

IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE ASESORÍA Y CONSULTORÍA EMPRESARIAL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y FINANCIERAS

IMPLEMENTATION OF A CENTER OF CONSULTANT'S OFFICE AND ENTERPRISE CONSULTANCY IN THE FACULTY OF COUNTABLE AND FINANCIAL ECONOMIC SCIENCES

Recibido: 02/02/2015

Revisado: 03/03/2015

Aceptado: 15/03/2015

Delfina Corali, De Los Santos Ronceros¹, Miguel Ángel, Suarez Almeira¹,
Raúl Daniel, Ramos Ramirez¹, Pablo Fernando, Vásquez Morante¹, Marino, Valladares Celi¹

RESUMEN

Objetivos: Determinar cómo se relaciona el Centro de Asesoría y Consultoría de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras con la organización y funcionamiento de las entidades Públicas y Privadas del distrito de Huacho.

Material y Métodos: Se aplicaron entrevistas, cuestionarios a los microempresarios que trabajan en el mercado Acomerced. **Resultados:** La ubicación de la necesidad de asesoría y consultoría empresarial por el nivel de atención: 74% de acuerdo, 48% en desacuerdo, 33% totalmente de acuerdo, 24% indiferente y 24% en desacuerdo.

Conclusiones: La interpretación cualitativa logro revelar el desempeño de los microempresarios, indicando mayoritariamente que las microempresas serán mejor manejadas cuando al microempresario se le brinde la asesoría y se les absuelvan las consultas necesarias para el mejor desenvolvimiento y desarrollo empresarial.

Palabras Clave: Asesoría, Consultoría, Microempresarios, Microempresas.

ABSTRACT

Objectives: Determine how it affects the Centre of advice and consultancy of the Faculty of accounting and financial economics at the Organization and functioning of institutions, public and private in the District of Huacho

Material and methods: interviews, questionnaires applied to micro-entrepreneurs working in the Acomerced market.

Results: The location of the need of advice and business consultancy for the level of care for 74% of agreement, 48% disagree, 33% agree, 24% indifferent, and 24% disagree.

Conclusions: The qualitative interpretation achievement to reveal the performance of micro-entrepreneurs, mostly indicating that micro-enterprises will be better handled when the micro-entrepreneur is will give you the advice and will absolve them the necessary consultations for the best development and business development.

Keywords: Advice, Consulting, microentrepreneurs, microenterprises

INTRODUCCIÓN

La asesoría y consultoría empresarial que la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras ofrece a los microempresarios del distrito de Huacho, permitirá desarrollar su cultura empresarial y a la Facultad cumplir con uno de los objetivos primordiales de acuerdo a la Ley Universitaria, de desarrollar sus actividades de proyección social y extensión universitaria, en la cual participaran los docentes y alumnos de las Escuelas Académicas Profesionales de Economía y Finanzas; y de Ciencias Contables y Financieras, los docentes desarrollando una de las labores no lectivas y a los alumnos aplicar sus conocimientos teóricos adquiridos en las aulas con la praxis empresarial.

En realidad en nuestra región y provincias no existen trabajos de esta naturaleza, existe según el ICFES (2002) en la Universidad la Gran Colombia un trabajo de investigación denominado La Creación de los consultorios Contables que funcionan como órganos administrativos y académicos adscritos a la Facultad de Contaduría Pública, como nuestro trabajo está relacionado con las empresas hemos tomado en cuenta algunas teorías administrativas, las cuales están en vigencia ya que para el día de hoy siguen siendo tan válidas como lo fueron en aquella época de auge y desarrollo en el mundo empresarial. Entre ellas encontraremos teorías como la clásica de la Administración, la Teoría de las relaciones humanas, entre otras, y algunas megas tendencias gerenciales.

Alrededor de la preocupación por el fortalecimiento de la creación de empresa a nivel nacional, dado su incidencia en los procesos de desarrollo económico y social, (Varela, R, 2000) plantea que si un país o una región logra incrementar significativamente el número de empresas y logra no solo que muchas de ellas se mantengan, el número de oportunidades de empleo y de bienestar para esa comunidad crecerá. Desde esta postura las preguntas fundamentales giraron en torno al tipo de nuevos empresarios que se requieren, pero pensar en estos empresarios implica las responsabilidades académicas y sociales de las comunidades y que las condiciones favorables para que dicho proceso de creación de empresas se dé de manera sólida, sostenible y pertinente.

Este Proceso está más ligado al rigor de la cultura empresarial, que al surgimiento espontáneo de ideas de

¹Facultad de Ciencias Económicas Contables y financieras, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

negocios empíricas sin fundamento científico. Al respecto Franc Ponti (2010) afirma que hacer empresa, no es solo tener una buena idea, sino es saberla poner en juego y mantenerla (p. 165), dicho sostenimiento tendrá que ver con una visión reflexiva, analítica, centrada en la realidad y con proyección, desde una actitud alerta basada en una cultura innovadora.

La cultura empresarial está ligada de esta manera a la responsabilidad y el reto que el sector educativo tiene frente a los procesos formativos, de capacitación e investigación de los empresarios y su campo de acción, como es el mundo de los negocios, puesto que las actuales circunstancias de competitividad que inserta el mundo globalizado, exigen un empresario líder, conocedor de su medio que logre integrar, como lo propone Ponti (2010), la técnica, método, proceso y control que requiere el innovar, con las ganas, empuje, coraje, trabajo en equipo, pasión, arte, diseño, meditación, intuición. Estos elementos permiten al nuevo empresario explorar nuevos mercados desde el desarrollo de nuevas ideas soportadas en postulados teóricos que comunidades académicas desarrollan alrededor de este campo.

A esta corriente se le llama Administración Científica por la racionalización que hace de los dos métodos de ingeniería aplicados a la administración y debido a que desarrollan investigaciones experimentales orientadas hacia el rendimiento del obrero (Múnich, G. & García, M. 2006). Chiavenato, I. (2005) expresa que en 1916 en Francia surgió la teoría clásica, la cual concibe la organización como una estructura. Al igual que la administración científica su objetivo es la búsqueda de la eficiencia de las organizaciones.

Henri Fayol (1841-1925), considerado el padre de la Teoría Clásica de la Administración la cual nace de la necesidad de encontrar lineamientos para administrar organizaciones complejas, fue el primero en sistematizar el comportamiento gerencial, establece catorce principios de la administración, dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos que se denominaron funciones básicas de la empresa, las cuales son:

Funciones Técnicas: Relacionadas con la producción de bienes o de servicios de la empresa; **Funciones Comerciales:** Relacionadas con la compra, venta e intercambio; **Funciones Financieras:** Relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales; **Funciones de Seguridad:** Protección de las personas y bienes de la compañía contra robos, inundaciones, etc; **Funciones Contables:** Relacionadas con las inventarios, balances, costos y estadísticas; **Funciones Administrativas:** Las encargadas de coordinar y sincronizar las otras cinco funciones.

La Filosofía de Deming se fundamenta en cuatro conceptos básicos:

- Orientación al cliente
- Mejora continua
- El sistema determina la calidad
- Los resultados se determinan a largo plazo

Deming, E (1989) defiende, que la mejor forma de solucionar los problemas es mediante la mejora continua. Según él, los saltos importantes en la mejora de un proceso son escasos e insuficientes. Debemos mejorarlos día a día, cada vez un poco más. Esto no quiere decir que las mejoras radicales no sean bienvenidas, pero no son la única solución. Manifiesta el buen gerente de tener en cuenta las 5'S que son:

- **Seiri:** clasificar, organizar, arreglar apropiadamente
- **Seiton:** orden
- **Seiso:** limpieza
- **Sei Ketsu:** limpieza estandarizada
- **Shitsuke:** disciplina

Bertein, L. (1995) dice que el Fondo de Maniobra es la parte del Activo Circulante o Corriente que está financiado con capitales permanentes. También se le conoce como Capital Circulante o Fondo de Rotación.

Fondo de Maniobra = Activo Circulante o Corriente – Pasivo Corriente.

Según el Código Tributario todo empresario deberá llevar una contabilidad ordenada, adecuada a la actividad de su Empresa que permita un seguimiento cronológico de todas sus operaciones, así como la elaboración periódica de balances e inventarios. Llevará necesariamente, sin perjuicio de lo establecido en las leyes o disposiciones especiales. Según (Alva M. García, J. Arévalo, Torres F 2009).

Según Bain, C. y Shiriya, H. (2008) manifiesta que el Patrimonio es un conjunto de Bienes, Derechos y Obligaciones que pertenecen a una persona física o jurídica, debidamente valorados.

Existen dos grandes masas patrimoniales, que son la Masa Positiva (formada por los bienes y derechos) y la Masa Negativa (formada por las obligaciones).

El conjunto de Bienes y Derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa, resultantes de sucesos pasados, de los que es probable que la empresa obtenga beneficios económicos en el futuro (Masa Positiva) es lo que conocemos como Ayaviri, D. (1998) sostiene que la Contabilidad es la ciencia que estudia el patrimonio y las variaciones que en él se producen proporcionando una imagen fiel de la situación y del Patrimonio. Para ello se han de registrar todas las operaciones realizadas por una empresa, de tal forma que dichas anotaciones den a conocer la exacta situación económica de la misma.

En resumen, la contabilidad es la técnica que se utiliza para el registro de todas las operaciones de la empresa, para el conocimiento de su Patrimonio y para el cálculo de los Resultados. (Alvarez, E. 2001).

Elthon, G. (1930) junto con sus colaboradores desarrolla en los Estados Unidos la teoría de las relaciones humanas (también conocida como escuela humanística de la administración).

"Neo - Humana - Relacionista" ya que presenta un nuevo enfoque de la Escuela de las Relaciones Humanas con la cual mantiene relación tanto en conceptos como en valores; sin embargo, la filosofía humana conductista señala una perspectiva más amplia sobre la importancia del elemento humano, dentro de todos los organismos sociales entre los representantes de esta escuela predominan los psicólogos sociales y aunque tiene antecedentes de Elton, E. es considerado por Kurt, L. como su fundador y Douglas Mc. Gregor su principal representante (Kurt, L.) dedicó principalmente su primer estudio a los pequeños grupos y destaca las ventajas en la participación entre los miembros de un grupo de trabajo; ya que su teoría e Investigación las desarrolla mediante y con forma a la técnica conocida como Dinámica de Grupos" y sus trabajos dieron impulso y origen a numerosos estudios sobre conducta organizacional.

La razón principal por la que se realiza la investigación es el hecho de contribuir con uno de los objetivos que tiene que realizar la Facultad de Ciencias Económicas Contables y financieras, de relacionarse con la comunidad empresarial a través del desarrollo de la proyección social y extensión universitaria y contribuir con uno de los estándares del proceso de acreditación.

MATERIAL Y METODOS

La investigación según el objeto de estudio es de tipo Correlacional. A través del presente método nos permitió hacer una investigación de relación recíproca entre las dos variables, la correlación de las dos variables se dio, porque

el cambio en la magnitud de una de ellas, se asoció a un cambio en la magnitud de la otra y viceversa lo cual explica que la implementación de un Centro de Asesoría y Consultoría empresarial de la Facultad redundara en una buena gestión de calidad del micro empresario huachano.

La población de estudio la conformaron los microempresarios de las entidades privadas que desarrollan sus actividades empresariales en Acomerced y que constituyeron un número de 50 personas.

El tamaño de la muestra para este estudio fue de 44 personas encuestándose a 23 personas distribuidas por muestreo estratificado. Aplicándose la fórmula siguiente.

$$n = \frac{NPQZ^2}{E^2(N-1)+PQZ^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la Muestra.

N = Tamaño de la población

E = 0.05 (Nivel de error 5%)

P = Probabilidad de ser seleccionado (0.5)

Q = Probabilidad de no ser seleccionado (0.5)

Z = Valor de tabla normal (al 95% de confiabilidad)

La técnica usada fue la encuesta y el instrumento recopilación de datos, el cuestionario elaborado en base a las variables objeto de estudio y a las características de la muestra a la que fue aplicado. Dicho instrumento fue validado a través de juicio de expertos en la cual intervino un especialista en estadística.

Este instrumento constó de 21 preguntas, las cuales estuvieron dirigidas a recolectar la información referida a las variables de conocimiento, actitudes, y prácticas en la dirección de microempresas.

Una vez obtenidos los antecedentes, se elaboró una base de datos en el programa SPSS 17.

Para el análisis estadístico se utilizó el análisis correlacional para determinar el grado de confiabilidad del instrumento se calculó el alpha de Cronbach. El instrumento que contenía 21 ítems considerando 23 microempresarios encuestados, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.870 lo que puede interpretarse como un instrumento de alta confiabilidad, los datos se re codificaron para determinar algunas variables para las pruebas de independencia, de acuerdo a los objetivos de la investigación. Para la realización de la prueba y con la finalidad de cumplir con el mínimo de 5 observaciones para las celdas, se agruparon las respuesta en, totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

RESULTADOS

Aplicada la encuesta y el cuestionario de preguntas se lograron los resultados siguientes

Tabla 1. Comprobantes de pago que otorgan por la venta de los artículos a los clientes en el mercado Acomerced

Tipo de Comprobante	Cantidad	Porcentaje
Boletas de Venta	9	39%
Facturas	4	17%
Notas de venta	10	44%
TOTAL	23	100 %

Tabla 2. Categoría de impuestos que pagan por sus actividades comerciales

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Régimen Único Simplificado	12	52%
Régimen Especial	4	18%
Ninguna categoría	7	30%
TOTAL	23	10%

En estos centro de venta el 43.5% no otorgan comprobantes de venta, el 39.1% entrega boletas de ventas y el 17.4% otorga facturas por que venden a otras empresas (Tabla 2) podemos observar que 52.2% pagan impuestos acogiéndose al régimen único simplificado, el 17.4% se han acogido al régimen especial y el 30.4% no paga impuestos, en ambas tablas podemos observar que los microempresarios no están cumpliendo con los dispositivos tributarios y corren el riesgo de ser sancionados por la administración tributaria.

¿Para el uso de los comprobantes de pago que desarrolla en su negocio, necesita de asesoría y consultoría que le puede brindar la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión?

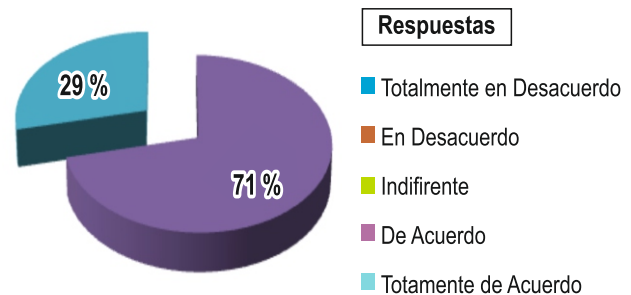


Figura 1

El 71% de los encuestados respondió que está de acuerdo en que necesita de asesoría y consultoría para el uso de los comprobantes de pago que desarrolla en el negocio, mientras que un 29% respondió que está totalmente de acuerdo.

Esto implica que un contundente 100% está de acuerdo en que necesita los servicios de asesoría y consultoría de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

¿Necesita de orientación de negocios para el manejo su empresa?

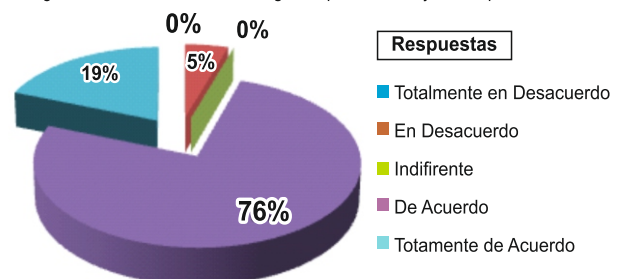


Figura 2

El 76% de los encuestados respondió que está de acuerdo en que necesita de orientación de negocios para el manejo de su empresa, mientras que el 19% respondió estar totalmente de acuerdo.

Esto nos está revelando una absoluta necesidad por parte del micro, pequeño y mediano empresario de tener asesoría profesional en temas de gestión de negocios, y eso es lo que se pretende brindar a través del centro de asesoría y consultoría.

¿Necesita de orientación Tributaria, que le puede brindar la Facultad de Ciencias económicas contables y financieras?

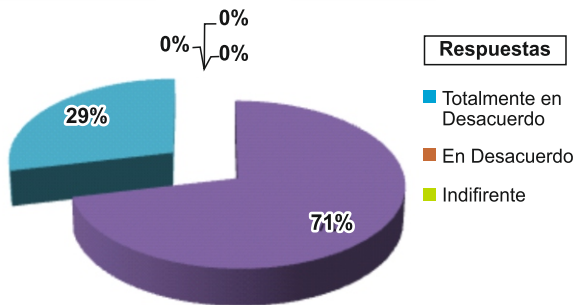


Figura 3

El 71% de los encuestados respondió que está de acuerdo en que necesita de orientación tributaria para la gestión de sus negocios, mientras que el 29% respondió estar totalmente de acuerdo.

Esto nos está revelando una absoluta necesidad por parte del micro, pequeño y mediano empresario de tener asesoría profesional en temas de tributarios para una mejor gestión de sus negocios, y eso es lo que se pretende brindar a través del centro de asesoría y consultoría.

Tabla 3. Grado de Instrucción de los microempresarios del mercado Acomerced

Educación	Cantidad	Porcentaje
Superior	2	8.7%
Instituto	3	12%
Secundaria	16	69.6%
Sin estudios	2	8.7%
TOTAL	23	100%

En la Tabla N° 3 podemos observar que el 8.7% tiene estudios superiores el 69.6% estudios secundarios y el 8.7% no tiene estudios.

¿Requiere de Asesoría y Consultoría, para sus finanzas, y necesita que le otorgue apoyo la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Financieras?

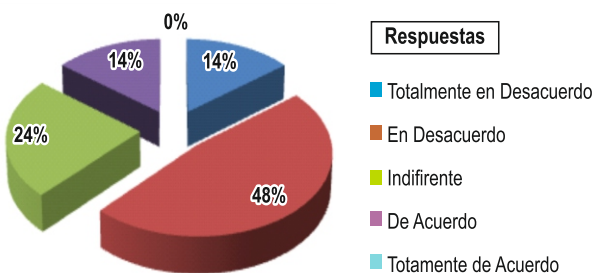


Figura 4

El 48% de los encuestados respondió que está en desacuerdo en que requiere de asesoría y consultoría en temas financieros, el 14% dijo estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 24% mostró una indiferencia ante la pregunta, sólo el 14% respondió estar de acuerdo.

Esto nos está revelando que el empresario mayoritariamente cree poder manejar adecuadamente sus negocios, desde el punto de vista de las finanzas, como si sintiera que por su propia experiencia personal, puede afrontar con éxito los problemas financieros que en realidad cada vez son más complejos de los que ellos se imaginan. Al respecto urge también el brindarle la información y recomendarle un manejo financiero menos empírico y más profesional.

¿Para el estudio de mercados y manejar mejor sus negocios, es necesario que le asesore la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Financieras?

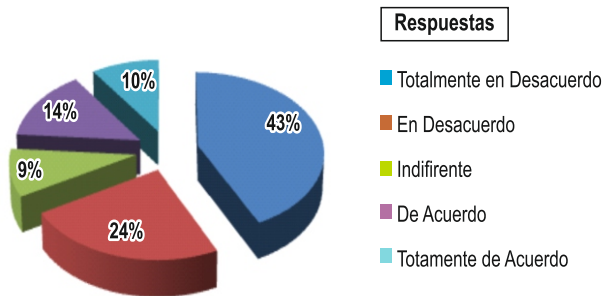


Figura 5

El 43% de los encuestados respondió que está en total desacuerdo en que requiere de asesoría y consultoría en temas de estudios de mercados, el 24% dijo estar en desacuerdo, mientras que el 9% se mostró indiferente ante la pregunta, sólo el 14% respondió estar de acuerdo y el 10% dijo estar totalmente de acuerdo.

Esto nos está revelando que el empresario mayoritariamente cree poder manejar adecuadamente sus negocios, desde el punto de vista de los estudios de mercado, obviamente de una manera muy empírica, sin entrenamiento ni capacitación profesional, lo que lo podría a estar llevando a serios problemas financieros y operativos. Al respecto urge también el brindarle la información y recomendarle un manejo menos empírico y más profesional.

¿Considera usted que el Asesoramiento y Consultas responde a las necesidades de su negocio?

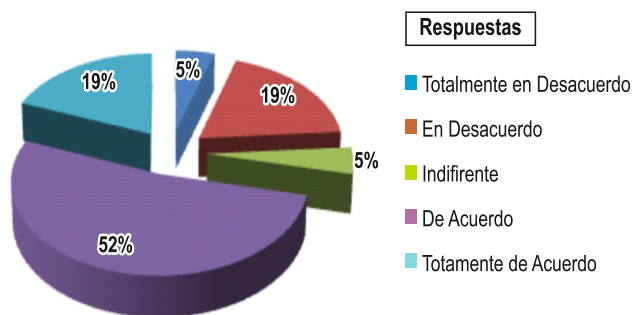


Figura 6

El 52% de los encuestados respondió que está de acuerdo en que las consultas y asesoramiento responden a las necesidades de su negocio, el 19% dijo estar totalmente de

acuerdo, mientras que el 19% se manifestó en desacuerdo, el 5% se mostró indiferente y el 5% dijo estar en total desacuerdo.

Esto nos está revelando que el empresario de la región, mayoritariamente está de acuerdo con el tipo de asesoramiento que se propone implementar, todavía hay un sector importante de empresarios que no están de acuerdo o se muestran indiferentes, esto se puede justificar porque la Universidad no está cumpliendo con su rol de proyección a la comunidad, o si lo hace no se difunde adecuadamente.

En su opinión, la extensión y proyección Social que desarrollaría la Facultad de Ciencias Económicas y Contables de la Universidad de Huacho le aclararía los temas tratados en los documentos de apoyo, ¿Es adecuado para la gestión de su negocio?

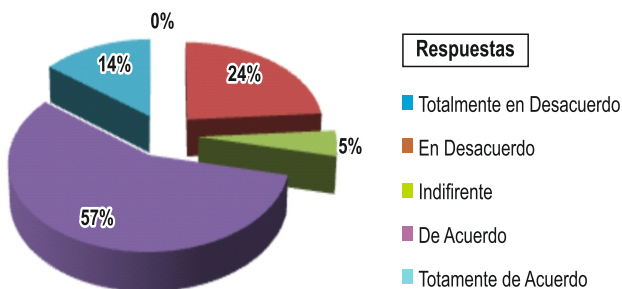


Figura 7

El 57% de los encuestados respondió que está de acuerdo en que la extensión y proyección social que desarrollaría la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Financieras es adecuado para sus negocios, el 14% dijo estar totalmente de acuerdo, mientras que el 24% se manifestó en desacuerdo, el 5% se mostró indiferente.

Esto nos está revelando que el empresario de la región, mayoritariamente cree que la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Financieras, a través de estos servicios de asesoría y consultoría le ayudará mucho en la gestión de sus negocios, principalmente en áreas como estudios de mercados, problemas tributarios y manejo financiero; también se nota que la falta de proyección que ha mostrado nuestra Universidad, se refleja en la indiferencia de un sector del empresariado, inclusive un sector importante muestra su desacuerdo.

¿Es prioritaria la capacitación y entrenamiento del personal de la empresa?

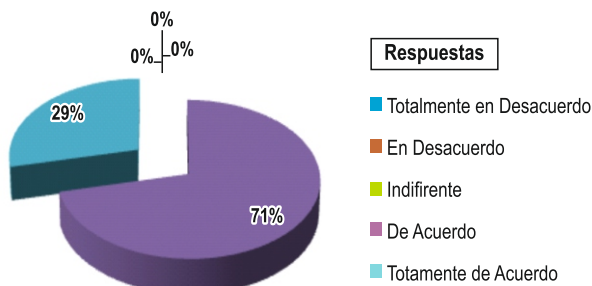


Figura 8

El 71% de los encuestados respondió estar de acuerdo en que es prioritaria la capacitación y entrenamiento del personal de la empresa, el 29% dijo estar totalmente de acuerdo en ese mismo sentido.

Esto nos está revelando que el empresariado tiene la convicción de que es imperiosa la necesidad de capacitar al personal en temas administrativos y contables, ya que tienen conocimientos muy superficiales o empíricos, les urge capacitarse y estar al día con los temas de gestión, de finanzas, tributarios, etc. en ese sentido la implementación del centro de asesoría y consultoría, le resultará de mucho beneficio tanto para la forma como vienen manejando sus negocios, como en el devenir de sus organizaciones.

DISCUSIÓN

Las respuestas que se obtuvieron de los microempresarios del mercado Acomerced entrevistados, se han interpretado y contrastados con las revisiones bibliográficas.

Según Varela (2000) manifiesta que si un país o una Región logra incrementar el número de empresas y que se mantengan, aumentará el número de oportunidades de empleo, por tal motivo consideramos que si la Facultad de Economía y Contabilidad, les brindar la asesoría y consultoría a los micro empresarios del mercado Acomerced de Huacho capacitándolos y formándoles su cultura empresarial para la conducción de sus negocios y su estabilidad, se lograría aumentar la creación de microempresas y los puestos de trabajo.

Las réplicas que se lograron de los microempresarios de las empresas de Acomerced interrogados corresponden a contextos que han sido interpretadas, y que representan premisas valiosas para la implementación de un Centro de Asesoría y Consultoría empresarial en la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras, lo cual le permitirá conocer la realidad de su patrimonio que según Bain, C. y Shiriya, H. (2008) manifiestan que patrimonio es el conjunto de bienes, derechos, y obligaciones que pertenecen a una persona física o jurídica debidamente valorados.

Según Elthon Mayo (1930), junto con su colaboradores desarrolla en los Estados Unidos la teoría de las relaciones humanas (también conocida como escuela humanística de la administración), "Neo - Humana-Relacionista", que presenta un nuevo enfoque de la escuela de las relaciones humanas con la cual se mantiene relación tanto en conceptos como en valores; sin embargo la filosofía humana conductista señala una perspectiva mas amplia sobre la importancia del elemento humano dentro de todos los organismos sociales.

Ayaviri, D. (1998) sostiene que la contabilidad es la ciencia que estudia el patrimonio y las variaciones que en el se producen proporcionando una imagen fiel de la situación del patrimonio. Para ello se han de registrar todas las operaciones realizadas por la una empresa, de tal forma que dichas anotaciones den como resultado la exacta situación de la misma. Esto nos está revelando una absoluta necesidad por parte del micro, pequeño y mediano empresario que necesita conocer la realidad de su empresa y requieren, asesoría profesional en temas de gestión de negocios, y eso es lo que se pretende brindar a través del centro de asesoría y consultoría.

La necesidad por parte del micro, pequeño y mediano empresario de tener asesoría profesional en temas tributarios, financieros, organización y administración para una mejor gestión de sus negocios es

urgente, Según Alva, M. Arevalo, J. y Torres, F. (2009) sostiene que el código tributario exige que todo empresario deberá llevar una contabilidad ordenada, adecuada a la actividad de su empresa que permita un seguimiento cronológico de todas sus operaciones.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos en primer lugar a todos los microempresarios del mercado Acomerced que colaboraron en la resolución del cuestionario y las preguntas formuladas, a las personas que nos dieron su apoyo científico, con ayuda técnica y asesoría, y con la revisión de los manuscritos, y aplicaciones estadísticas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarez, E. (2001). Contabilidad de Gestión Avanzada. México. Editorial Mc. Graw Hill.
- Alva, M. Garcia, J. Arevalo, J. Torres, F. (2009). Detracciones, Retenciones y Percepciones, (Primera), Lima Instituto Pacifico SAC.
- Ayaviri, D. (1998). Contabilidad básica y documentos mercantiles. Edición 1°. Argentina. Editorial "N-DAG"
- Bain, C. y Shiriya, H. Planificación, Monitoreo y Evaluación-Elaboración de informes y rendición de cuentas. Buenos aires, Mayo 2008.
- Berstein, A. (1995). Análisis de los Estados Financieros. Teoría. Aplicación e interpretación. España. Publicación de Irwin.
- Chiavenato, I. (2005). Introducción a la teoría General de la Administración. México:Ed. Mc. Graw Hill, 7a. ed.
- Deming, E. (1989) Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la Crisis Ediciones Díaz de Santos, Madrid.
- Elton, G. (1930) Elton Mayo y los Experimentos de Hawthorne
- Franc, L. (2010) Inteligencia Creativa:7 Estrategias para descubrir y Potenciar tu Creatividad. Editorial Amat.
- Lewin, K. La teoría del Campo en la Ciencia Social Edición 1° Buenos Aires: Paidós 1978
- Munich, G. & García, M. (2006). Fundamentos de Administración. México. Editorial Trillas.
- Varela, R. (2000).La Cultura empresarial como estrategia de desarrollo. Cali Universidad ICESI.

Email: ddelossantos@unjfsc.edu.pe, corali341@gmail.com



Fuente: 3.bp.blogspot.com/-q23CDJOFeDs/U884TDQoUEI/AAAAAAAABhU/36PffH6ieb-k/s1600/10532360_1396372987254266_3101590907240651278_n.jpg