al ambiente de trabajo y la consecución de los objetivos propuestos.

Es importante tener en cuenta que ninguna empresa puede subsistir si no posee algún tipo de beneficio, por lo que siempre se debe mantener un cierto nivel de competencia.

La planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, sumado a tomas de decisiones concretas, pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados, y hacer que la organización en donde se agruparan todos los

¹ Facultad de Ciencias empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión e-mail: cesarmazuelos@unjfsc.edu.pe

recursos con los que la empresa cuenta, trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de conseguir resultados.

La dirección de la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente laboral adecuado y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados, incrementando las rentabilidades de la empresa. La gestión empresarial es fundamental en el quehacer dinámico de una economía de mercado; dicha gestión permite a las personas dentro de la organización, desarrollar capacidades de observar escenarios dentro de la economía que garantizarán una rentabilidad razonable. Como sabemos, es la gestión empresarial la que garantiza que la oferta cubra a la demanda en distintas actividades productivas, generando además procedimientos que hacen que los costos bajen continuamente y beneficien al consumidor, sumado a un adecuado servicio con calidad.

Gracias a esta actividad, el capital se orienta siempre a producir aquello que la sociedad demanda para la satisfacción de determinadas necesidades, circunstancia que da cuenta de la eficiencia del mercado en lo que

respecta a asignación de recursos y otros factores complementarios más.

Teniendo en cuenta todo esto que ha sido mencionado, podemos apreciar la eficiencia que posee el hecho de llevar a cabo la administración de empresas en base al concepto de gestión.

Hernández Celis Domingo, (2005: 115), realizó una tesis sobre la gestión empresarial y el impacto en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas cuyo objetivo era formular un modelo de gestión empresarial que incida en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en el departamento de Lima.

De acuerdo con lo que nos comenta el autor, destacarse por la calidad de los servicios que se ofrecen, será siempre garantía de fidelidad en los clientes, ya que estos se sienten satisfechos cuando son bien atendidos y es garantía para que regresen.

Espinal Chipana, Julie, (2008:32), elaboró en su trabajo de investigación realizó sobre el comercio electrónico y su participación en la gestión comercial de las Pymes en el Perú, destacando con énfasis su importancia en la captación de nuevos clientes potenciales por la publicidad de sus negocios en la red, incrementando también de esta manera el potencial de ventas.

Calle, Cleto (2008), sustentó la tesis para optar el Grado de Magíster en Educación en la Universidad Enrique Guzmán y

¹ Facultad de Ciencias empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión e-mail: cesarmazuelos@unjfsc.edu.pe

Valla - La Cantuta, titulada "Relación entre el liderazgo transformacional y la gestión institucional de los directores del nivel secundario de las Instituciones Educativas Públicas de la Región Callao".

El autor afirma que es necesario un liderazgo transformacional en instituciones o empresas que tengan objetivos bien definidos, lo cual puede discreparse en el sentido de que otros estilos de liderazgo son firmes en sus variables.

Altuve (2001) realizó un trabajo de maestría sobre la "Acción Gerencial del Personal Directivo desde la perspectiva de un liderazgo participativo en las escuelas básicas".

"El personal directivo de las escuelas básicas no desarrolla un liderazgo transformador acorde con los postulados teóricos, su acción gerencial es poco trascendental para propiciar porque no propicia la participación de los docentes en las tareas clave propias de cualquier institución educativa, entre ellas, la toma de decisiones consensuadas, lo cual es de vital importancia para la solución de los problemas que se presenten en la investigación."

El estudio tiene relación con la presente investigación, por cuanto permitió

corroborar como en la gerencia la presencia del liderazgo participativo puede determinar la forma de cómo es que funcionan las instituciones, en cuanto a la participación del personal y a la toma de decisiones se refiere.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

❖ Diseño metodológico:

✓ Tipo de la Investigación:

El presente estudio es una Investigación Aplicada, ya que se busca resolver un problema y encontrar respuestas a preguntas específicas. En otras palabras, el énfasis de este estudio es la resolución práctica de un problema.

✓ Nivel o diseño específico de la investigación:

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional causal

❖ Población y Muestra

a) Población:

En el presente trabajo de investigación se ha considerado como población a 80 trabajadores de la EPS Emapa Huacho S.A.

¹ Facultad de Ciencias empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión e-mail: cesarmazuelos@unjfsc.edu.pe

b) Muestra:

Lo óptimo en todo diseño de investigación es trabajar con el cien por ciento de la población, pero por razones de tiempo y sobre todo presupuestarias se ha utilizado una muestra la cual es extraída de la población el mismo que va a ser lo suficientemente representativo para dar validez al trabajo de investigación. Para determinar nuestra muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot (N)}{Z^2 \cdot P \cdot Q + (N - 1)E^2}$$

Donde:

$Z^2 (1.96)^2 = 95\%$ de confiabilidad

P = Probabilidad de Ocurrencia

Q = Probabilidad de que no Ocurra

N = Número total de la población =
80 trabajadores

n = número de la muestra a
obtener

$E^2 =$ Margen de error de muestreo
 $= 5\% = (0.05)^2$

Reemplazando los valores para obtener el resultado de la muestra preliminar se procede de la siguiente manera:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (80)}{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) + (80 - 1) \cdot (0.05)^2}$$

$$n_0 = \frac{(3.8416) \cdot (0.25) \cdot (80)}{(3.8416) \cdot (0.25) + (79) \cdot (0.0025)}$$

$$n_0 = \frac{76.832}{1.1579}$$

$$n_0 = 66$$

a) Tamaño de la Muestra Final (n)

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{N_0}{N}}$$

$$n = \frac{66}{(1 + \frac{66}{80})}$$

$$n = 36$$

❖ Técnicas de recolección de datos:**✓ Fuentes de recolección de datos:**

La información que se recolectó para la investigación, principalmente fue mediante la encuesta, que es una fuente primaria muy importante para este tipo de estudio.

✓ Instrumentos de recolección de datos:

¹ Facultad de Ciencias empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión e-mail: cesarmazuelos@unfsc.edu.pe

Para el estudio se utilizó del cuestionario como herramienta principal en la recolección de los datos.

❖ **Técnicas para el procedimiento de la información:**

En concordancia al momento actual, y por así permitirlo la tecnología, se utilizó el programa SPSS o Paquete Estadístico para Ciencias Sociales (Statistical Package for the Social Sciences) en su versión 24.0 para el procesamiento de los datos, el mismo que con su aplicación se obtuvieron los resultados del estudio. Para la contratación de hipótesis se tuvo en cuenta que las variables son cualitativas y el cuestionario propone respuestas tipo ordinal, por lo que para el coeficiente de correlación se utilizó el estadístico Rho de Spearman.

III. RESULTADOS

Análisis de la variable Liderazgo Participativo

¹ Facultad de Ciencias empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión e-mail: cesarmazuelos@unjfsc.edu.pe

Tabla 1
Responsabilidad del jefe según el criterio de los trabajadores de la EPS Emapa Huacho S.A.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	25,0
	Casi nunca	16	44,4
	A veces	11	30,6
	Siempre	0	0,0
	Total	36	100,0

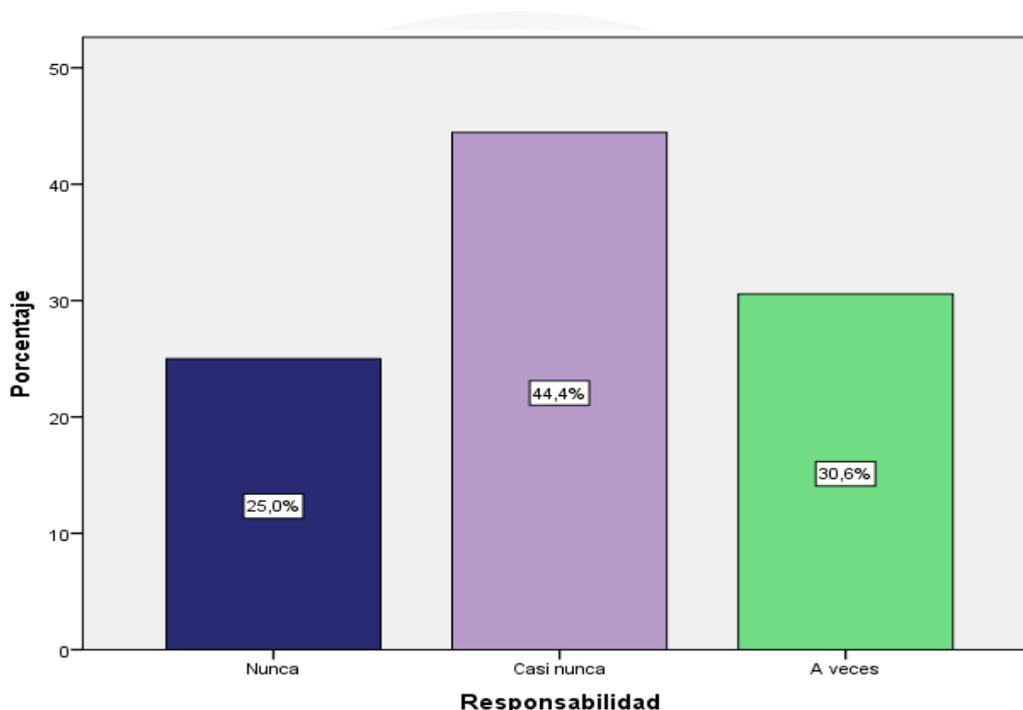


Figura 1. Responsabilidad del jefe según el criterio de los trabajadores de la EPS Emapa Huacho S.A.

Se observa en la Tabla 1 que el 25% de los trabajadores manifestaron que el jefe nunca demuestra responsabilidad en el desarrollo de sus actividades laborales direccionado a conseguir que lo realizado o trabajado por sus colaboradores se ajuste a lo requerido, el 44,4% opinó que casi nunca y el 30,6% mencionó que a veces, demostrando que los jefes no asumen la responsabilidad que se espera de ellos.

¹ Facultad de Ciencias empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión e-mail: cesarmazuelos@unjfsc.edu.pe

Tabla 2
Confianza del jefe según el criterio de los trabajadores de la EPS
Empa Huacho S.A.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	14	38,9
	Casi nunca	7	19,4
	A veces	6	16,7
	Casi siempre	9	25,0
	Siempre	0	0,0
	Total		36

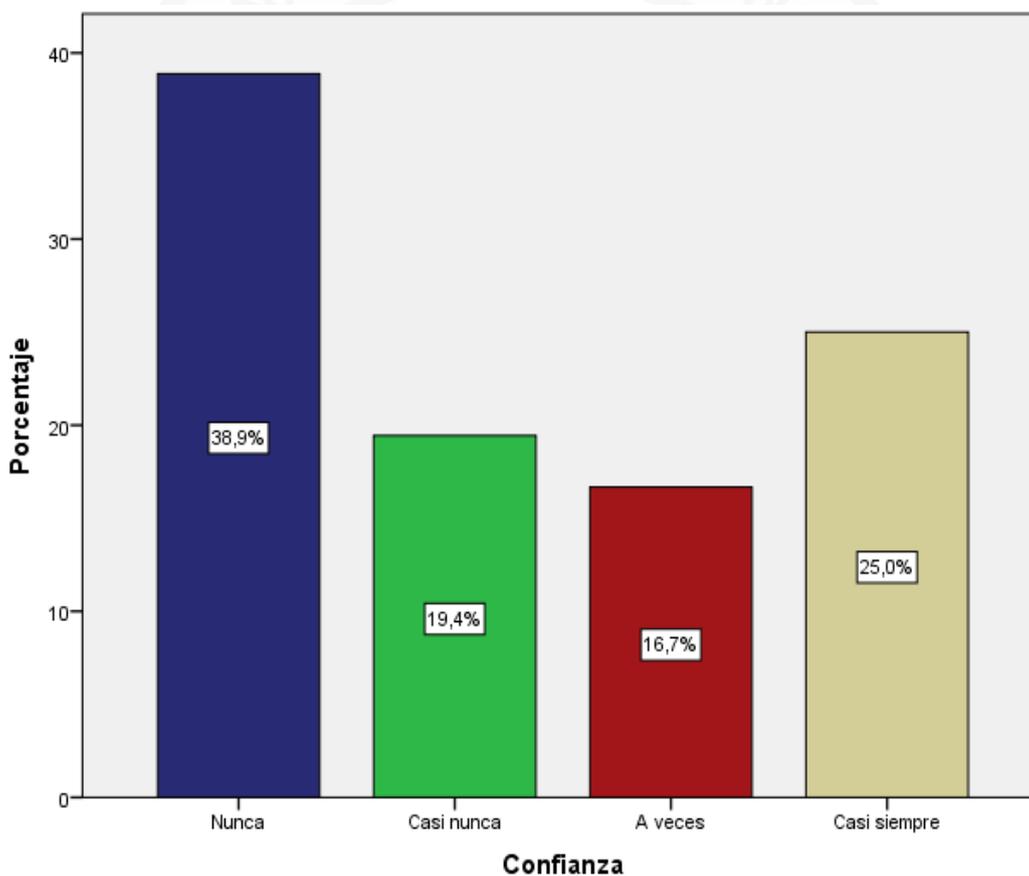


Figura 2. Confianza del jefe según el criterio de los trabajadores de la EPS Empa Huacho S.A.

Se observa en la Tabla 2 que el 38,9% de los trabajadores manifestaron que el jefe nunca inspira confianza para desarrollar el trabajo de acuerdo a las funciones y/o tareas asignadas,

¹ Facultad de Ciencias empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión e-mail: cesarmazuelos@unjfsc.edu.pe

el 19,4% opinó que casi nunca, el 16,7% mencionó que a veces y el 25% restante determinaron que casi siempre inspira confianza el jefe.

Tabla 3
Respeto del jefe según el criterio de los trabajadores de la EPS
Emapa Huacho S.A.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	11	30,6
	Casi nunca	7	19,4
	A veces	9	25,0
	Casi siempre	9	25,0
	Total	36	100,0

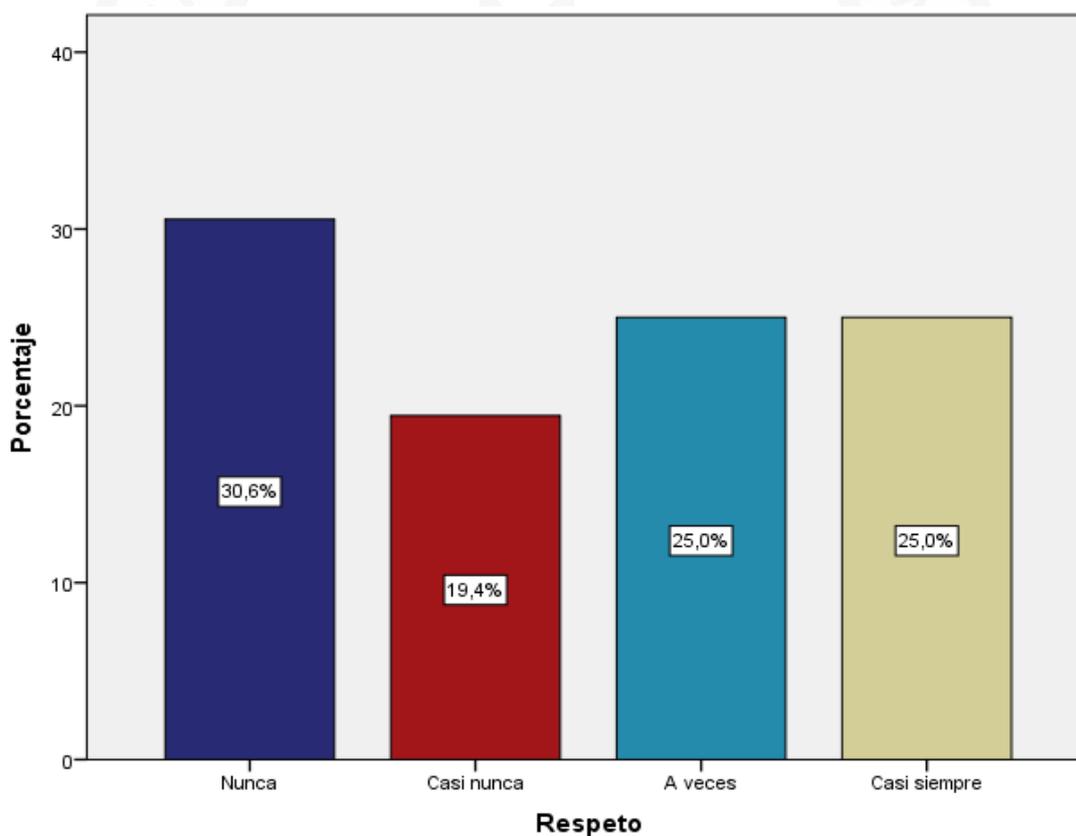


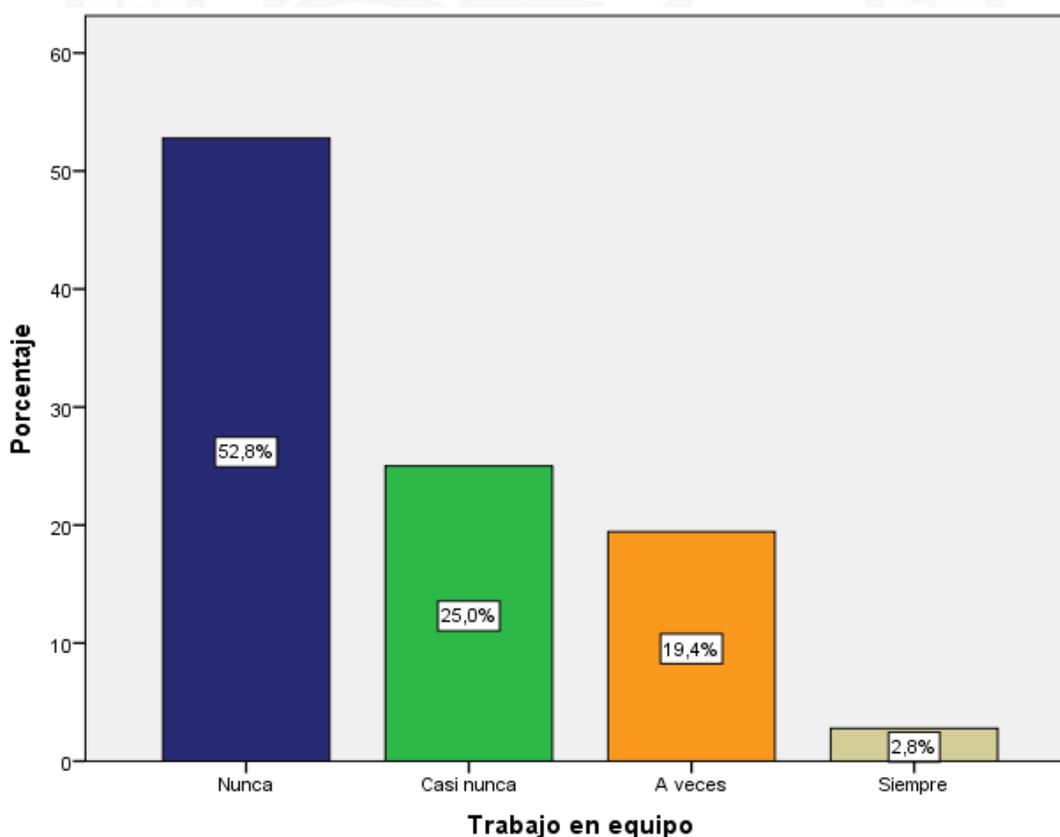
Figura 3. Respeto del jefe según el criterio de los trabajadores de la EPS Emapa Huacho S.A.

¹ Facultad de Ciencias empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión e-mail: cesarmazuelos@unjfsc.edu.pe

Se observa en la Tabla 3 que el 30,6% de los trabajadores manifestaron que el jefe nunca trata con respeto a cada uno de los colaboradores de su área o equipo de trabajo, el 19,4% opinó que casi nunca, el 25,0% mencionó que a veces y el 25% restante determinaron que casi siempre el jefe trata con respeto a los trabajadores.

Tabla 4
Trabajo en equipo del jefe según el criterio de los trabajadores de la EPS
Emapa Huacho S.A.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	19	52,8
	Casi nunca	9	25,0
	A veces	7	19,4
	Casi siempre	1	2,8
	Siempre	0	0,0
	Total	36	100,0



¹ Facultad de Ciencias empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión e-mail: cesarmazuelos@unfsc.edu.pe

Figura 4. Trabajo en equipo del jefe según el criterio de los trabajadores de la EPS Emapa Huacho S.A.

Se observa en la Tabla 4 que el 30,6% de los trabajadores manifestaron que el jefe nunca busca alcanzar los objetivos institucionales trabajando en equipo con sus colaboradores, el 25% opinó que casi nunca, el 19,4% mencionó que a veces y solo un 2,8% señalaron que casi siempre el jefe busca alcanzar los objetivos institucionales trabajando en equipo con sus colaboradores, identificándose la falta de trabajo en equipo.

Análisis de la variable Gestión Comercial

Tabla 5
Planificación de los trabajadores de la EPS Emapa Huacho S.A.

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	25	69,4
A veces	1	2,8
Siempre	10	27,8
Total	36	100,0

¹ Facultad de Ciencias empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión e-mail: cesarmazuelos@unifsc.edu.pe

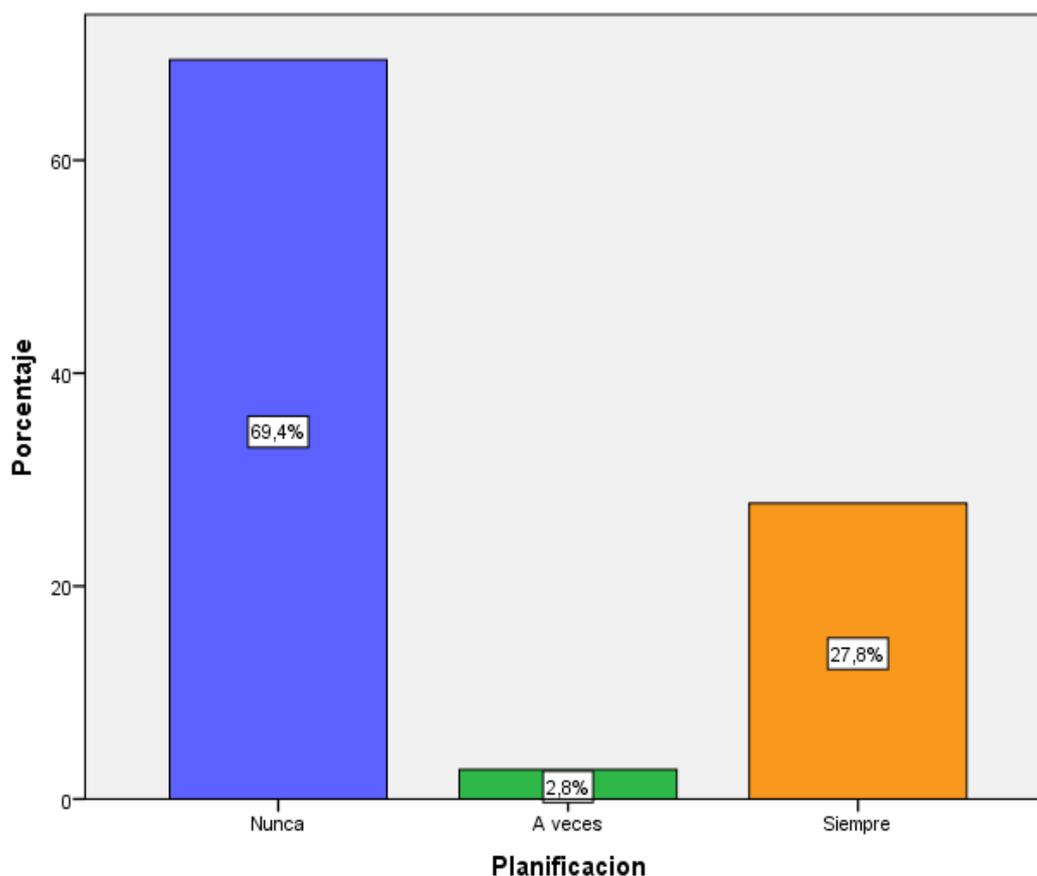


Figura 5. Planificación de los trabajadores de la EPS Emapa Huacho S.A.

Se observa en la Tabla 5 que en referencia al 69,4% de los trabajadores, manifestaron que no existe planificación en la empresa ya que no hay un control administrativo de las actividades de la gestión comercial que desarrolla en Emapa Huacho, en cuanto al 27,8% manifestó que siempre existe planificación y solo un 2,8% determinó que solo a veces hay planificación.

Comprobación de Hipótesis General

Ho: El liderazgo participativo no influye en la gestión comercial de la EPS Emapa Huacho S.A.- 2017.

Ha: El liderazgo participativo influye en la gestión comercial de la EPS Emapa Huacho S.A.- 2017.

¹ Facultad de Ciencias empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión e-mail: cesarmazuelos@unjfsc.edu.pe

Tabla 6

Correlación Rho Spearman entre el liderazgo participativo y la gestión comercial de la EPS Emapa Huacho S.A.- 2017.

			Liderazgo participativo	Gestión comercial
Rho de Spearman	Liderazgo participativo	Coeficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
Gestión comercial		Coeficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa en la Tabla 6 que con un nivel de confiabilidad de $p = 0,00$ y una correlación positiva moderada $r = 0,583$, se determina que el liderazgo participativo influye en la gestión comercial de la EPS Emapa Huacho S.A.- 2017.

IV. DISCUSIÓN

Actualmente el liderazgo participativo es una estrategia que requiere de nuevos procesos de capacitación con temas

motivacionales, que permita a través de las personas lograr los objetivos planteados por la empresa y a su vez satisfacer las exigencias de los usuarios.

¹ Facultad de Ciencias empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión e-mail: cesarmazuelos@unjfsc.edu.pe

Según fuentes de información del ministerio de trabajo, señala que el trabajador peruano no se ha consolidado como un buen colaborador y por lo tanto merece mayor atención, a efectos de mejorar su competitividad y lograr cambios importantes en su actitud. Además, según Huari Valencia, Jeannine (2008) señala que el liderazgo siempre ha sido motivo de preocupación porque de una u otra manera ayuda a direccionar los esfuerzos de las organizaciones, y esto requiere hoy más que nunca de líderes innovadores dispuestos al cambio. Uno de los principales problemas que enfrentar en EPS Emapa Huacho S.A es la responsabilidad ya que el 69,4% de los trabajadores determinaron que el jefe no demuestra desde el punto de vista empresarial compromiso en el desarrollo de sus actividades laborales direccionado a conseguir lo realizado o trabajado por sus colaboradores. En referencia a la confianza se pudo encontrar que el 58,3% de los trabajadores hacen referencia que los jefes no desarrollan su trabajo de acuerdo a las funciones y/o tareas asignadas, lo cual origina una situación que incide al desgaste tanto de los

trabajadores como de la organización. En cuanto al respeto el 50% de los trabajadores opinaron que su jefe no valora los intereses y necesidades de cada uno de los colaboradores de su área o equipo de trabajo. A su vez también se pudo ver que en el caso de trabajo en equipo el 80,8% determinó que jefe no busca alcanzar los objetivos institucionales trabajando en equipo con sus colaboradores, por lo tanto, no opta como alternativa efectiva trabajar en equipo.

Por otro lado, otro de los aspectos críticos que se plantea en EPS Emapa Huacho S.A, es la medición de la gestión comercial, dado que en la planeación el 72,2% determinó que no existe un control administrativo de las actividades de la gestión comercial que se desarrolla en Emapa Huacho. Otro criterio con problemas en la organización desde el punto de vista del 88,9% es que no son claros los procedimientos para la ejecución de las actividades comerciales, en referencia a la dirección se pudo manifestar en el 69,4% que no se sienten influenciados por el liderazgo que ejercen los jefes encargados de la gestión comercial. Finalmente, en

¹ Facultad de Ciencias empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión e-mail: cesarmazuelos@unjfsc.edu.pe

el aspecto de control el 83,3% de los trabajadores determinaron que no se sienten comprometidos con las metas de la EPS Emapa Huacho S.A.

V. REFERENCIAS

BIBLIOGRAFICAS

1. **Altuve, N. (2001).** *Acción Gerencial del Personal Directivo desde la perspectiva de un liderazgo participativo en las escuelas básicas.* Disponible en <https://es.slideshare.net/anabenavente2013/informe-final-de-tesis-benavente-bravo-ana-x-administracio>
2. **Calle, C. (2008).** *Relación entre el liderazgo transformacional y la gestión institucional de los directores del nivel secundario de las Instituciones Educativas Públicas de la Región Callao.* Disponible en <http://spinozaedu.blogspot.pe/2011/11/tesis-liderazgo-transformacional-del.html>
3. **Espinal, J. (2008).** *Liderazgo participativo en la gestión comercial de EMAPA Cañete S.A.-2013.* Disponible en <https://es.scribd.com/document/229666745/Tesis-de-Administracion>
4. **Guillén, A. (2008).** *El plan estratégico en la práctica.* España: Prentice Hall.
5. **Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014).** *Metodología de la Investigación (6° Ed.).* México: Mc Graw Hill.
6. **Hernández, D. (2005).** *La gestión empresarial y el impacto en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas.* Disponible en <http://www.monografias.com/trabajos81/gestion-empresarial-desarrollo-mypes/gestion-empresarial-desarrollo-mypes.shtml>.
7. **Huari, J. (2008).** *Estilo de liderazgo y la gestión institucional de los centros educativos nacionales y particulares del Distrito y Provincia del Callao.* Disponible en <https://es.slideshare.net/anabenavente2013/informe-final-de-tesis-benavente-bravo-ana-x-administracion>
8. **Milla, F. (2009).** *Gestión estratégica del marketing: Establecimiento de objetivos.* España: Milenio. S.L.

¹ Facultad de Ciencias empresariales. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión e-mail: cesarmazuelos@unjfsc.edu.pe