

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto “Generación de Negocios” de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

POR:

Bach. Yessica Judith Mamani Pilco
Bach. Rocio Llasa Huamani

ASESORA:

Lic. Kukuli Ana Coaquira Puma

Juliaca, Octubre de 2019

DECLARACION JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Lic. Kukuli Ana Coaquira Puma de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPRENDEDORES EN LA SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO "GENERACIÓN DE NEGOCIOS" DE LA ONG PERSPEKTIVA EN LA COMUNIDAD DE ALTO HUARCA DE LA PROVINCIA DE ESPINAR, EN EL 2019", constituye la memoria que presentan las bachilleres: Yessica Judith Mamani Pilco y Rocio Llasa Huamani, para aspirar al Título Profesional de Licenciadas en Administración y Negocios Internacionales, el cual ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca a los cinco días del mes de noviembre del año dos mil diecinueve.



Lic. Kukuli Ana Coaquira Puma.

“Influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto “Generación de Negocios” de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019”

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciadas en
Administración y Negocios Internacionales


JURADO CALIFICADOR



Lic. Dante Ortiz Guillen
Presidente



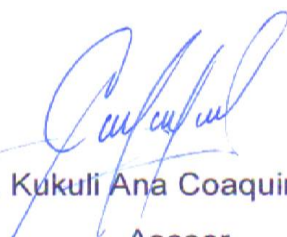
Mg. Ruth Gladys Choque Pilco
Secretario



Mg. Amed Vargas Martinez
Vocal



Lic. Julio Samuel Torres Miranda
Vocal



Lic. Kukulí Ana Coaquira Puma
Asesor

Juliaca, 25 de octubre de 2019

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a nuestros queridos padres Antoliano Mamani Pilco, Nancy Pilco Cotrado y Juan Beda Llasa Llasa, Nieves Huamani Quehue, quienes confiaron en nosotras, con su apoyo absoluto logramos concretar favorablemente una de nuestras metas, ya que son nuestra motivación en nuestras vidas.

A nuestros familiares en general por estar ahí con nosotros, acompañándonos en cada avance, con sus oraciones y consejos.

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento se dirige a Dios quien ha fraguado nuestro camino y nos ha dirigido por el sendero correcto guiándonos en nuestra formación profesional; El que en todo momento está con nosotras ayudándonos a levantarnos de nuestros fracasos, y seguir adelante.

A la Universidad Peruana Unión por acogernos y habernos brindado la oportunidad de estudiar y habernos formado con valores.

A la ONG – PERSPEKTIVA, quien nos dio la oportunidad de laborar y permitirnos ejecutar nuestro trabajo de investigación por ello agradecemos al Lic. Edilberto Pérez; CPC. Rolando Ataucuri Amaru y a todos los colaboradores de la ONG Perspektiva.

A nuestra asesora, Lic. Ana Kukuli Coaquira Puma, por guiarnos en la elaboración de nuestro proyecto de investigación a través de sus sugerencias y recomendaciones quien nos apoyó para la culminación de nuestro proyecto. De igual forma a nuestros maestros que también nos apoyaron en nuestro proyecto de investigación al Mg, Amed Vargas Martínez, Lic. Julio Torres Miranda, Ing. Dani Chambi Rodrigues, Mg. Lucas Meza Revatta y el Lic. Luis A. Centeno

Índice general

| | |
|--|-------|
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento | v |
| Índice de tabla..... | xiv |
| Índice de figura..... | xx |
| Índice de anexos | xxi |
| Resumen | xxii |
| Abstract..... | xxiii |
| Capítulo I..... | 24 |
| El Problema | 24 |
| 1. Planteamiento del problema | 24 |
| 1.1. Descripción de la realidad de la problemática. | 24 |
| 1.2. Formulación del problema. | 26 |
| 1.2.1. Problema general. | 26 |
| 1.2.2. Problemas específicos..... | 26 |
| 1.3. Objetivos de la investigación. | 27 |
| 1.3.1. Objetivo general. | 27 |
| 1.3.2. Objetivos específicos..... | 27 |
| 1.4. Justificación..... | 28 |

| | |
|---|----|
| 1.4.1. Presuposición filosófica..... | 30 |
| Capítulo II..... | 32 |
| Marco teórico..... | 32 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación..... | 32 |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales..... | 32 |
| 2.1.2. Antecedentes nacionales..... | 33 |
| 2.1.3. Antecedentes locales..... | 36 |
| 2.2. Base teórica..... | 37 |
| 2.2.1. Satisfacción..... | 37 |
| 2.2.1.1. Satisfacción de los beneficiarios..... | 38 |
| 2.2.1.1.1. Imagen del programa..... | 39 |
| 2.2.1.1.2. Expectativas..... | 40 |
| 2.2.1.1.3. Cohesión social..... | 40 |
| 2.2.1.1.4. Calidad de gestión..... | 40 |
| 2.2.1.1.5. Contraprestación..... | 41 |
| 2.2.1.1.6. Quejas..... | 41 |
| 2.2.1.1.7. Percepción general del programa..... | 42 |
| 2.2.2. Sostenibilidad del emprendimiento..... | 42 |
| 2.2.2.1. Sostenibilidad..... | 42 |

| | | |
|--------------|--|----|
| 2.2.2.2. | Desarrollo sostenible..... | 43 |
| 2.2.2.3. | Factores..... | 43 |
| 2.2.2.4. | Factores de sostenibilidad..... | 43 |
| 2.2.2.5. | ONG –PERSPEKTIVA..... | 44 |
| 2.2.2.5.1. | Descripción del “ Generación de Negocios”, en la comunidad Alto Huarca..... | 44 |
| 2.2.2.6. | Emprendimiento..... | 45 |
| 2.2.2.7. | Los micro emprendimientos..... | 46 |
| 2.2.2.8. | Emprendedor..... | 46 |
| 2.2.2.8.1. | La importancia de ser emprendedor..... | 46 |
| 2.2.2.8.2. | Características de los emprendedores..... | 47 |
| 2.2.2.8.3. | El perfil del emprendedor..... | 47 |
| 2.2.2.8.3.1. | Género..... | 47 |
| 2.2.2.8.3.2. | Edad..... | 48 |
| 2.2.2.8.3.3. | Educación..... | 48 |
| 2.2.2.8.3.4. | Nivel de ingreso..... | 48 |
| 2.2.2.8.3.5. | El perfil en relación al micro emprendimiento..... | 49 |
| 2.2.2.8.4.1. | Módulo de manejo y herramientas para la gestión del micro emprendimiento según la ONG Perspektiva..... | 50 |

| | |
|--|----|
| 2.2.2.8.4.1.1. Gestión comercial. | 50 |
| 2.2.2.8.4.1.2. Los costos del micro emprendimiento. | 50 |
| 2.2.2.8.4.1.3. Atención al cliente. | 51 |
| 2.2.2.8.4.1.4. Gestión económica y financiera. | 51 |
| 2.2.2.8.4.1.5. Habilidades de negociación. | 51 |
| 2.2.2.8.4.1.6. La asociatividad como estrategia de crecimiento. | 52 |
| 2.2.2.8.5. Condiciones de las capacitaciones. | 52 |
| 2.3. Marco conceptual..... | 53 |
| Capítulo III | |
| Materiales y métodos de la investigación..... | 56 |
| 3.1. Metodología de investigación..... | 56 |
| 3.1.1. Enfoque de la investigación..... | 56 |
| 3.1.2. Tipo de investigación. | 56 |
| 3.1.3. Diseño de la investigación..... | 57 |
| 3.2. Población y muestra | 58 |
| 3.2.1. Población. | 58 |
| 3.2.2. Muestra. | 59 |
| 3.3. Delimitación geográfica y temporal | 60 |
| 3.3.1. Descripción del lugar de la ejecución..... | 60 |

| | |
|--|----|
| 3.4. Formulación de la hipótesis | 61 |
| 3.4.1. Hipótesis general. | 61 |
| 3.4.2. Hipótesis específicos. | 62 |
| 3.5. Identificación de variables..... | 62 |
| 3.5.1. Operacionalización de las variables. | 63 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 65 |
| 3.6.1. Técnicas de recolección de datos..... | 65 |
| 3.6.1.1. Observación..... | 65 |
| 3.6.1.2. Encuesta..... | 65 |
| 3.6.2. Instrumento de investigación..... | 66 |
| 3.6.3. Revalidación del instrumento de investigación..... | 68 |
| 3.6.3.1. Confiabilidad y validación del instrumento de investigación | 68 |
| 3.7. Procesamiento y análisis de datos..... | 69 |
| 3.7.1. Fiabilidad de la encuesta aplicada. | 70 |
| Capítulo IV | 71 |
| Resultados y discusión | 71 |
| 4.1. Resultados..... | 71 |
| 4.1.1. Análisis de los datos sociodemográficos..... | 71 |

| | |
|---|----|
| 4.1.1.1. Distribución de los emprendedores de la Comunidad Alto Huarca, según su género. | 71 |
| 4.1.1.2. Distribución de los emprendedores de la Comunidad Alto Huarca, según su edad..... | 72 |
| 4.1.1.3. Distribución de los emprendedores de la Comunidad Alto Huarca, según su estado civil..... | 72 |
| 4.1.1.4. Distribución de los emprendedores de la Comunidad Alto Huarca, según su grado de instrucción..... | 73 |
| 4.2. Influencia de la Satisfacción de los emprendedores en la sostenibilidad del proyecto “Generación de Negocios”..... | 73 |
| 4.2.1. Prueba de hipótesis para el objetivo general. | 75 |
| 4.2.2. La influencia de la imagen del programa en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | 76 |
| 4.2.2.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 1. | 78 |
| 4.2.3. La influencia de las expectativas en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019..... | 79 |
| 4.2.3.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 2. | 80 |

| | |
|---|----|
| 4.2.4. La influencia de la calidad de gestión en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | 82 |
| 4.2.4.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 3. | 83 |
| 4.2.5. La influencia de la contraprestación en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | 85 |
| 4.2.5.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 4. | 86 |
| 4.2.6. La influencia de la cohesión social en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | 87 |
| 4.2.6.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 5. | 89 |
| 4.2.7. La influencia de las quejas en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | 90 |
| 4.2.7.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 6. | 92 |
| 4.2.8. La influencia de la percepción del programa en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | 93 |
| 4.2.8.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 7. | 94 |

| | |
|--------------------------------------|-----|
| 4.3. Discusión de resultados | 96 |
| Capítulo V | 102 |
| Conclusiones y recomendaciones | 102 |
| 5.1. Conclusiones..... | 102 |
| 5.2. Recomendaciones | 105 |
| Referencias | 108 |
| Anexos..... | 113 |

Índice de tabla

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio. | 63 |
| Tabla 2 .Resumen de procesamiento de casos..... | 70 |
| Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad | 70 |
| Tabla 4. Tabla cruzada de satisfacción de los emprendedores en la sostenibilidad del proyecto | 74 |
| Tabla 5. Correlación de Pearson de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca..... | 75 |
| Tabla 6. Tabla cruzada de la imagen del programa en la sostenibilidad del proyecto | 77 |
| Tabla 7. Correlación de Pearson de la imagen del programa en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca..... | 78 |
| Tabla 8. Tabla cruzada de las expectativas en la sostenibilidad del proyecto..... | 79 |
| Tabla 9. Correlación de Pearson de las expectativas en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca..... | 81 |
| Tabla 10. Tabla cruzada de la calidad de gestión en la sostenibilidad del proyecto. | 82 |
| Tabla 11. Correlación de Pearson de la calidad de gestión en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca..... | 84 |
| Tabla 12. Tabla cruzada de la contraprestación en la sostenibilidad del proyecto..... | 85 |
| Tabla 13. Correlación de Pearson de la contraprestación y sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca..... | 86 |
| Tabla 14. Tabla cruzada de la cohesión social en la sostenibilidad del proyecto..... | 88 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 15. Correlación de Pearson de la cohesión social en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca. | 89 |
| Tabla 16. Tabla cruzada de las quejas en la sostenibilidad del proyecto. | 90 |
| Tabla 17. Correlación de Pearson de quejas en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca. | 92 |
| Tabla 18. Tabla cruzada de la percepción del programa en la sostenibilidad del proyecto. | 93 |
| Tabla 19. Correlación de Pearson de la percepción general y sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca. | 95 |
| Tabla 20. ¿Por qué medio se enteró del proyecto, antes de ser beneficiario? | 126 |
| Tabla 21. ¿Cómo califica la información que recibido por este medio? | 126 |
| Tabla 22. ¿Cómo considera usted que sería los trámites y papeleos que realizó en el proyecto? | 127 |
| Tabla 23. ¿Cómo cambiaría su condición de vida si recibiría el apoyo del proyecto GENERACION DE NEGOCIOS?, ¿Qué tanto afectaría en su economía, si no existiría el proyecto? y ¿Cómo considera usted, que ser beneficiario del proyecto ayudaría a su familia? | 127 |
| Tabla 24. En caso que no existiera el proyecto. ¿Cómo sería la situación de su negocio?..... | 128 |
| Tabla 25. Antes de ser beneficiario. ¿Cómo imaginaba el proyecto GERNERACION DE NEGOCIOS? | 129 |
| Tabla 26. ¿Cuánto tiempo esperó usted para su registro y la notificación de su ingreso al proyecto? y ¿Cuánto tiempo esperó usted para recibir el apoyo del proyecto? | 129 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 27. ¿Considera usted correcto la forma en que tramitaron su participación en el proyecto GENERACIÓN DE NEGOCIOS?..... | 130 |
| Tabla 28. ¿Cómo fue el trato de los asesores del proyecto, cuando usted realizó sus trámites y registro?..... | 130 |
| Tabla 29. ¿Cómo fue la información brinda sobre los trámites que realizó en el proyecto? | 131 |
| Tabla 30. ¿Qué tan satisfecho esta con los trámites que ha realizado y el trato que recibió? y ¿Qué tan satisfecho esta con el beneficio que le otorga el proyecto?..... | 131 |
| Tabla 31. ¿Cómo fue la entrega del beneficio hacia usted? | 132 |
| Tabla 32. Si usted podría elegir el tipo de proyecto. ¿Cambiaría el actual? | 133 |
| Tabla 33. ¿Considera usted, que el proyecto ayudo a incrementar sus ventas en su negocio? | 133 |
| Tabla 34. ¿El apoyo brindado por el proyecto en su negocio, son de su agrado?..... | 134 |
| Tabla 35. En lo general. ¿Cómo califica el apoyo que le otorga el proyecto? | 135 |
| Tabla 36. ¿Cómo fueron las actividades que realizó, para recibir el apoyo del proyecto? y ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted, acudir al lugar donde recibió las capacitaciones? | 135 |
| Tabla 37. ¿Qué tan costoso es llegar al lugar donde recibió las capacitaciones del proyecto? | 136 |
| Tabla 38. ¿Cuánto tiempo se tardaba para llegar al lugar donde recibió las capacitaciones?..... | 136 |
| Tabla 39 ¿Cómo fue el esfuerzo que usted realizó en las actividades o capacitaciones, para tener el derecho a recibir el apoyo del proyecto y no perderlo?..... | 137 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 40. ¿Cómo cambió la relación con su familia, después de haber recibido el apoyo del proyecto? y ¿Cómo ha cambiado la convivencia que usted tiene con la comunidad a partir de que recibió el apoyo del proyecto? | 138 |
| Tabla 41 ¿Cómo considera usted que el apoyo del proyecto ha sido bueno o malo para la convivencia familiar? | 139 |
| Tabla 42. ¿Cómo ha cambiado su participación en las actividades de la comunidad a partir de ser beneficiario del proyecto? | 139 |
| Tabla 43 ¿Las actividades que usted realizó en su comunidad, fue referente al proyecto.116 | |
| Tabla 44 ¿Ha tenido usted algún disgusto o inconformidad con el proyecto? y ¿Alguna vez se ha quejado por este disgusto o inconformidad? | 140 |
| Tabla 45 ¿En dónde o con quien presentó su queja?..... | 141 |
| Tabla 46 ¿A través de que medio presentó su queja?..... | 142 |
| Tabla 47 ¿Obtuvo alguna respuesta a su queja? | 142 |
| Tabla 48 ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para recibir una respuesta a su queja? | 143 |
| Tabla 49 ¿Qué tan satisfecho quedó con la respuesta a su queja?..... | 143 |
| Tabla 50 ¿Usted considera que el proyecto es un derecho de los afectados de la mina? .. | 144 |
| Tabla 51 Considerando las experiencias que ha tenido con el proyecto, ¿QUE CALIFICACION LE DARÍA?..... | 144 |
| Tabla 52¿Qué tan satisfecho esta con el proyecto? | 145 |
| Tabla 53 ¿En qué medida le ayudó el proyecto a mejor su condición de vida?..... | 145 |
| Tabla 54 ¿Qué tan fácil o difícil consideró que ha sido permanecer en el proyecto? | 146 |
| Tabla 55 ¿El apoyo brindado por el proyecto, fue lo que esperaba antes de recibir? | 146 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 56 ¿Existe aspectos del proyecto, con los cuales se encuentre insatisfecho?..... | 147 |
| Tabla 57 ¿Cuántos hijos tiene?, ¿Cuántas personas aportan económicamente en su hogar? y ¿Cuántas personas depende económicamente de usted? | 148 |
| Tabla 58 ¿Cuánto es su ingreso mensual promedio?..... | 149 |
| Tabla 59 ¿Cuál es su giro de negocio? | 149 |
| Tabla 60 ¿Cuántos años de experiencia tiene en el giro de negocio? y ¿Cuántos años de experiencia tiene en otros giros de negocios? | 150 |
| Tabla 61 Aparte del capital semilla recibido, cuenta con otro apoyo económico | 151 |
| Tabla 62 Actualmente su negocio cuenta con: | 151 |
| Tabla 63 ¿Aplica alguna estrategia de gestión comercial?..... | 152 |
| Tabla 64 ¿Para determinar sus costos en su negocio, que método utiliza? | 152 |
| Tabla 65 ¿Qué estrategias de atención al cliente utiliza en su negocio? | 153 |
| Tabla 66 ¿Utiliza alguna estrategia de gestión económica y financiera en su negocio?.. | 153 |
| Tabla 67 ¿Qué documentos de control aplica en su negocio?..... | 154 |
| Tabla 68 ¿Usted asistió continuamente a las capacitaciones? | 154 |
| Tabla 69. ¿Durante cuantos meses usted recibió las capacitaciones? | 155 |
| Tabla 70. ¿A qué hora usted llegaba a las capacitaciones? | 155 |
| Tabla 71 ¿Qué nivel de autocrítica tiene usted de las capacitaciones recibidas?..... | 156 |
| Tabla 72. ¿Cómo califica usted las capacitaciones recibidas? | 156 |
| Tabla 73. ¿Qué recuerda usted más de las capacitaciones recibidas? | 156 |
| Tabla 74. ¿Cree usted que el ambiente donde se realizó las capitaciones, es importante para el aprendizaje? y ¿Cree usted que es muy importante las asesorías personalizas? | 157 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 75. ¿Considera usted que ha adquirido nuevos conocimientos con la capacitación que realizó la ONG? | 158 |
| Tabla 76. ¿Qué conocimientos nuevos considera que adquirió usted? | 158 |
| Tabla 77. ¿En qué ámbito de su vida, aplicó los nuevos conocimientos adquiridos? | 159 |
| Tabla 78. ¿Cómo califica las asesorías realizadas por el asesor en su negocio?..... | 159 |
| Tabla 79. ¿Por qué medio se enteró del proyecto, antes de ser beneficiario? | 160 |
| Tabla 80. ¿Cómo califica la información que ha recibido por este medio? | 160 |
| Tabla 81. ¿Cómo considera usted que sería los trámites y papeleos que realizó en el proyecto? | 161 |

Índice de figura

| | |
|--|----|
| Figura 1. Dimensiones de Satisfacción de los Beneficiarios | 39 |
| Figura 2. Datos de la ONG Perspektiva | 45 |
| Figura 3. Características de los Emprendedores según Timmons | 47 |
| Figura 4. Mapa Satelital de Espinar | 61 |
| Figura 5. Aplicación de las Encuestas a los Emprendedores – Espinar. | 70 |
| Figura 6. Distribución de los Emprendedores de la Comunidad Alto Huarca, según su género | 71 |
| Figura 7. Distribución de los Emprendedores de la Comunidad Alto Huarca, según su edad. | 72 |
| Figura 8. Distribución de los emprendedores de la Comunidad Alto Huarca, según su estado civil | 72 |
| Figura 9. Distribución de los emprendedores de la Comunidad Alto Huarca, según su grado de instrucción..... | 73 |
| Figura 10. Crecimiento de negocios – Espinar | 97 |
| Figura 11. Capacitaciones y asesorías a los emprendedores- Espinar..... | 99 |

Índice de anexos

| | |
|--|-----|
| Anexo 1: Matriz de consistencia | 113 |
| Anexo 2. Operacionalización de variables | 115 |
| Anexo 3. Encuestas de satisfacción a los emprendedores | 117 |
| Anexo 4. Encuesta de sostenibilidad del proyecto “Generación de Negocios” (emprendimiento) | 121 |
| Anexo 5. Resultado de la regresión lineal para la imagen del programa | 124 |
| Anexo 6. Resultado de la regresión lineal para expectativas | 124 |
| Anexo 7. Resultado de la regresión lineal para calidad de gestión | 124 |
| Anexo 8. Resultado de la regresión lineal para la contraprestación | 124 |
| Anexo 9. Resultado de la regresión lineal para la cohesión social..... | 125 |
| Anexo 10. Resultado de la regresión lineal para las quejas..... | 125 |
| Anexo 11. Resultado de la regresión lineal para la precepción del programa..... | 125 |
| Anexo 12. Resultados de la encuesta satisfacción por cada indicador..... | 126 |
| Anexo 13. Resultados de la encuesta sostenibilidad del proyecto por cada indicador..... | 148 |
| Anexo 14. Validación de la encuesta de satisfacción de los emprendedores | 162 |
| Anexo 15. Validación de la encuesta de sostenibilidad del proyecto “generación de negocios” | 163 |
| Anexo 16. Solicitud de permiso para la ejecución del proyecto en la ONG Perspektiva. | 168 |
| Anexo 17. Carta de autorización de la UPeU así la ONG PERSPEKTIVA. | 169 |
| Anexo 18. Carta de autorización de la ONG PERSPEKTIVA, donde se ejecutó la tesis. | 170 |

Resumen

La investigación se denomina: “Influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto “Generación de Negocios” de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019”, tiene por finalidad explicar la influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. La metodología aplicada es de tipo cuantitativo, no experimental, explicativo, correlacional de corte transversal, cuya herramienta de análisis es la encuesta a 220 beneficiarios, habiéndose utilizado el coeficiente de Pearson para el análisis estadístico. Los resultados obtenidos aplicando la correlación de Pearson es de una $r = 0.616$ que resulta ser muy significativo a un nivel de 1%, es decir la imagen del programa, las expectativas, la calidad de gestión, la contraprestación, la cohesión social, las quejas y la percepción del programa influyen directa y significativamente a un nivel medio en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios". Se concluye que a una mayor satisfacción de los emprendedores, mayor será la influencia en la sostenibilidad del Proyecto.

Palabras claves: Satisfacción, emprendedores, sostenibilidad, ONG.

Abstract

The research is called: "Influence of Satisfaction of Entrepreneurs on the Sustainability of the Project" Business Generation "of the NGO Perspektiva in the Community of Alto Huarca of the Province of Espinar, in 2019", aims to explain the influence of the Satisfaction of the Entrepreneurs in the Sustainability of the Project "Business Generation" of the NGO Perspektiva in the Community of Alto Huarca of the Province of Espinar, in 2019. The methodology applied is quantitative, non-experimental, explanatory, correlational cross-sectional, whose analysis tool is the survey of 220 beneficiaries, having used the Pearson coefficient for statistical analysis. The results obtained by applying the Pearson correlation is a $r = 0.616$ that turns out to be very significant at a level of 1%, that is, the image of the program, expectations, quality of management, consideration, social cohesion, complaints and the perception of the program directly and significantly influence at a medium level the Sustainability of the "Business Generation" Project. It is concluded that the greater the satisfaction of the entrepreneurs, the greater the influence on the sustainability of the Project.

Keywords: *Satisfaction, entrepreneurs, sustainability, NGOs.*

Capítulo I

El Problema

1. Planteamiento del problema

1.1.Descripción de la realidad de la problemática.

El emprendimiento es una característica estructural de los países en vía de desarrollo, como respuesta a los altos niveles de desempleo que enfrentan Latinoamérica y mediante el autoempleo se convierte en una alternativa para obtener ingresos, tal cual muestra los índices obtenidos por la Corporación Andina de Fomento en el año 2013, el cual indica que el 28.7% de la población económicamente activa es auto empleada, el 58% es asalariada y el 4% es empleadora.(Zamora, 2018). Asimismo los autores (Cardozo, Velásquez de Naime, & Monroy, 2012) mencionan en su investigación que el emprendimiento es un “aparato productivo, como parte de la cadena de valor, coadyuva en la diversificación y dinamización de la economía, ello se manifiesta en su potencialidad para la creación de empleo y fomentar la riqueza” (p.1); Según (Global Entrepreneurship Monitor) y ESAN, el Perú se ubica en el tercer lugar a nivel mundial, con la mayor cantidad de emprendimientos en fase temprana”, con una tasa de 24.8%, en el primer lugar se ubica Ecuador (29.6%), seguido de Guatemala (24.8%).(Serida.2018).

Por tal motivo el emprendimiento es importante dentro de la economía de un país y el Perú no es ajeno al tema del emprendimiento, ya que diversos gobiernos, empresas privadas y las ONGs buscan adoptar las iniciativas de fomentar el emprendimiento mediante programas sociales, tales como el programa INNOVATE PERÚ, el cual cofinancia proyectos de innovación empresarial en ecosistemas; KUNAN el cual apoya a los emprendimientos juveniles y de más proyectos que realiza el estado peruano, asimismo diversas empresas privadas que financian proyectos de emprendimiento como por ejemplo

PARA QUITARSE EL SOMBRERO - DEL GRUPO ROMERO, y también tenemos ONGS, tal como la ONG PERSKETIVA el cual otorga capitales semillas para emprendimientos; Como podemos ver en el Perú encontramos diversos programas sociales que apoyan al emprendimiento o micro emprendimiento, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los emprendedores que reciben este apoyo.

Teniendo en cuenta esta coyuntura, nace el proyecto “Generación de Negocios”, en una alianza entre la ONG Perspektiva, la Minera Antapaccay, la Comunidad Alto Huarca y cuenta con el cofinanciamiento del Banco Interamericano de Desarrollo – BID, el cual tiene como propósito brindar apoyo mediante la entrega de un capital semilla y capacitaciones que mejoren sus emprendimientos y de esta manera aceleren el crecimiento del emprendimiento, a su vez tiene como objetivo que estos emprendimientos sean sostenibles en el tiempo. Al ser un proyecto compartido por varias instituciones los cuales se han centrado en verificar si el programa ha cumplido con los objetivos generales y específicos para el cual fue diseñado; asimismo se centra los resultados en informes o reportes mensuales, fichas de monitoreo, mediante estos resultados se justifica que el presupuesto asignado al proyecto es sostenible. Pero estos resultados limitan la visión de la evaluación porque solo se centra en el análisis de las metas corto plazo o indicadores que tiene el proyecto, sin dar mucha importancia a las evaluaciones de satisfacción a los beneficiarios quienes reciben directamente el beneficio, el mismo que se verá reflejado en la sostenibilidad de sus emprendimientos.

Por estas razones mostradas anteriormente se sustenta la importancia de realizar el presente proyecto de investigación y responde la siguiente interrogante ¿Cuál es la influencia de la satisfacción de los emprendedores en la sostenibilidad del proyecto” Generación de Negocios “ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019?. La razón es que no cuenta con un conocimiento específico en referencia al tema, no hay alguien que recoja la opinión de los emprendedores o beneficiarios que reciben

esta ayuda, de ello surge la necesidad tanto para las instituciones encargadas de brindar el apoyo, si están realmente cubriendo las necesidades de los beneficiarios que participan en el programa.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

¿Cuál es la influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál es la influencia de la imagen del programa en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019?
- ¿Cuál es la influencia de las expectativas en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019?
- ¿Cuál es la influencia de la calidad de gestión en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019?
- ¿Cuál es la influencia de la contraprestación en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019?
- ¿Cuál es la influencia de la cohesión social en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019?

- ¿Cuál es la influencia de las quejas en la Sostenibilidad del Proyecto "¿Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019?
- ¿Cuál es la influencia de la percepción del programa en la Sostenibilidad del Proyecto "¿Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general.

Explicar la influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Explicar la influencia de la imagen del programa en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.
- Explicar la influencia de las expectativas en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.
- Explicar la influencia de la calidad de gestión en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

- Explicar la influencia de la contraprestación en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.
- Explicar la influencia de la cohesión social en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.
- Explicar la influencia de las quejas en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.
- Explicar la influencia de la percepción del programa en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

1.4. Justificación.

Según el Índice de Actividad Emprendedora (TEA) desarrollado por el estudio de investigación GEM (Global Entrepreneurship Monitor) y ESAN, indica que en primer lugar se ubica Ecuador (29.6%), y después Guatemala (24.8%) seguidamente Perú que está ubicada en el tercer puesto a nivel mundial, con mayor cantidad de emprendimientos en fase temprana con una tasa de 24.6%.

Según los autores Pérez, Martínez y Cogco (2017) señalan “que el caso de las evaluaciones de satisfacción de programas públicos, específicamente a los beneficiarios de los programas sociales, tanto a nivel nacional como internacional no existe una experiencia significativa” ya que como se mencionó, los estudios de satisfacción, originalmente fueron tomados del ámbito de la mercadotecnia y la economía en cuanto a la evaluación de la satisfacción del cliente (p.5).

Desde nuestro punto de vista los estudios realizados en referencia a los programas sociales son pocos, por tal; se ve necesario investigar más sobre el tema para optar una imagen actualizada de la opinión de los beneficiarios involucrados en este proyecto, realizando evaluaciones continuas. Los beneficiarios de los programas sociales se deben convertir en los principales sujetos a evaluar, planteando preguntas como “¿Qué tan satisfechos están con los beneficios que otorga el programa?, y con ello identificar si se está dando prioridad a sus necesidades o expectativas, por ende la evaluación de satisfacción pone el mayor interés a la percepción que el beneficiario tiene sobre el programa”.

El desarrollo de esta investigación, no solamente contribuirá a los beneficiarios sino también a la comunidad de Alto Huarca, se tendrá el presente el estudio como referencia, para otras investigaciones en percibir que los servicios han sido de calidad y así contribuirá en el crecimiento de micro y pequeñas empresas, porque con ello se impulsa el desarrollo económico, asimismo generará más empleo. Por ello será muy importante la participación de todos los beneficiarios, ya que aportarán con sus respuestas en los cuestionarios realizados basados en sus experiencias.

Por consiguiente beneficiará a la institución ONG PERPEKTIVA, en su proyecto “Generación de Negocios”, porque de ese modo los responsables brindaran una mejor calidad de servicio para lograr un buen prestigio, y para futuros emprendedores basada en una referencia y antecedente, contribuyendo a profesionales de otras instituciones, generando mejora en la investigación que sobrelleve a los estudiantes universitarios que buscan analizar y evaluar la información necesaria ampliando la investigación. Asimismo, servirá como referencia para futuras investigaciones sobre la influencia de la satisfacción en emprendedorismo. Así mismo a los autores Porque ayudará a adquirir un mayor conocimiento como futuras administradoras y llegar a ser especialistas en gestión empresarial.

En esta investigación los métodos, procedimientos e instrumentos, serán empleadas en el desarrollo de nuestra investigación el cual permitirá que sea eficiente y confiable para dar respuesta a las preguntas formuladas en la matriz de consistencia.

Por otro lado, propondremos en las recomendaciones las estrategias en base a las necesidades de los beneficiarios y que sea aplicable juntamente con los responsables de la institución para que de esta manera se pueda marcar la diferencia ofreciendo que los servicios sean de calidad, que estén realmente satisfechos con los servicios ofrecidos y por ende sus negocios serán sostenibles en el tiempo.

1.4.1. Presuposición filosófica.

En el libro de “mensajes para los jóvenes” señala que como complemento para un trabajo de investigación es principal de incluir la presuposición filosófica para que sea más completo y pueda tener más sentido.

Así mismo en el libro menciona: En la Biblia en Luc.16:1 menciona que la mayordomía es nuestra obediencia práctica en la administración de todo lo que está bajo control, del todo lo que nos confió y se reconoce en la práctica que no sólo tenemos el derecho de controlarnos a nosotros mismos, sino también las propiedades de nuestro señor, como lo hace, y eso nos da entender que como administradoras somos administradoras de lo que pertenece a Dios y estamos bajo su mando mientras administremos sus propósitos. (p. 761).

Nos enseña que Dios nos da todos los recursos, patrimonios para nosotros poder emprender, negociar y ser independientes formando negocios propios, empresas y siendo líderes en diferentes sectores.

En la revista “The Review and Herald p.1” menciona que todo los sectores comerciales y diversidades empleos, están bajo la mirada de Dios y por tal; Cada cristiano recibió la capacidad de obrar para el maestro, ya sea trabajando en el campo, en oficinas o en almacén, serán responsables usaran su inteligencia, honrando sus talentos. Ser tan comprometidos con

su trabajo, como lo es el ministro que trabaja con la palabra y doctrina. Si adquirimos bienes que no haya sido sacrificado, que no haya sido honrado y ambiciones no será aprobada por el maestro. CMC 1491.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Dentro de los antecedentes de la investigación se citaron tesis, artículos científicos como parte del fundamento teórico.

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Rodríguez (2012), en su investigación titulado “Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales Implementados por la SEDESOL en México (IMSAB)”, tuvo como objetivo general del presente proyecto es la elaboración de una metodología homogénea que permita la estimación de la satisfacción de los beneficiarios de los Programas Sociales a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en México. El diseño de la evaluación se realizó en etapas consecutivas con dos metodologías complementarias (cualitativa y cuantitativa). principalmente en el estudio cualitativo se emplearon las técnicas de grupos focales y entrevista estructurada, y consecutivamente en el estudio cuantitativo se utilizó la técnica de ecuaciones estructurales con variables latentes. La población es de 2,334, 843, y la muestra a realizar es de 2,994. Los resultados muestran que el Programa cumple regularmente con las expectativas del beneficiario, debido a que percibe poca amabilidad por parte del personal del Programa y de quien le hace entrega del apoyo, El autor concluye mencionando, que el Programa cumple con las expectativas del beneficiario y se encuentra satisfechos desde una perspectiva general. Asimismo, percibe haber contado con información apropiada sobre el funcionamiento del programa, un trato amable por parte del personal.

Ortiz (2016) En su tesis titulado “Evaluación de las expectativas y el nivel de satisfacción del programa de emprendimiento THE CLICK”, tuvo como objetivo general: “Desarrollar un espacio donde potenciales emprendedores de la ciudad de Guayaquil validen sus ideas a

través de una metodología innovadora”. El tipo de investigación es descriptiva y explicativa, está basado en una metodología Cualitativa, Cuantitativa, y la población estuvo conformada con un total de 16 personas que equivalen al 100%; Como instrumento de recopilación de datos fueron entrevistas semi-estructuradas que se permitan obtener datos de personas con experiencia. Se obtuvo como resultado que los expertos comentan que la metodología que utilizan para la realización es en base a una escala del 1 al 5, las manejan tanto para capacitaciones de una hora, como para las que duran más tiempo, a su vez se utilizó herramientas de investigación participativa, encuestas para detallar estilos de peritos entorno al Emprendimiento. Se concluye está que la evaluación de la formación tuvo sus fortalezas y aspectos de mejora porque les permitió conocer el día a día de los participantes.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Esteban (2017), En su investigación “Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “Lomas del Paraíso” Distrito Villa María del Triunfo, Lima,” tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del Paraíso”. El tipo de investigación según su finalidad es aplicativa básica, que permite medir la información independiente de dos variables de enfoque cuantitativo y el diseño de investigación es no experimental, correlacional de corte transversal y descriptiva, la población total fue de 72 beneficiarios, aplicado a una muestra de 61 personas. El instrumento para la recopilación de datos fue mediante encuestas, como resultado se observa que la calidad percibida de la atención: el 4% considera peor y mucho peor de lo que esperaba, el 17% considera como lo esperaba y el 78% considera mejor y mucho mejor de lo que se esperaba. De igual manera el 48.7% se considera Muy satisfecho, el 48.1% se considera Satisfecho y el 3% se considera poco satisfecho; y el autor concluye mencionando que existe una correlación positiva considerable

significativa entre el Programa vaso de leche y la Satisfacción de los beneficiarios del asentamiento humano “Lomas del Paraíso” distrito Villa María del Triunfo, Lima.

Becerra (2016). En su investigación titulada “Diagnóstico de los factores que podrían contribuir a la sostenibilidad de los micro emprendimientos del proyecto de generación de negocios de la ONG socios en salud en la provincia de lima metropolitana y el callao”, tiene como objetivo conocer factores que podrían contribuir a la sostenibilidad de un micro-emprendimiento, planteando elementos de análisis desde la perspectiva de los gestores y beneficiarios involucrados y factores de gestión de los mismos micro negocios; El tipo de investigación realiza es cualitativo, en el cual tuvo como población de 300 beneficiarios, el instrumento que se aplico fue una entrevista Semi Estructurada a una muestra de 30 micro emprendedores conformada por 20 micro emprendimientos sostenibles y 10 no sostenibles). Teniendo como resultados, que la sostenibilidad podrían crearse empresas sociales en base a las capacidades comunitarias y sociales en las zonas donde coinciden dos o más beneficiarios, además de trabajar y dar oportunidad de participar como beneficiarios de los préstamos para micro- emprendimientos a personas que no necesariamente sean derivadas de los proyectos de investigación de la ONG y asimismo concluyo que otros pacientes faciliten al personal de salud como las promotoras para sugerir a los beneficiarios ya que conocen más a profundidad el comportamiento y sentido de responsabilidad de los pacientes que acuden a sus controles.

Benavides (2017), en la investigación “el impacto del programa kunan en la consolidación de los emprendimientos sociales de los jóvenes participantes del programa”, tiene como objetivo general “Optimizar los efectos de la comunidad Kunan en sus miembros participantes a partir del desarrollo de su modelo estratégico y fortalecimiento de su dinámica de acción”. Está basado en una investigación de tipo Cualitativo, la muestra ha sido seleccionada por juicio y conveniencia; con una población de 13 jóvenes, la

recopilación de datos fue mediante entrevistas y como resultado se obtuvo que el Programa Kunan cumple con sus propios componentes de gestión, enfatizar en sus acciones positivas y gestionar con mejor enfoque las debilidades, teniendo como conclusión en general es que la iniciativa pionera y referente en el impulso y acompañamiento en etapas iniciales a los emprendimientos de jóvenes, resalta con mayor énfasis su efecto positivo en los propios emprendedores y refieren como una estancia recomendada para otros emprendedores.

Zorrilla (2013), en la investigación “factores que contribuyeron a la sostenibilidad de los micro emprendimientos juveniles en el distrito de san juan de Lurigancho. Caso: proyecto jóvenes pilas del programa de empleo juvenil de INPET (2007-2009)”, el cual tiene como objetivo identificar los factores que han contribuido a la sostenibilidad de iniciativas empresariales de jóvenes participantes del Proyecto. La metodología utilizada en la investigación es cualitativa, con una población de 32 jóvenes y la muestra de 23 jóvenes se aplicó entrevistas semi estructurada, cuestionario y revisión documental, con resultados obtenidos de ésta investigación evidencian la necesidad de abordar los instrumentos de promoción empresarial desde una perspectiva más amplia, facilitando su vinculación con los servicios de promoción del empleo, y en conclusión han justificado mejoras en su persona, negocio y entorno, debido al proyecto. Los hallazgos suman nuevos aportes para configurar una Política de Estado para el emprendimiento juvenil y las MYPE, la cual debe fomentar prioritariamente la articulación comercial que coadyuve a su sostenibilidad, en el cual los jóvenes descubran sus habilidades para iniciar un negocio y hacer empresa.

Siuse (2017), en su investigación “Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017”. Cuyo objetivo fue comparar el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017. El tipo de investigación fue descriptivo comparativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 200 trabajadores y con una muestra de 132 usuarios del programa social.

Los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios, teniendo como resultados que el 53,8% de los usuarios se encuentran satisfecho con el programa social Qali Warma y el 55,3% de los usuarios de pensión 65 se sienten satisfechos y finalmente se concluye que existe diferencia significativa en el nivel de la satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017.

Arguedas (2015) en su estudio de “Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014”. Tiene como objetivo, “Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Programa Nacional Vida Digna del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables”. La metodología empleada en la investigación es hipotético-deductivo y el diseño de investigación es no experimental de nivel correlacional de corte transversal, Su población es de 174 usuarios, la muestra fue probabilística de 120 usuarios, y como instrumento para la recopilación de datos se aplicó cuestionarios, Los resultados que se obtienen reflejo que se debe mejorar el bienestar y protección del adulto mayor que socialmente se encuentra en situación de vulnerabilidad. Y en conclusión menciona que existe evidencia para afirmar que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios.

2.1.3. Antecedentes locales.

Ccama (2017) en su tesis titulado “Análisis del emprendimiento universitario y la intención emprendedora en los estudiantes de administración de la universidad nacional del altiplano - 2016” , tiene como objetivo general “Describir los emprendimientos realizados así como también las dimensiones de intención emprendedora que predominan más en los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano”, se usó la metodología deductivo, el tipo de investigación que utilizo es cualitativo descriptivo, de diseño no experimental, y población estuvo conformada por 253

estudiantes de 6° al 10° semestre, y para la recopilación de datos se utilizó una encuesta, análisis documental, fichaje, y como resultados que en la participación del III concurso de ideas, prototipos e invenciones fue de 19,35% representando la mayor parte de intervención; en el IV concurso fue de 48,30%, y para las incubadoras de negocio 3 de 4 equipos son de estudiantes de administración. Se concluyó que los estudiantes cuentan con conocimientos básicos acerca de ideas de negocio lo cual es una satisfacción para nuestra Escuela Profesional.

2.2. Base teórica

2.2.1. Satisfacción.

Según (Victor, 2017) “menciona que la satisfacción proviene del latín “Satisfacer”, quiere decir bastante (satis), hacer (facere); o sentimiento de estas a gusto. La satisfacción es el resultado de un procedimiento cognitivo de una comparación realizada por el sujeto entre sus expectativas y el rendimiento percibido” (p.30).

Quispe (2015) afirma que “la satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción” (p.56).

Menciona que para poder medir la satisfacción es un aspecto muy relevante, debido a que la entrega de herramientas que facilitan saber si el trabajo necesita ajustes o está bien realizado, para esto es necesario obtener la información mediante encuestas que midan la satisfacción y de esta manera conocer como ha sido la experiencia del beneficiario al adquirir un servicio. Un emprendedor que este satisfecho con un consejo obtenido, comunica boca a boca a otros como ha sido su experiencia incitándolos a que ellos igual lo realicen (Contreras & Villegas, 2015).

Según los autores Pérez, Martínez y Cogco (2017) En el caso de México, para estimar la satisfacción de los beneficiarios de los programas sociales, se considera algunos puntos

fundamentales que se contraponen entre una visión comercial –marketing y una visión de política pública son los siguientes.

- a) lo que busca el empresario al conocer la satisfacción del cliente, y se espera que este permanezca leal a la marca o al producto en caso que los beneficiarios sociales lo que se busca es lo contrario, que estos dejen su condición de pobres y por lo tanto su condición del beneficiario según (Rodríguez, 2012).
- b) en una economía de libre competencia, el consumidor puede cambiar de productos a su convivencia, con un programa social. El gobierno regularmente es el único proveedor, por lo tanto, el beneficiario no puede ejercer su libertad a elegir otro proveedor. Bajo las anteriores premisas se diseña el Índice Mexicano de Satisfacción de beneficiarios (IMSAB) (Rodríguez, 2012).

La medición de la satisfacción en el “artículo Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales” indica que la medida de la satisfacción de los clientes a intervalos regulares es un Elemento esencial en cualquier iniciativa sobre la calidad de los servicios. Las organizaciones deben evaluar las necesidades y expectativas de los clientes y en qué medida son satisfechas estas necesidades y expectativas para obtener una mejora continua en los resultados (p.11).

2.2.1.1. Satisfacción de los beneficiarios.

Según Kipes & Garcia (2010) “La satisfacción es semejante de calidad del servicio y la calidad está fundamentada en la percepción del usuario por que la calidad y la satisfacción son prudentes de las necesidades de los beneficiarios”. (p.8).

“La satisfacción del beneficiario es el resultado de un proceso que se inicia y culmina en el mismo es un fenómeno subjetivo desde su naturaleza hasta su propia medición, la satisfacción se presenta en dos expectativas: rendimiento recibido y nivel de satisfacción” (Esteban, 2017, p.30).

Pardo, (2015) afirma “satisfacción se entiende a la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio que depende de cómo el servicio responde a sus necesidades y expectativas” (p. 50).

Según ECSI (European Customer Satisfaction Index) la satisfacción de un beneficiario en el campo de la calidad percibida de los servicios, proporciona un nivel global de satisfacción y explicando las relaciones de causalidad con sus componentes. El fundamento teórico del indicador de la satisfacción radica en el paradigma de la confirmación o desconfirmación de las expectativas mediante el cual los clientes configuran su nivel de satisfacción, en nivel de satisfacción, en función de la calidad percibida tras la experiencia de prestación del servicio.

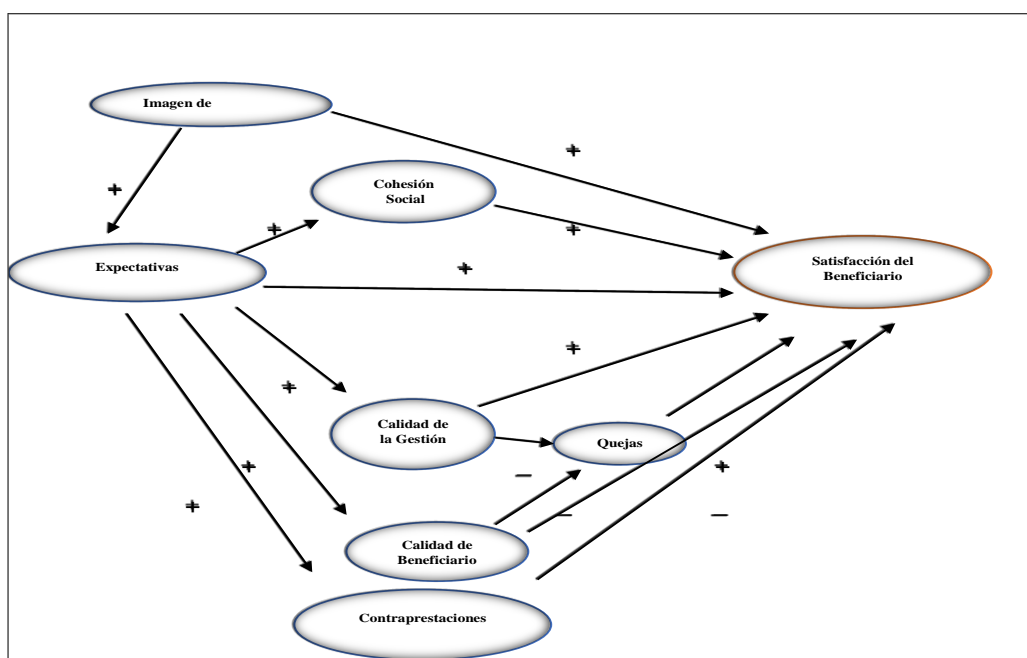


Figura 1. Dimensiones de Satisfacción de los Beneficiarios

Fuente: IMSAB, (2012).

2.2.1.1.1. Imagen del programa.

Se espera que tenga un efecto positivo sobre la satisfacción total la construcción de la imagen se consideran los siguientes componentes: la información publicitaria del programa y el conocimiento acerca de la institución que otorga el apoyo, la identificación del

beneficiario con el programa funcionamiento del programa, grado y nivel de conocimiento del motivo por el cual recibe el apoyo y el conocimiento de sus derechos obligaciones que tiene el beneficiario acerca del programa que son los conjunto de rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al programa (Rodríguez, 2012).

2.2.1.1.2. Expectativas.

Las expectativas de los usuarios o consumidores sujetan la experiencia antes de consumir, así como la información de la publicidad, en fin, las expectativas se deben relacionar positivamente con el valor percibido, esto captura la capacidad del cliente de aprender de su experiencia y predecir el nivel que ellos recibirán. (Rodríguez, 2012).

Por otro lado menciona (Quispe, 2015) Que las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los beneficiarios se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones; Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio, Experiencia de compras anteriores. Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión y Promesas que ofrecen los competidores.

2.2.1.1.3. Cohesión social.

Proporciona conocimiento sobre si el otorgamiento del beneficio le ha permitido al beneficiario una mayor integración social con su familia y la comunidad, o bien caso contrario, debido a la política de focalización, se le ha causado una fragmentación en su integración social con la comunidad. (Rodríguez, 2012).

2.2.1.1.4. Calidad de gestión.

Son los que incorporan información sobre el trato que recibe el beneficiario al solicitar los servicios relacionados con el ingreso y la obtención de los beneficios del programa, así como su percepción del tiempo de respuesta en la asignación de los mismos. La variable

calidad de la gestión, se espera deba tener una asociación positiva con la satisfacción del beneficiario. (Rodríguez, 2012).

También menciona Rodríguez (2015) Es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios o beneficiarios.

La calidad del beneficio, que incorpora información sobre el agrado y percepción de las características del beneficio recibido, así como el nivel en que ha cubierto sus necesidades el beneficiario como también la calidad del beneficio, se espera deba tener una asociación positiva con la satisfacción del beneficiario.

Pardo, (2015) agrega “Que la calidad total refiere los resultados al satisfacer los requisitos del cliente, lo cual implica satisfacer sus expectativas enmarcado en políticas, principios que buscan la mejora continua. (p. 24).

2.2.1.1.5. Contraprestación.

Es la captura de compromisos contraídos entre el beneficiario y el sujeto responsable de otorgar el apoyo. Asimismo, recopila información sobre los costos en los que incurre el beneficiario para tener acceso a la obtención del beneficio como pueden ser gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc. La variable contraprestación se espera debe tener una asociación negativa con la satisfacción. (Rodríguez, 2014).

2.2.1.1.6. Quejas.

Cuando la calidad que percibe el beneficiario sea baja se esperaría que pudieran recurrir a presentar sus quejas ante las autoridades respectivas, esperando que las autoridades actúen acertadamente ante las quejas del beneficiario, manteniendo un impacto positivo en la

satisfacción. Caso contrario, si las autoridades gubernamentales no habrían manejado correctamente las quejas, se esperaría una baja satisfacción de los beneficiarios.

De manera desagregada, los aspectos que corresponden con el mencionado indicador, a nivel micro serían: las quejas por las dificultades de accesibilidad; la falta de atención pronta y sin demoras; la falta de comodidad, de limpieza y de seguridad; la falta de respeto a la dignidad de las personas, de confidencialidad y de privacidad, y la débil integralidad y continuidad en las prestaciones. (Rodríguez, 2014).

2.2.1.1.7. Percepción general del programa.

Según (Maquera, 2017), el cual menciona que la percepción es una parte importante de la conciencia, puede definirse como el resultado del procedimiento de información que consta de estimulación a receptores en condiciones en que cada paso se ve parcialmente a la propia actividad del sujeto por otro lado la percepción es la manera más esencial de ver la realidad porque no somos ajenos a ella, que somos influenciados por ella entonces la realidad es el resultado de un conjunto de estimulaciones definidas por las actividades de los propios sujetos observadores.

2.2.2. Sostenibilidad del emprendimiento.

2.2.2.1. Sostenibilidad.

El término sostenibilidad, tuvo más impacto e importancia por primera vez en el documento conocido como Informe Brundtland de 1987, presentado por la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y el Desarrollo de la ONU, encabezada por la doctora noruega Gro Harlem Brundtland. (Becerra, 2016).

Según (Lizcano 2004), en el cual afirma que la sostenibilidad es la “Expresión del impacto de la actividad de la empresa en la triple dimensión económica, social y medioambiental. Compromiso con el modelo de desarrollo sostenible, el cual se puede

alcanzar por medio de la responsabilidad social corporativa. Capacidad o cualidad para alcanzar el desarrollo sostenible” (p. 31).

2.2.2.2. Desarrollo sostenible.

Según la (COMISION MUNDIAL DE MEDIO AMBIENTE Y DEL DESARROLLO, 1987) define el desarrollo sostenible como “el desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” citado por (Macedo, 2005) (p 1).

Es así que el desarrollo sostenible es un concepto integral, teniendo en cuenta todos los campos de la política y todos los aspectos relacionados con la sociedad, ya que concierne a todos los sectores- Estado, sector privado y sociedad civil–y todos deben participar... A pesar de la vasta aprobación de este modelo y los múltiples esfuerzos en este sentido, el desarrollo sostenible sigue siendo un gran desafío para todas las fuerzas sociales. (NEUHAUS WILHELM, Sandra 2013).

2.2.2.3. Factores.

Según la Agencia Alemana de Cooperación Técnica, en el cual se desarrolló un modelo de sostenibilidad de la Deutsche Gesellschaft für Technische Zusammenarbeit, el cual reúne una diversidad de principios y estándares de calidad, asimismo los más resaltantes son: la participación, el apropiamiento, la eficiencia económica y la subsidiariedad. Por tal motivo cuando se habla de factores en referencia a la sostenibilidad, tienen realce en los principios, características, el cual influya en el comportamiento, ya se esto de forma favorable o desfavorable, el surgimiento y proceso de una actividad determinada.(Becerra, 2016).

2.2.2.4. Factores de sostenibilidad.

Los factores de sostenibilidad, tienen que verse desde un punto de vista integral, ya que un estudio realizado en Perú demuestra que el perfil del emprendedor se puede identificar ciertas características alentadoras y carencias evidentes. Teniendo en cuenta la primera

característica se destacan la capacidad de ahorrar y asumir riesgos, las redes de apoyo familiar, el nivel de ingresos netos mensuales. Y la segunda característica se observan un bajo nivel de calificación sumada a una débil formación básica vinculada al mundo de los negocios y a una precaria experiencia laboral en el autoempleo. Son importante los aspectos sociales, el entorno socioeconómico, los valores culturales predominantes, la familia y el contexto social de origen del emprendedor y destaca. (Becerra, 2016).

2.2.2.5. ONG –PERSPEKTIVA.

La ONG Perspektiva, se enfoca en el tema de desarrollo Sostenible, asimismo es la organización líder con más de 26 años de experiencia en el diseño, ejecución y promoción de programas de desarrollo sostenible que funciona a través de cuatro líneas de acción:

- Emprendimiento
- Desarrollo Comunitario
- Educación
- Medio Ambiente

Perspektiva trabaja en 8 regiones del Perú y a nivel internacional, ha generado más de 15 mil puestos de trabajo en países como Costa Rica, Panamá, El Salvador, Nicaragua, República Dominicana y Perú. Asimismo, Perspektiva, ha mejorado la calidad de vida de más de 60 mil personas creando empleo y fortaleciendo comunidades. Por consiguiente, apoyado a más de 12 mil 500 empresas con el respaldo de nuestra metodología y de la cooperación de socios estratégicos y actualmente es el representante de la de red YBI (Youth Business International) en el Perú.

2.2.2.5.1. Descripción del “Generación de Negocios”, en la comunidad Alto Huarca.

“Generación de Negocios”, es una alianza entre el CID Perspektiva, la Minera Antapaccay que cuenta con el cofinanciamiento del Banco Interamericano de Desarrollo-BID el mismo que beneficia a los emprendedores de la comunidad de Alto Huarca en la

provincia de espinar, se inició la segunda fase en el mes de enero del 2018 a un total 509 emprendedores y creadores de negocios con diferentes actividades o servicios de desarrollo empresarial que el proyecto ofrece a los beneficiarios. Como parte de las actividades del proyecto a la fecha han capacitado a 509 emprendedores en Planes de Negocios de los cuales han sido formulados y evaluados como producto de asesoría personalizada.

A la fecha se han entregado también 509 capitales semillas para la implementación y financiamiento de negocios, de esta manera los negocios se pongan en marcha. Contando también con talleres y acompañamiento técnico el cual consiste en realizar visitas de asistencia técnica mensuales, aplicación de las herramientas impartidas en los talleres iniciales y posteriores, a la entrega del capital semilla.



Figura 2. Datos de la ONG Perspektiva
Fuente: Elaboración propia.

2.2.2.6. Emprendimiento.

En la actualidad se habla mucho del emprendimiento, ya que es importante en el desarrollo socioeconómico, porque es una persona o un grupo de personas que desarrollan

un espíritu emprendedor, teniendo como consecuencia la generación de nuevos negocios.(Contreras & Villegas, 2015).

El emprendimiento solo puede entenderse en su contexto, pues principalmente “es la visión de mundo que prevalece en el contexto de la innovación”. En otras palabras, que un emprendimiento “corresponde un modo de innovación con una filosofía para inspirar y orientar a los emprendedores, para quienes lo social emerge como relevante o no”. (González, Quispe, & Watanabe, 2015).

2.2.2.7. Los microemprendimientos.

Los microemprendimientos sostenibles, implica precisamente la creación de valor para los clientes; en ese sentido, habría una clara orientación de los microemprendimientos a las demandas del mercado. Dichas demandas son necesidades insatisfechas, que se traducen en términos de mercados no atendidos e incluso de mercados mal atendidos.(Zorrilla, 2013).

2.2.2.8. Emprendedor.

Cuando se realiza la referencia del término del emprendedor , se refiere a la iniciativa propia, puede descubrir oportunidades que se encuentran ocultas en él, sabe crear estructuras que necesita para su emprendimiento, se comunica y genera redes de comunicación, y es capaz de conformar un grupo de trabajo.(Contreras & Villegas, 2015).

El emprendedor experimenta etapas de desarrollo hasta alcanzar su consolidación, muchas veces estas etapas están relacionadas a la antigüedad de la iniciativa, pero no es restrictivo. (González et al., 2015).

2.2.2.8.1. La importancia de ser emprendedor.

El emprendimiento tomo actualmente una importancia en el medio social, económico y personal, ya que estos aspectos tienen que ver mucho en el desarrollo y bienestar de una persona, familiar, comunidad e incluso de una nación. Hoy día los emprendedores son el

motor de la economía de un país, asimismo son más eficientes y eficaces, utilizando menos recursos y sean más rentables. (Ccama, 2017).

2.2.2.8.2. Características de los emprendedores.

Según Timmons (1999) existen 6 características del emprendedor, con los que debe contar un emprendedor, las cuales son:



Figura 3. Características de los Emprendedores según Timmons

Fuente: Timmons, (1999)

2.2.2.8.3. El perfil del emprendedor.

Según el GEM, el perfil del emprendedor peruano son cinco, los cuales hacen referencia a los aspectos sociodemográficos, teniendo en cuenta los aspectos actitudinales de motivación en referencia al emprendimiento, el cual resulta importante en las aspiraciones al momento de emprender un negocio. Se describirá las 5 características del perfil del emprendedor. (Serida, Nakamatsu, & Uehara, 2010).

2.2.2.8.3.1. Género.

En la actualidad en el Perú el emprendimiento lo realizan tanto mujeres como varones, los negocios emprendidos con más sostenibilidad son por partes del emprendimiento

femenino, por consecuencia en el mercado laboral peruano que no cuenta con muchas oportunidades laborales el género femenino, y como resultado tenemos el auto empleo con la opción de emprender en sus propios negocios. (Zorrilla, 2013).

2.2.2.8.3.2. Edad.

Los emprendimientos con más sostenibilidad en el tiempo se desarrollaron, con emprendedores, con edades que oscilan entre 26 a 32 años, los mismos que comprenden con más facilidad los procesos de capacitación, el cual ayuda a mejorar la gestión, así el negocio es más rentable. (Linares, 2007).

Según los estudios realizados por la ONG Perspektiva, la edad promedio para emprender un negocio en el Perú es de 41 años, el cual puede tener consecuencias positivas tales como: cuentan con conocimientos, experiencias adquiridas, contactos en el mercado y apoyos financieros. Pero emprender a una edad una tardía sería como una forma de reinsertarse de forma independiente en el mercado laboral. (CID, 2015).

2.2.2.8.3.3. Educación.

El nivel educativo juega un papel importante al momento de emprender un negocio y el cual sea sostenible en el tiempo. Asimismo, en el Perú el 44% de los emprendedores cuenta con una educación superior y el 56% tienen una educación básica. (Zorrilla, 2013).

Según la ONG Perspektiva, los emprendedores que están participando en el proyecto, “generación de negocios”, en su gran mayoría cuenta con una educación básica, el cual se refiere a estudios primarios y secundarios. (ONG PERSPEKTIVA, 2018).

2.2.2.8.3.4. Nivel de ingreso.

Según el GEM, los emprendedores cuentan con un ingreso menor, por tal motivo realizan emprendimiento en negocios de esta manera más se realizan un autoempleo, por tal motivo estos emprendimientos cuentan con una proyección de crecimiento menor, poco estables y con limitadas probabilidades de consolidación.

El nivel de ingreso promedio es de S/.1000.00 de los emprendedores, asimismo el 19% recibían ingresos menores a S/. 350.00 soles, correspondiendo generalmente a emprendimientos por necesidad. (Serida, 2010).

2.2.2.8.3.5. El perfil en relación al micro emprendimiento.

En la actualidad los micro-emprendimientos tienen una mayor participación en los sectores económicos, teniendo más resalte en el comercio y servicios por las reducidas barreras de acceso. Asimismo, los micro-emprendimientos no cuentan con mucho conocimiento técnicos profundos, el cual ocasiona comercialización de productos primarios mas no industrializados. Pero el conocimiento u experiencia previa en negocios o trabajos dependientes, el cual es un beneficio de tener un conocimiento del rubro a emprender favorece en gran medida en las oportunidades y crecimiento del emprendimiento.(Contreras & Villegas, 2015).

2.2.2.8.4. Manejo y herramientas para la gestión del micro emprendimiento.

El estudio realizado por el Centro de Investigación de la Universidad Pacífico (CIUP), en el cual llegaron a la conclusión, que las experiencias acumuladas durante el tiempo por el micro empresario es la clave para la sostenibilidad de los emprendimientos, por tal motivo es importante que un emprendedor tenga los conocimientos necesarios para que sus micro negocios sean un éxito.

Asimismo, Yamada, (2009), afirma la iniciativa de emprender un negocio u empresa, no es una solución rápida para el autoempleo de muchas personas, si están no cuenta con herramientas y conocimientos necesarios para que el emprendimiento sea sostenible en el tiempo, y de esta manera evitar declive o muerte temprana del micro emprendimiento realizado.

Contando con todos estos antecedentes, los cuales enfocan la importancia de que los emprendedores cuenten con conocimiento, manejo de herramientas de gestión esenciales

para el éxito del negocio, por tal motivo la ONG Perspektiva en su proyecto “HAZ REALIDAD TU NEGOCIO”, pone hincapié en otorgarles facilidades de aprendizaje en temas de gestión esenciales y prácticos a sus emprendedores partícipes del proyecto.

Los temas que brindan la ONG Perspektiva a sus emprendedores partícipes del proyecto son: identificación de mercados, estrategias de marketing, costos, inversión, asociatividad y elaboración de un plan de Negocios, y demás temas necesarios para que el emprendedor esté preparado.

2.2.2.8.4.1. Módulo de manejo y herramientas para la gestión del micro emprendimiento según la ONG Perspektiva.

2.2.2.8.4.1.1. Gestión comercial.

Es este módulo los emprendedores tienen que conocer y aplicar el manejo de los procesos y herramientas básicas de gestión comercial que permitan orientar sus acciones a las condiciones del mercado meta, de esta manera incrementar las ventas, tales como:

- Identificación del producto o servicio
- Análisis estratégico
- El mercado y su entorno
- Perfil del cliente y marketing
- Organización de actividades
- Visión y misión del negocio
- Análisis FODA

2.2.2.8.4.1.2. Los costos del micro emprendimiento.

Los costos del micro emprendimiento, ayuda a determinar el costo del negocio a emprender, de esta manera se elabora adecuadamente estrategias el cual permite reducir los gastos y obtener mayores ganancias. Asimismo, los temas a desarrollar en el módulo son:

- Definición de costos

- Costos de funcionamiento
- Costos de producción
- Estructura de costos y punto de equilibrio

2.2.2.8.4.1.3. Atención al cliente.

Los emprendedores aprender a identificar las condiciones y características de unos procesos de venta, asimismo se realizan estrategias para mejorar la atención al cliente, teniendo en cuenta estos temas:

- Preparación de la venta
- El poder del cliente
- Procesos de ventas

2.2.2.8.4.1.4. Gestión económica y financiera.

En este módulo los asesorados aprender a establecer medidas para un adecuado manejo de la economía del negocio mejorar el adecuado manejo de económico financiero, reducir el riesgo de pérdidas económica en su empresa.

- Gestión económica del negocio
- Manejo de registros básicos (registro de compras y ventas, inventario, registro de proveedores, costos, etc.)
- Estados financieros

2.2.2.8.4.1.5. Habilidades de negociación.

Las habilidades de negociación ayudan a los emprendedores a facilitar la toma de decisiones en el negocio, teniendo en cuenta los siguientes temas:

- El poder de la negociación
- AIDA
- Técnicas de ventas

2.2.2.8.4.1.6. La asociatividad como estrategia de crecimiento.

Este tema, tiene como finalidad que el emprendedor conozca estrategias de cooperación, el cual ayuda a mejorar la posición competitiva del negocio, frente a otros negocios.

- Trabajo en equipo
- Formalización de los negocios

2.2.2.8.5. Condiciones de las capacitaciones.

Según el colectivo integral de desarrollo,” Las condiciones de las capacitaciones que reciben los emprendedores son importante, para el aprendizaje de los temas y talleres desarrollados, para el desarrollo adecuado de sus habilidades emprendedoras”.

Los emprendedores reciben asesorías, de forma individual y grupal, así mismo los asesores fueron asignados a los emprendedores según la experiencia en los giros de los negocios asesorados, el desarrollo de las capacitaciones son mediante juegos didácticos según el temario, teniendo en cuenta una asistencia técnica para mejorar sus productos, servicios, y acceder a nuevos mercados.(Zorrilla, 2013).

Según el informe de la ONG Perspektiva, las condiciones de las capacitaciones se desarrollan en un local adecuado y espacioso en el cual se pueda realizar los talleres, asimismo tienen en cuenta los formatos de asistencia técnica, Diagnóstico inicial, intermedio y final, formato de plan de acción, instrumentos y/o herramientas de gestión cámara fotográfica, laptop, copias de temas específicos.(ONG PERSPEKTIVA, 2018).

2.2.2.8.5.1. Características de la gestión del proyecto a los microemprendimientos.

Según el informe brinda por la ONG Perspektiva, en el cual indican las características de tiene el proyecto y la metodología utilizada es netamente activa, participativa y de aplicación práctica de acuerdo a las necesidades de los negocios participantes en el programa GENERACIÓN DE NEGOCIOS, el mismo que se complementa con lo siguiente.

- El servicio de asesoría y/o asistencia técnica se registra en el formato de asesoría donde se describen las actividades desarrolladas durante la asistencia técnica, la duración de cada sesión de asistencia técnica y estas se complementan con la firma del asesor y el emprendedor.
- Elaboración del diagnóstico situacional del negocio y plan de acción de cada emprendedor.
- Evidencias fotográficas y/o copias de los temas tratados, así como las herramientas y/o instrumentos desarrollados en los eventos de asesoría y/o asistencia técnica.

Asimismo, las asesorías individuales y grupales constan de recoger información histórica de la microempresa en referencia a la gestión comercial, económica y financiera. Al mismo tiempo se recopila información de los datos personales del emprendedor. Contando con toda esta información se logra la elaboración de la estructura de costos, el plan de inversión y el flujo de caja del negocio. Ya contando con todas estas informaciones antes mencionadas se les proporcionó información a los participantes sobre las actividades críticas del negocio y se construyó conjuntamente con ellos un plan estratégico de mejora del negocio.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Satisfacción: Es el desempeño percibido de un servicio que concierne con las expectativas del beneficiario o usuario.(Ros, 2016).

2.3.2. Satisfacción del beneficiario: expresa la valoración y percepción que tiene la población a través de la confirmación o des confirmación de la expectativa generada por el servicio y beneficio que recibe a través del programa social (Rodríguez, 2015).

2.3.3. Imagen del programa: Es el análisis de la percepción y la evaluación del conocimiento e información que opta el beneficiario acerca del programa por lo cual

se espera que tenga un efecto directo y positivo el conocimiento acerca de la institución que otorga el apoyo (Rodríguez, 2015).

- 2.3.4. Expectativas:** Son esperanzas que los beneficiarios tienen por conseguir algo que se produce por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones: promesas que hace la misma institución o empresa acerca de los beneficios que brindaría el servicio, experiencias de servicios anteriores, opiniones de personas y promesas que ofrecen los competidores.(Vargas Pacheco, 2005).
- 2.3.5. Calidad de Gestión:** Se relaciona a la información sobre el trato que recibe el beneficiario al solicitar un servicio relacionado con los beneficios del programa.
- 2.3.6. Contraprestación:** Captura los compromisos contraídos entre el beneficiario y el responsable que otorga el apoyo y recopila información sobre los costos que tiene el beneficiario.
- 2.3.7. Cohesión social:** se dice si el otorgamiento del beneficio ha permitido al beneficiario una mayor integración con su familia y su comunidad. (Rodríguez, 2012).
- 2.3.8. Quejas:** es un aspecto que incide en la satisfacción y es identificado aquellos aspectos vistos por los beneficiarios como situaciones no esperadas y por lo tanto tienen que ser mejoradas. (Rodríguez, 2012).
- 2.3.9. Sostenibilidad:** Es un concepto sistémico y puede lograr más eficacia si está aplicado a una dimensión territorial, como también es denominada territorio delimitado que la proximidad de varios factores (conocimiento, transacciones, cadenas del valor, trabajo en redes de confianza, control recíproco).(Macedo, 2005).
- 2.3.10. Emprendimiento:** Se refiere a la capacidad de una persona para hacer un esfuerzo adicional por alcanzar una meta u objetivo, siendo utilizada también para referirse a la persona que iniciaba una nueva empresa o proyecto, término que después fue

aplicado a empresarios que fueron innovadores o agregaban valor a un producto o proyecto ya existente. (Becerra, 2016).

2.3.11. Emprendedor: Se refiere a una iniciativa propia donde puede descubrir oportunidades que se encuentran ocultas en él, crea estructuras que necesita para su emprendimiento, se comunica y genera redes de comunicación, y es capaz de conformar un grupo de trabajo.(Ramírez, 2011).

2.3.12. Micro emprendimiento: Se denomina la actividad económica acceso por uno o varios emprendedores, que a su vez son dueños y administradores.(Solórzano Loayza, Altamirano Romero, Quezada Torres, & Aranda Álvares, 2014).

2.3.13. Perfil del emprendedor: Son aspectos sociodemográficos, teniendo en cuenta los aspectos actitudinales de motivación en referencia al emprendimiento, el cual resulta importante para las aspiraciones al momento de emprender un negocio. Se describirá las 5 características del perfil del emprendedor. Género, Edad, Educación, Motivación, nivel de ingreso (Zorrilla, 2013).

2.3.14. Manejo de herramientas de Gestión: Son esenciales para el éxito del negocio en otorgarles facilidades de aprendizaje en temas de gestión y prácticos a sus emprendedores participes del proyecto (Zorrilla, 2013).

2.3.15. Gestión Comercial: es un término relacionado a la mercadotecnia o marketing, es decir, te proporciona las técnicas de como promover un producto o servicio ofrecido por una pyme o micro pyme.(Rodríguez Vargas, 2012).

2.3.16. Capacitación: Se refiere a la medida en que son incorporados a los sistemas de capacitación entregándoles el conocimiento, las destrezas y habilidades para crear o dirigir negocios pequeños, nuevos o en crecimiento (Zorrilla, 2013).

Capítulo III

Materiales y métodos de la investigación

3.1. Metodología de investigación

3.1.1. Enfoque de la investigación.

El presente trabajo de investigación, tiene como enfoque cuantitativo, ya que se realizara mediante cuestionarios los cuales se han recolectado datos numéricos, los cuales han sido procesados en términos de porcentajes e índices numéricos, con la finalidad de explicar la relación que existe entre los factores de sostenibilidad en el micro emprendimiento y el nivel de satisfacción en los emprendedores del proyecto generación de negocios de la ONG Perspektiva en la comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el año 2019.

Según Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), cuando se utiliza un enfoque cuantitativo en una investigación, el cual tiene como base: “la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

3.1.2. Tipo de investigación.

El presente trabajo de investigación es de tipo correlacional, porque según Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), afirma que el tipo de investigación correlacional “asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, teniendo como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 81).

El objetivo de la presente investigación es explicar la influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

3.1.3. Diseño de la investigación.

El presente trabajo de investigación es de diseño explicativo, porque según Vara (2013), los estudios de diseño explicativo “se usan para determinar las causas de los fenómenos empresariales. Con estos diseños se puede explicar por qué ocurre, bajo qué condiciones se presenta, o por qué dos o más variables están correlacionadas”, (p. 218 y 219).

Asimismo, Hernández, Fernández & Batista (2014), afirma que la investigación de diseño no experimental de corte transversal es “debido a que no existe manipulación de las variables de estudio y los datos fueron recogidos en un momento dado”, (p. 153).

Por tal motivo, teniendo todos estos antecedentes, la investigación será cuantitativo, correlacional, no experimental de corte transversal, explicativo; porque busca explicar la influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Donde:

X = Satisfacción  **Variable independiente**

X1 = Imagen del programa

X2 = Expectativas

X3 = Calidad de la gestión

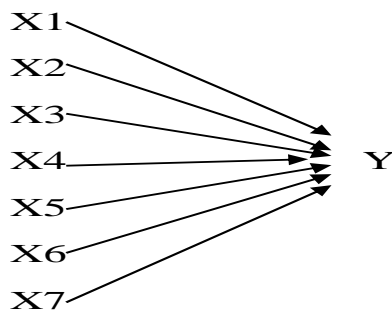
X4 = Contraprestación

X5 = Cohesión social

X6 = Quejas

X7 = Percepción del programa

Y = Sostenibilidad del Proyecto Generación de Negocios \Rightarrow Variable dependiente



X _____ Y

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población.

Según Vara (2013), “La población es el conjunto de individuos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo” (p. 221).

Asimismo, Hernández, Fernández & Baptista (2014), afirma que la” población es el conjunto finito o infinito de personas u objetivos, los cuales presentan características comunes”.

Teniendo en cuenta estos antecedentes ya mencionados, la población para el presente trabajo de investigación son de 509 emprendedores. Con las siguientes características generales todos emprendedores son de la comunidad Alto Huarca de la provincia de Espinar, afectados directos de la MINERA ANTAPACCAY (donde actualmente está el tajo en el cual se extrae el mineral el cobre), participantes del proyecto “GENERACIÓN DE NEGOCIO” de la ONG PERSPKETIVA y son emprendedores que han tendido algún tipo

de negocio familiares o alguna experiencia de emprendimiento, identifican necesidades en su entorno corno y ven como una oportunidad de emprender, asimismo se puede mencionar que son hombres y mujeres en casi igual proporción, mayores de 18 años.

3.2.2. Muestra.

Según Vara (2013), la muestra: “es el conjunto de casos extraídos de la población, seleccionados por algún método racional, siempre parte de la población” (p 221).

En la presente investigación se utilizará la técnica de muestreo probabilístico simple. Vara (2013), afirma que “la muestra probabilística (aleatorio) - simple es aquella que selecciona una muestra de tamaño n de una población de N unidades, cada elemento tiene una probabilidad de inclusión igual y conocida de n/N” (p. 224).

En marco a la aceptación anterior, la muestra se ha seleccionado en forma probabilístico simple, en el cual se aplicará la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1 - q)}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * (1 - q^2)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño conocido de la población.

z = Valor de z correspondiente al nivel de confianza equivalente a 1.96 para el 95% de confianza.

p = Probabilidad de éxito. Proporción de respuestas en una categoría

q = Probabilidad de fracaso.

d = Desviación

Remplazando datos:

N = 509

z = 1.96 para el 95% de confianza.

p = 5%

q = 0.5

d = 0.05

$$n = \frac{509 * 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{0.05^2 * (509 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}$$

$$n = 220$$

La muestra correspondiente para el presente trabajo de investigación es **220 emprendedores** participes del proyecto “GENERACIÓN DE NEGOCIOS” de la ONG PERSPEKTIVA.

3.3. Delimitación geográfica y temporal

3.3.1. Descripción del lugar de la ejecución.

La presente investigación se elaboró con los emprendedores de la comunidad de Alto Huarca de la provincia de Espinar en el año 2019.

La provincia de Espinar, se localiza en la parte Sur de la Región del Cusco, Su superficie, abarca una extensión de 5,311.09 km². Constituye parte de las estribaciones altiplánicas de la cordillera de Vilcanota y de la cadena montañosa del Huanzo, con territorios que se encuentran en altitudes que varían entre los 3,840 y 5,175 msnm³; con una población total de 33,789 habitantes según la INEI, que día a día va en aumento y crecimiento económico. Su superficie, abarca una extensión de 5,311.09 km². Políticamente, la demarcación territorial interna de la provincia, está constituida por ocho distritos:

- Alto Pichigua
- Condorama
- Coporaque
- Ocoruro,

- Pallpata,
- Pichigua
- Suykutambo.



Figura 4. Mapa Satelital de Espinar
 Fuente: Delimitación Geográfica, Espinar-Cusco

La actividad minera en la provincia de Espinar, se inicia mucho antes de la presencia de la actual explotación de los yacimientos de Tintaya, bajo la modalidad de gran industria minera. Las primeras exploraciones en la zona se inician aún en 1917, con la empresa Andes Exploración of Mine, quien determina la existencia de yacimientos cupríferos en la comunidad de Antaycama.⁷ En la década de los cuarenta, se realizan varias exploraciones, por parte de importantes corporaciones mineras entre ellas: American smelting, Anaconda Copper, Kennecott Copper, entre otras.

3.4. Formulación de la hipótesis

3.4.1. Hipótesis general.

La Satisfacción de los Emprendedores influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspectiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

3.4.2. Hipótesis específicas.

- La imagen del programa influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.
- Las expectativas influyen directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.
- La calidad de gestión influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.
- La contraprestación influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.
- La cohesión social influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.
- Las quejas influyen directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.
- La percepción del programa influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

3.5. Identificación de variables

3.5.1. Operacionalización de las variables.

Tabla 1

Operacionalización de las variables de estudio.

| Variable | Dimensiones | Indicadores | ITEMS | Escala de medición |
|--|---|---|----------------|----------------------|
| Sostenibilidad del emprendimiento | El perfil en relación al micro emprendimiento | Numero de hijo | 1 | Escala razón-ordinal |
| | | Numero de aportantes al hogar | 2 | |
| | | Número de personas que dependen económicamente | 3 | |
| | | Nivel de ingreso | 4 | |
| | | Giro de negocio | 5 | |
| | | Tiempo en años de Experiencia previa en el mismo giro | 6 | |
| | | Experiencia previa en otros giros de micro emprendimiento | 7 | |
| | | Monto de inversión en el micro emprendimiento como capital semilla | 8 | |
| | | Formalización de su micro emprendimiento o documentación que cuenta el negocio | 9 | |
| | Manejo de herramientas para la gestión del micro emprendimiento | Uso de herramientas de gestión comercial y gestión económica proporcionadas para el manejo de sus micro emprendimientos | 10,13 | |
| | | Herramientas para determinación de costos | 11 | |
| | | Estrategias de atención al cliente | 12 | |
| | | Documentos de control | 14 | |
| | Condiciones de la capacitación | Asistencia a las capacitaciones | 15 | |
| | | Tiempo de capacitación | 16,17 | |
| | | Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa | 18,19,20,22,23 | |
| | | Ambiente físico de Capacitación | 21 | |
| Valoración del Acompañamiento o monitoreo de los micro emprendimientos | | 22,23,24 | | |
| | Medición de visitas efectivas del asesorado | 25,26 | | |

| | | | | |
|--------------|---------------------------------|--|------------------------|----------------------|
| Satisfacción | Imagen del programa | Funcionamiento del programa | 1,2 | Escala razón-ordinal |
| | | Conocimiento de los derechos y obligaciones | 3 | |
| | Expectativas | Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas | 4,5,6,7 | |
| | | Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo | 8 | |
| | Calidad de gestión | Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa | 9,10,11,12,13,14,15,16 | |
| | | Tiempo de respuesta | 17,18 | |
| | | Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa | 19,20 | |
| | Contraprestación | Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa | 21 | |
| | | Costos relacionados con la realización de la contraprestación | 22,23,24,25 | |
| | Cohesión social | Cohesión Familiar | 26,27 | |
| | | Ponderación del beneficiario respecto a la cohesión social de su comunidad | 28,29,30 | |
| | Quejas | Si el cliente se quejó de manera formal e informal | 31, | |
| | | Opinión sobre el resultado de la queja | 31,32,33,34,35 | |
| | Percepción general del programa | Tiempo de respuesta a la atención de su queja | 36,37 | |
| | | Evaluación de las características del beneficio | 38,39,40 | |
| | | Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio | 41,42,43,44 | |

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

En la investigación se quiere conocer la opinión de nuestros usuarios, por ello optamos utilizar la técnica de la encuesta para la recolección de datos. Vara (2013) afirma que: “para la selección de las técnicas que se requieren depende de la naturaleza del problema y la metodología del trabajo” (p. 217).

Para determinar la influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, se utilizó las siguientes técnicas.

3.6.1.1. Observación.

Para Hurtado (2000), la observación es “la primera forma de contacto o de relación con los objetivos que van a ser estudiados, constituye un proceso de atención, recopilación y registro de información para el cual el investigador se apoya en sus sentidos” (P56); Asimismo según Arias F (2006), “define la observación “como aquella que se realiza cuando el investigador observa de manera neutral sin involucrarse en el medio o realidad en la que se realiza el estudio” (p. 345).

La observación permitió conocer las características del apoyo que brinda la ONG PERSPEKTIVA, a los beneficiarios, en el cual se percibió el problema en toda su extensión, así como las condiciones en las que presta el apoyo, el mismo que ayuda corrobora las respuestas de los beneficiarios. Teniendo todos estos todos se puede elaborar lineamientos de mejor del apoyo brinda a los beneficiarios.

3.6.1.2. Encuesta.

Según Tamayo,(2018) la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información

obtenida” (p. 26) ; También tenemos el aporte Según Arias (2012), define la encuesta como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismo, o en relación con un tema en particular” (p. 215).

La encuesta será la principal técnica que se utilizara en la presente investigación, asimismo se utilizara dos tipos de encuesta, las cuales son:

- La encuesta para medir la satisfacción de los beneficiarios, se realizará la adaptación el modelo que se utilizó en la investigación “Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales Implementados por la SEDESOL en México” – IMSAB.
- La encuesta que ayudara a determinar el emprendimiento en la sostenibilidad del proyecto, se realizara una adaptación de la encuesta utilizada en la investigación, “Diagnóstico de los factores que podrían contribuir a la sostenibilidad de los micro emprendimientos del proyecto de generación de negocios de la ONG socios en salud en la provincia de lima metropolitana y el callao”.

3.6.2. Instrumento de investigación.

El instrumento utilizado en la presente investigación, el cual ayudara a explicar la influencia de la satisfacción de los emprendedores en la sostenibilidad del Proyecto “Generación de Negocios” de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Serán las encuestas de: **“Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales Implementados por la SEDESOL en México” – IMSAB;** y **“Diagnóstico de los factores que podrían contribuir a la sostenibilidad de los micro emprendimientos del proyecto de generación de negocios de la ONG socios en salud en la provincia de lima metropolitana y el callao”**, los cuales serán adaptados para la investigación, asimismo se detallara cada uno de las encuestas utilizadas.

- La encuesta utilizada para medir la satisfacción es el **“Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales Implementados por la SEDESOL en México” – IMSAB**, el cual cuenta con 7 dimensiones: imagen del programa, expectativas, calidad de gestión, contraprestación, cohesión social, quejas y percepción del programa; asimismo comprende de 44 ítems, distribuidas de la siguiente manera:
 - Imagen del programa comprende del 1 al 3 ítem
 - Expectativas, comprende del 4 al 9 ítem
 - Calidad de gestión, comprende del 10 al 21 ítem
 - Contraprestación, comprende el 22 al 26 ítem
 - Cohesión social, comprende del 27 al 31 ítem
 - Quejas, comprende del 32 al 38 ítem
 - Percepción del programa, comprende del 39 al 44 ítem

- La encuesta utilizada para medir la sostenibilidad del proyecto **“GENERACION DE NEGOCIOS”**, es la encuesta realizada en la investigación: **“Diagnóstico de los factores que podrían contribuir a la sostenibilidad de los micro emprendimientos del proyecto de generación de negocios de la ONG socios en salud en la provincia de lima metropolitana y el callao”**, el cual cuenta con 3 dimensiones: el perfil del emprendedor, manejo de herramientas para la gestión del emprendimiento y Condiciones de la capacitaciones; asimismo comprende de 26 ítems, distribuidas de la siguiente manera:
 - El perfil del emprendedor, comprende del 1 al 10 ítem.
 - Manejo de herramientas para la gestión del emprendimiento, comprende del 11 al 15 ítem.
 - Condiciones de las capacitaciones, comprende del 16 al 26 ítem

Las encuestas a utilizar en la presente investigación, están diseñadas con el tipo de respuestas múltiples.

3.6.3. Revalidación del instrumento de investigación.

La validez, “en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández, Fernández & Batista 2014, p. 83).

Para obtener los resultados de la investigación, se utilizó dos encuestas como técnica de recolección de datos, en cual consiste en una serie de preguntas respecto a las variables de la investigación. La encuesta se realizó con el propósito de recabar la información y los datos requeridos, para establecer la influencia de las dos variables.

Los instrumentos que se utilizara para la presente investigaciones, se realizó las siguientes acciones, uno la revalidación de la encuesta, el cual fue revisado por juicio de expertos, tales como el Mg. Lucas Meza Revatta, y el Lic. Luis A. Centeno Luján; los cuales son especialista en el área de estudio y el Ing. Dany Chambi experto en investigación.

Asimismo, el instrumento se revalido con una muestra piloto de 25 encuestados, en el cual aplico el estadístico SPSS, el mismo que determinó el coeficiente de fiabilidad de alfa cronbach, teniendo en cuenta la coherencia y consistencia del constructo de cada una de las dimensiones en las encuestas.

3.6.3.1. Confiabilidad y validación del instrumento de investigación.

Se realizó mediante una validación de juicios de expertos para las dos encuestas que se aplicaron en la investigación, asimismo las encuestas que se realizaron cuentan con sustento de validación estadística del alfa de cronbach teniendo los siguientes resultados:

La encuesta para medir la satisfacción de los beneficiarios, se realizó la adaptación el modelo que se utilizó en la investigación “Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales Implementados por la SEDESOL en México” –

IMSAB. Teniendo un coeficiente de fiabilidad del alfa de cronbach de 0.761 en cual indica que el instrumento es aceptable.

La encuesta que ayudada a determinar el emprendimiento en la sostenibilidad del proyecto, se realizó una adaptación de la encuesta utilizada en la investigación, “Diagnóstico de los factores que podrían contribuir a la sostenibilidad de los micro emprendimientos del proyecto de generación de negocios de la ONG socios en salud en la provincia de lima metropolitana y el callao”. Teniendo un coeficiente de fiabilidad del alfa de cronbach de 0.753 en cual indica que el instrumento es aceptable.

Asimismo, se realizó la fiabilidad de alfa de cronbach de forma general de los dos instrumentos (encuestas), teniendo como resultado de 0.725, indicado que los instrumentos tienen una fiabilidad aceptable.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

Ochoa (2015) La información sobre las variables, las dimensiones y los indicadores, se recabarán mediante el instrumento, se procederá el análisis e interpretación de los datos de acuerdo con los objetivos planteados en el estudio, ejecutando el procedimiento.

Asimismo, se procederá a someter los resultados a la prueba de correlación de Pearson, para medir el valor de correlación entre las variables, así como para determinar la correlación planteada en los objetivos. Es una medida de la correlación (asociación o interdependencia) entre dos variables, por el cual se utilizará el paquete estadístico SPSS 24, formando así una base de datos, los cuales serán presentados en diversos cuadros de distribución de frecuencias con sus respectivos gráficos, así como el análisis estadístico correlacional con tablas de contingencia y un nivel de precisión 0.05; así como r de Pearson. Para la interpretación de los resultados se hizo uso del cuadro de correlación de Pearson.

3.7.1. Fiabilidad de la encuesta aplicada.

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos.

| | | N | % |
|-------|-----------------------|-----|-------|
| Casos | Válido | 220 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 220 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad.

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,725 | 74 |

Asimismo, se realizó la fiabilidad de alfa de cronbach de forma general de los dos instrumentos, teniendo como resultado de 0.725, indicado que los instrumentos tienen una fiabilidad alta.



Figura 5. Aplicación de las Encuestas a los Emprendedores – Espinar.
Fuente: Elaboración propia.

Capítulo IV

Resultados y discusión

4.1. Resultados

Habiendo concluido el proceso de recolección de datos de la muestra el cual era de 220 emprendedores del proyecto “GENERACION DE NEGOCIOS” de la comunidad Alto Huarca de la provincia de Espinar, después de lo cual se realizó el procesamiento de los datos recolectados, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 22, teniendo los siguientes resultados.

4.1.1. Análisis de los datos sociodemográficos.

En el presente trabajo de investigación las variables sociodemográficas consideradas son las siguientes.

4.1.1.1. Distribución de los emprendedores de la Comunidad Alto Huarca, según su género.

Según la figura 6, se muestra los resultados que el género que predomina, es femenino con el 62.3% y el 37.7% son masculinos.

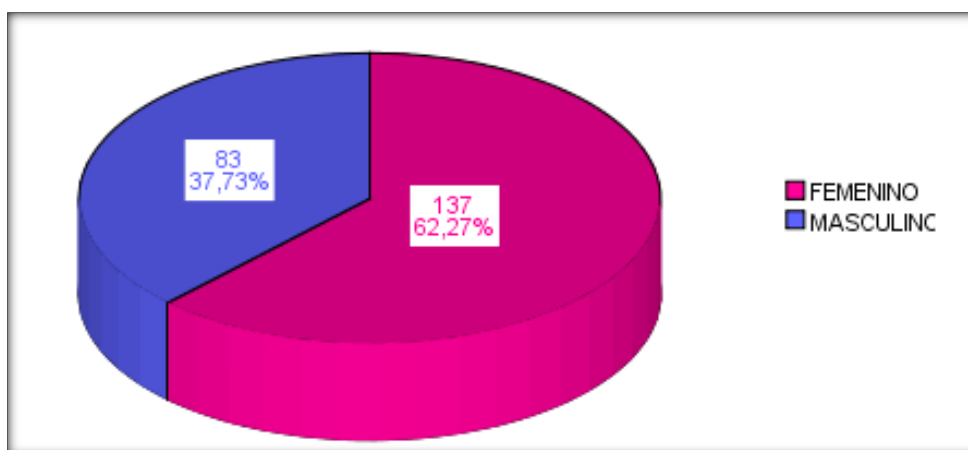


Figura 6. Distribución de los Emprendedores de la Comunidad Alto Huarca, según su género
Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

4.1.1.2. Distribución de los emprendedores de la Comunidad Alto Huarca, según su edad.

Según la figura 7, se muestra que la edad de los encuestados más representativos se encuentra entre las edades, de 38 años a más y representa por el 42,3%, sin embargo, los encuestado de 33 a 37 años representado el 27,7% y la edad joven se encuentra entre 23 a 27 años representado el 24.5% del total de encuestados. Dentro de los beneficiarios predominan por su antigüedad de los beneficiarios que tienen más de 38 años.

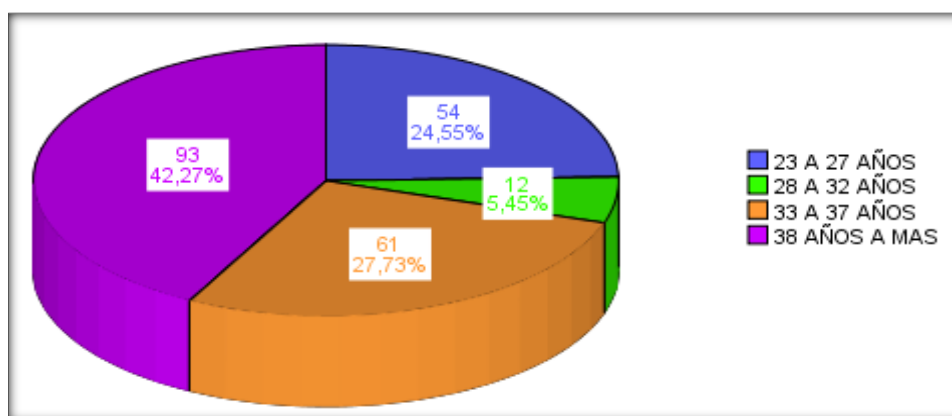


Figura 7. Distribución de los Emprendedores de la Comunidad Alto Huarca, según su edad.
Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

4.1.1.3. Distribución de los emprendedores de la Comunidad Alto Huarca, según su estado civil.

En la figura 8, se observa que entre los encuestados resaltan más convivientes con el 55.5%, seguidamente, solteros con un 27.3% por último casados con un 14%.

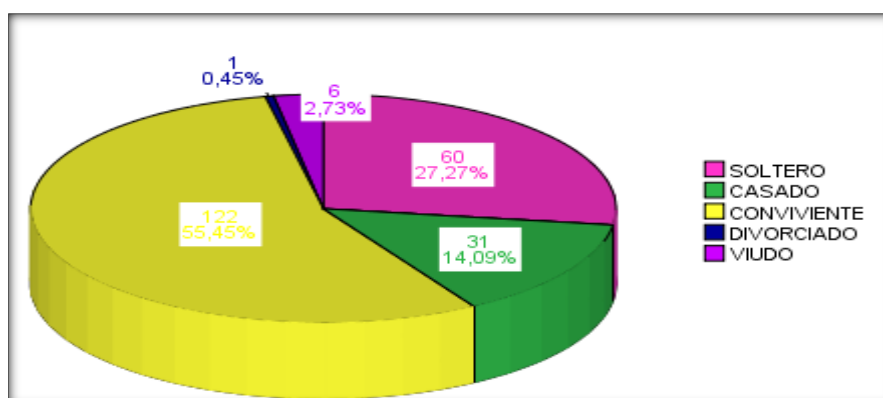


Figura 8. Distribución de los emprendedores de la Comunidad Alto Huarca, según su estado civil.

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

4.1.1.4. Distribución de los emprendedores de la Comunidad Alto Huarca, según su grado de instrucción.

En la presente figura 9, sobre nivel de estudios de los encuestados, se observa que el 34.5% tienen secundaria completa, sin embargo, el 25% son técnicos superiores, de igual manera el 16.8% son universitarios, mientras que el 17.7% cuenta con secundaria incompleta, el 0.9% sostiene contar con primaria incompleta y el 5% señala tener primaria completa.

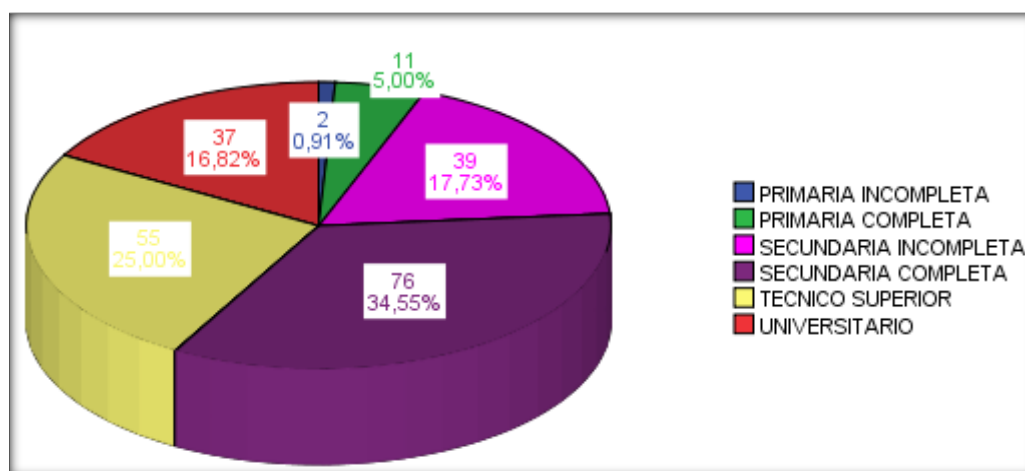


Figura 9. Distribución de los emprendedores de la Comunidad Alto Huarca, según su grado de instrucción.

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

4.2. Influencia de la Satisfacción de los emprendedores en la sostenibilidad del proyecto “Generación de Negocios”.

Tabla 4

Tabla cruzada de satisfacción de los emprendedores en la sostenibilidad del proyecto.

| | | GSOSTENIBILIDADELPROYECTO | | | Total | |
|---------------|-------|---------------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | | |
| GSATISFACCION | Bajo | Recuento | 67 | 0 | 0 | 67 |
| | | % dentro del total | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Medio | Recuento | 0 | 152 | 0 | 152 |
| | | % dentro del total | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Alto | Recuento | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | % dentro del total | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Total | Recuento | 67 | 152 | 1 | 220 |
| | | % dentro del total | 30,5% | 69% | 0.50% | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: Programa SPSS

Según la tabla 4, se puede observar que 69% de los emprendedores indicaron están satisfecho a un nivel medio es decir que la imagen, las expectativas, la calidad de gestión, la contraprestación, la cohesión social, las quejas y percepción influye directamente en un nivel medio en sostenibilidad del proyecto “generación de negocios”, indicando que los negocios perduran en el tiempo. Asimismo en la tabla 5, en la cual se observa que si existe correlaciones de Pearson e indican que las dimensiones; imagen del programa, las expectativas, la calidad de gestión, la contraprestación, la cohesión social, las quejas y la percepción del programa influyen directamente a nivel moderado en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, con un valor $r=0.616$ representando media significancia en el modelo planteado con un nivel de 1%. Es decir la imagen del programa que sobresale que el 65% de beneficiarios manifiestan haberse enterado por la misma comunidad de Alto Huarca sobre el proyecto, seguidamente para las expectativas resalta que más del 90% de emprendedores califican como bueno a las capacitaciones brindadas por el proyecto; por otro lado en la dimensión la calidad de gestión el que destaca es que el 97% de beneficiarios

indican que asisten continuamente a las capacitaciones, sin embargo para las contraprestaciones sobresale que el 60% de beneficiarios afirman que es importante el ambiente donde realizan las capacitaciones, consecutivamente tenemos; la dimensión de la cohesión social señalando que el 70% de beneficiarios indican que es importante las asesorías personalizadas, seguidamente la dimensión de quejas que para el 64% de emprendedores, recibieron respuestas inmediatamente a sus quejas y finalmente en la dimensión percepción del programa destaca el 80,5% de emprendedores manifiestan que las experiencias que ha tenido con el proyecto fueron excelentes.

4.2.1. Prueba de hipótesis para el objetivo general.

Ho: La satisfacción de los emprendedores no influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Ha: La satisfacción de los emprendedores influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Tabla 5

Correlación de Pearson de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca.

| | | SATISFACCIÓN | SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO "GENERACIÓN DE NEGOCIOS" |
|--|------------------------|--------------|--|
| SATISFACCIÓN | Correlación de Pearson | 1 | ,616** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 220 | 220 |
| SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO "GENERACIÓN DE NEGOCIOS" | Correlación de Pearson | ,616** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 220 | 220 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Criterios

Si la probabilidad de la correlación (r) es $<$ el nivel 0,05 \rightarrow Se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Si la probabilidad de la correlación (r) es $>$ el nivel 0,05 \rightarrow Se acepta la hipótesis nula (H_0).

Toma de decisión

Se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a) de la existencia de correlación de Pearson significativa, ya que la satisfacción de los emprendedores influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con una $r = 0,616$, que resulta significativa a un nivel del 1%. Destaca los medios de comunicación e información recibida que influyen directamente en la asistencia continua a las capacitaciones, calificación, nuevos conocimientos y asesorías personalizadas, lo que representa que una mejora en la imagen del programa tendrá repercusiones positivas en la sostenibilidad del proyecto "Generación de negocios", (tabla 5).

4.2.2. La influencia de la imagen del programa en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Tabla 6

Tabla cruzada de la imagen del programa en la sostenibilidad del proyecto.

| | | GSOSTENIBILIDADDELPROYECTO | | | Total | |
|---------------------|-------|----------------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | | |
| D1IMAGENDELPROGRAMA | Bajo | Recuento | 28 | 0 | 0 | 28 |
| | | % dentro del total | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Medio | Recuento | 0 | 189 | 0 | 189 |
| | | % dentro del total | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Alto | Recuento | 0 | 0 | 3 | 3 |
| | | % dentro del total | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Total | Recuento | 28 | 189 | 3 | 220 |
| | | % dentro del total | 12,7% | 85,9% | 1,4% | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: Programa SPSS

De acuerdo a la tabla 6, se observa que el 85,9% de los emprendedores indicaron que la imagen del programa influye a un nivel medio en la sostenibilidad del proyecto “generación de negocios”, es decir que los negocios son duraderos en el tiempo. También en la tabla 7, en la cual indica que, si existe correlaciones de Pearson significativas que indican que la imagen del programa influye directamente a un nivel moderado en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con un $r = 0.512$ que resulta significativa a un nivel del 1%. Es decir la imagen del programa está determinado por el medio directo de comunicación, representado por el 65% de beneficiarios que manifiestan haberse enterado del proyecto en la misma Comunidad Alto Huarca y el 25% por los medios radiales; asimismo el 44% afirma que los tramite y papeleos que realizaron el proyecto fueron fáciles; y 64% califica que la información que recibió, es buena, influye en la sostenibilidad del proyecto “Generación de negocios” en la cual es fundamentales la asistencia continua a las capacitaciones ya que más del 90% de los beneficiarios mencionan que siempre asisten a dichas capacitaciones; y el 90% de los beneficiarios califican entre buena y excelente a las capacitaciones recibidas, nuevos

conocimiento y asesorías personalizadas; Lo que representa que una mejora en la imagen del programa tendrá repercusiones positivas en la sostenibilidad del proyecto “Generación de negocios”.

4.2.2.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 1.

Ho: La imagen del programa no influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Ha: La imagen del programa influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Tabla 7

Correlación de Pearson de la imagen del programa en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca.

| | | Imagen del programa | La Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" |
|---|------------------------|---------------------|---|
| Imagen del programa | Correlación de Pearson | 1 | ,512** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 220 | 220 |
| La Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" | Correlación de Pearson | ,512** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 220 | 220 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Criterios

Si la probabilidad de la correlación (r) es < al nivel 0,05 -> Se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Si la probabilidad de la correlación (r) es > al nivel 0,05 ----> Se acepta la hipótesis nula (Ho).

Toma de decisión

Se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ha) de la existencia de correlación de Pearson significativa entre la imagen del programa que influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con una $r = 0.512$ que resulta significativa a un nivel del 1%. Es decir, al mejorar la imagen del proyecto; influirá positivamente en la sostenibilidad del proyecto "Generación de negocios", (tabla 7).

4.2.3. La influencia de las expectativas en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Tabla 8

Tabla cruzada de las expectativas en la sostenibilidad del proyecto.

| | | GSOSTENIBILIDADDELPROYECTO | | | Total |
|----------------|--------------------------|----------------------------|--------|--------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| D2EXPECTATIVAS | Recuento | 95 | 0 | 0 | 95 |
| | Bajo % dentro del total | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Recuento | 0 | 124 | 0 | 124 |
| | Medio % dentro del total | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Recuento | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | Alto % dentro del total | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Recuento | 95 | 124 | 1 | 220 |
| | Total % dentro del total | 43,1% | 56,4% | 0,5% | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.
Elaboración: Programa SPSS.

Según la tabla 8, se observa que el 56.4% de los emprendedores indicaron que las expectativas influye a un nivel medio en la sostenibilidad del proyecto "generación de negocios", es decir que los emprendimientos serán sostenibles en el tiempo. Además, la tabla 9, en la cual se demuestra la correlación de Pearson y señalan que las expectativas influyen

moderadamente en la sostenibilidad de Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca”, con una $r = 0.413$ que resulta significativa con un nivel del 0.1%. Es decir, los emprendedores tenían expectativas poco relevantes del proyecto como podemos ver en el siguiente resultado en referencia a las ventas en los negocios con un 66,8% de beneficiarios e indican que venderían o producirían lo mismo, al 53.6% no le afectaría ni poco ni mucho en su negocio en cuanto 61% de emprendedores mencionan que ni poco ni mucho ayudaría a su familia y el 35% indican que imaginaban ni fácil ni difícil al proyecto generación de negocios, estas expectativas que tenían los emprendedores, fueron cubiertas y superadas de forma relevante por el proyecto la misma que influyen significativamente en la sostenibilidad del proyecto “ Generación de Negocios” , en la cual el 39% de emprendedores indican que tienen 19 a 24 meses a las capacitaciones, nivel de autocrítica consideran media, más del 90% califican como buena a las capacitaciones y aplicaron en su negocio representando con el 87.3%. Esto significa a la mejora en las expectativas del proyecto y tendrá resultados positivos en la sostenibilidad del proyecto “Generación de negocio”.

4.2.3.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 2.

Ho: Las expectativas no influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Ha: Las expectativas influyen directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Tabla 9

Correlación de Pearson de las expectativas en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca.

| | | Expectativas | La Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" |
|---|------------------------|--------------|---|
| Expectativas | Correlación de Pearson | 1 | ,413** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 220 | 220 |
| La Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" | Correlación de Pearson | ,413** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 220 | 220 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Criterios

Si la probabilidad de la correlación (r) es $<$ el nivel 0,05 \rightarrow Se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Si la probabilidad de la correlación (r) es $>$ el nivel 0,05 \rightarrow Se acepta la hipótesis nula (H_0).

Toma de decisión

Se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a) de la existencia de correlación de Pearson significativa entre las expectativas influyen directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con una $r = 0,413$ que resulta significativa a un nivel del 1%. Es decir, que el giro de negocio y ser beneficiario del proyecto influye directamente a la capacitaciones recibidas, autocríticas, calificación y conocimientos y esto significa mejora en las expectativas del proyecto y tendrá resultados positivas en la sostenibilidad del proyecto "Generación de negocio" (tabla 9).

4.2.4. La influencia de la calidad de gestión en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Tabla 10

Tabla cruzada de la calidad de gestión en la sostenibilidad del proyecto.

| | | GSOSTENIBILIDADDELPROYECTO | | | Total | |
|--------------------|-------|----------------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | | |
| D3CALIDADDEGESTION | Bajo | Recuento | 25 | 0 | 0 | 25 |
| | | % dentro del total | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Medio | Recuento | 0 | 193 | 0 | 193 |
| | | % dentro del total | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Alto | Recuento | 0 | 0 | 2 | 2 |
| | | % dentro del total | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Total | Recuento | 25 | 193 | 2 | 220 |
| | | % dentro del total | 11,4% | 87,7% | 0,90% | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: Programa SPSS

De acuerdo a la tabla 10, se observa que el 87.7% de los emprendedores mostraron que la calidad de gestión influye a un nivel medio en la sostenibilidad del proyecto “generación de negocios”, es decir que los emprendimientos son sostenibles en el tiempo. Además en la tabla 11, en el cual existe correlaciones de Pearson significativas y que indican que la calidad de Gestión influye directamente a un nivel moderado en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con un $r = 0.536$ que resulta significativamente con un nivel del 1%, en otras palabras la calidad de Gestión del programa, se relacionen con el servicio que brinda la ONG a los beneficiarios como podemos ver el 50% indican que el ingreso al programa fue de manera correcta, el trato de los asesores fue amable representado con el 65% al igual que la información

brindada sobre tramites más del 80% indican que fue claro por tal el 53% de beneficiarios se encuentran satisfechos, por otro lado en la entrega del premio indican que fue completo con el 36%, los demás beneficiarios señalan que casi nunca elegirían otro proyecto y representa con el 58%, más del 80% indican que fue agradable el apoyo brindado y califican como bueno más del 80%, en consecuencia influye directamente en la sostenibilidad del proyecto “Generación de Negocios”, porque el 61% aplican estrategias de Gestión y las 4PS para determinar sus costos utilizan el punto de equilibrio con el 56% que también se relaciona con las condiciones de capacitaciones que más del 97% emprendedores indican que si asisten continuamente a las capacitaciones, el 66% adquirieron nuevos conocimientos en ventas y lo aplican en el negocio en conclusión más del 70% señalan que si es importante las asesorías personalizadas. La calidad del servicio recibido influye en las estrategias aplicadas, los costos, hora, autocrítica, conocimientos y asesorías personalizadas, las cuales estas representaran que la calidad de Gestión tendrá resultados positivos en la sostenibilidad del proyecto “Generación de Negocios”.

4.2.4.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 3.

Ho: La calidad de gestión no influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Ha: La calidad de gestión influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Tabla 11

Correlación de Pearson de la calidad de gestión en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca.

| | | Calidad de gestión | La Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" |
|---|------------------------|--------------------|---|
| Calidad de gestión | Correlación de Pearson | 1 | ,536** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 220 | 220 |
| La Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" | Correlación de Pearson | ,536** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 220 | 220 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Criterios

Si la probabilidad de la correlación (r) es < al nivel 0,05→ Se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Si la probabilidad de la correlación (r) es > al nivel 0,05 --> Se acepta la hipótesis nula (Ho).

Toma de decisión

Se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ha) de la existencia de correlación de Pearson significativa de la gestión de calidad influyen directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con una $r = 0,536$ que resulta significativa a un nivel del 1%. La calidad del servicio recibido influye en las estrategias aplicadas, los costos, hora, autocrítica, conocimientos y asesorías personalizadas, las cuales estas representaran que la calidad de Gestión tendrá resultados positivos en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" (tabla 11).

4.2.5. La influencia de la contraprestación en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Tabla 12

Tabla cruzada de la contraprestación en la sostenibilidad del proyecto.

| | | GSOSTENIBILIDADDELPROYECTO | | | Total |
|--------------------|--------------------------|----------------------------|--------|--------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| D4CONTRAPRESTACION | Recuento | 89 | 0 | 0 | 89 |
| | Bajo % dentro del total | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Recuento | 0 | 131 | 0 | 131 |
| | Medio % dentro del total | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Recuento | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Alto % dentro del total | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Recuento | 89 | 131 | 0 | 220 |
| | Total % dentro del total | 40,5% | 59,5% | 0,0% | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: Programa SPSS

Según la tabla 12, se identificó que el 59.5% de los emprendedores afirman que la contraprestación influye a un nivel medio en la sostenibilidad del proyecto “generación de negocios”, es decir que los emprendimientos son sostenibles en el tiempo. Asimismo, en la tabla 13, en la cual indica la que sí existe una correlación de Pearson significativa que indican que la contraprestación influye directamente a un nivel moderado en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con un $r = 0.462$ que resulta significativa a un nivel del %. Es decir la contraprestación está definido por el esfuerzo que realizan en las actividades para tener el apoyo del proyecto, el cual indican que es fácil de realizar con el 55.9%, el 54.1% indicaron que no era ni costo, ni barato llegar a las capacitaciones, asimismo el 42% menciono que el tiempo para llegar al lugar de las capacitaciones o reuniones le tomaba poco tiempo, estos indicadores influyeron de manera significativa en la aplicación de las herramientas de

gestión tales como: la determinación de los cotos con un 56.4% aplican el punto de equilibrio y el 24.5% determinan mediante el método de costos de producción o ventas; el 47.3% cuanta con carga familiar es decir cuentan con 1 a 2 hijos en el hogar y el 17.3% tiene de 3 a 4 hijos, de la misma manera más del 50% de los emprendedores recuerdan de las capacitaciones los contenidos y ejercicios realizados, el 60% afirman que es importante el ambiente donde se realiza las capacitaciones, se deduce que al desarrollar una mejora en la contraprestación del programa incrementa de manera positiva la sostenibilidad del proyecto "Generación de negocios".

4.2.5.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 4.

Ho: La contraprestación influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Ha: La contraprestación influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Tabla 13

Correlación de Pearson de la contraprestación y sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca.

| | | Contraprestación | Sostenibilidad del proyecto. "Generación de Negocios", |
|--|------------------------|------------------|--|
| Contraprestación | Correlación de Pearson | 1 | ,462** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 220 | 220 |
| Sostenibilidad del proyecto. "Generación de Negocios", | Correlación de Pearson | ,462** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 220 | 220 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Crterios

Si la probabilidad de la correlación (r) es $<$ el nivel 0,05 \rightarrow Se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Si la probabilidad de la correlación (r) es $>$ el nivel 0,05 \rightarrow Se acepta la hipótesis nula (H_0).

Toma de decisión

Se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a) de la existencia de correlación de Pearson significativa de la contraprestación influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con una $r = 0,462$ que resulta significativa a un nivel del 1%. En otras palabras, las actividades que realizan los emprendedores para recibir el apoyo del proyecto influyen directamente en la percepción de las capacitaciones recibidas por los emprendedores, teniendo en cuenta la carga familiar, el lugar de las capacitaciones, los nuevos conocimientos adquiridos y la determinación de los costos del negocio, se deduce que al desarrollar una mejora en la contraprestación del programa incrementa de manera positiva la sostenibilidad del proyecto "Generación de negocios" (tabla 13).

4.2.6. La influencia de la cohesión social en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Tabla 14

Tabla cruzada de la cohesión social en la sostenibilidad del proyecto.

| | | GSOSTENIBILIDADELPROYECTO | | | Total | |
|------------------|-------|---------------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | | |
| D5COHESIONSOCIAL | Bajo | Recuento | 78 | 0 | 0 | 78 |
| | | % dentro del total | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Medio | Recuento | 0 | 142 | 0 | 142 |
| | | % dentro del total | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Alto | Recuento | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | % dentro del total | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| | Total | Recuento | 78 | 142 | 0 | 220 |
| | | % dentro del total | 35,5% | 64,5% | 0,0% | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: Programa SPSS

Como se observa en la tabla 14, que el 64.5% de los emprendedores indicaron que la cohesión social influye a un nivel medio en la sostenibilidad del proyecto “generación de negocios”, es decir que los negocios son sostenibles en el tiempo. De la misma forma en la tabla 15, indica que si existe correlaciones de Pearson significativas que indican que la cohesión social influye directamente a un nivel moderado en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con un $r = 0.492$ que resulta significativa a un nivel del 1%, que resulta significativa a un nivel del 1%, es decir cabe que la Cohesión Social del programa es importante porque el 59% mencionaron que ha sido de buen apoyo para convivencia familia, en su comunidad un 50% por ultimo indican que siempre hablaron en referencia a temas del proyecto, en las reuniones las cuales influyen significativamente en la sostenibilidad del proyecto Generación de Negocios es relevante para la determinación de las capacitaciones en temas de costos utilizan el punto de equilibrio con el 56% que también se relaciona con las condiciones de capacitaciones que más del 97% emprendedores indican que si asisten

continuamente a las capacitaciones, el 66% adquirieron nuevos conocimientos en ventas y lo aplican en el negocio en conclusión más del 70% señalan que si es importante las asesorías personalizadas. Lo que simboliza a una mejoría de la cohesión y tendrá resultados positivos ante la sostenibilidad del proyecto “Generación de Negocios”.

4.2.6.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 5.

Ho: La cohesión social influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Ha: La cohesión social influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Tabla 15

Correlación de Pearson de la cohesión social en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca.

| | | Cohesión social | Sostenibilidad del proyecto “Generación de Negocios” de la ONG |
|--|------------------------|-----------------|--|
| Cohesión social | Correlación de Pearson | 1 | ,492** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 220 | 220 |
| Sostenibilidad del proyecto “Generación de Negocios” de la ONG | Correlación de Pearson | ,492** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 220 | 220 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Criterios

Si la probabilidad de la correlación (r) es < el nivel 0,05 -> Se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Si la probabilidad de la correlación (r) es > el nivel 0,05 ----> Se acepta la hipótesis nula (Ho).

Toma de decisión

Se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ha) de la existencia de correlación de Pearson significativa de la cohesión social influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con una $r = 0,492$ que resulta significativa a un nivel del 1%. La relación con su familia, apoyo, convivencia familiar, partición, referente al proyecto recibida, influye paralelamente en costo que determina en su negocio, estrategias, nivel de autocrítica, capacitaciones, conocimientos y asesorías personalizadas; a una mejoría de la cohesión y tendrá resultados positivos en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" (tabla 15).

4.2.7. La influencia de las quejas en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Tabla 16

Tabla cruzada de las quejas en la sostenibilidad del proyecto.

| | | GSOSTENIBILIDADDELPROYECTO | | | Total | |
|----------|--------------------|----------------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | | |
| D6QUEJAS | Bajo | Recuento | 75 | 0 | 0 | 75 |
| | | % dentro del total | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Medio | Recuento | 0 | 145 | 0 | 145 |
| | | % dentro del total | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Alto | Recuento | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | % dentro del total | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| Total | Recuento | 75 | 145 | 0 | 220 | |
| | % dentro del total | 34,1% | 65,9% | 0,0% | 100,0% | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: Programa SPSS

Según la tabla 16, en la cual el 65.9% de los emprendedores indicaron que las quejas influyen a un nivel medio en la sostenibilidad del proyecto "generación de negocios", es decir que los emprendimientos son sostenibles en el tiempo. De la misma forma en la tabla

17, indica que si existe una correlación de Pearson muy significativas y que indican que las quejas influyen directamente a un nivel moderado en la sostenibilidad del Proyecto “Generación de Negocios” de la ONG Perspektiva en la comunidad de Alto Huarca, con una $r = 0.489$ que resulta ser muy significativo a un nivel de 1%, es decir que las quejas está determinado por un medio directo de disgustos o inconformidad de los beneficiarios que manifiestan que casi siempre han tenido disgustos o inconformidad con el proyecto y que está representado por el 43%; así mismo más de 50% de beneficiarios se han quejado por estos disgustos o inconformidades, de los cuales el 39.5 de beneficiarios presentaron sus quejas en las oficinas de Alto Huarca y sus quejas fueron verbalmente cara a cara el 41.8% de emprendedores y el 46,8% siempre tuvieron respuesta a sus quejas, para el 64,1% de emprendedores indicaron que recibieron respuesta a sus quejas de inmediatos y finalmente más del 50% quedaron muy satisfechos a respecto a respuesta a sus quejas. Las cuales influyen directamente en la sostenibilidad del proyecto “Generación de Negocios”, la misma que está relacionada con el número de hijos que tiene la familia que el 47.3% mencionan que tienen 1 a 2 hijos y las personas que aportan económicamente a su hogar son representados por el 71.4% que son de 1 a 2 integrantes, por otro lado tenemos los integrantes que dependen de la familia económicamente son de 1 a 2 integrantes que representan el 63.6%; de igual manera los años de experiencia que tiene en otros giros de negocio e indicaron que el 36,8% de beneficiarios indicaron de 3 a 4 años y actualmente el 70,5% de beneficiarios, su negocio no cuenta con ningún documento y que solo el 15% cuenta con RUC. Seguidamente indican que el 90% de emprendedores manejan los registro básicos en estrategias de Gestión Comercial, en cuanto el nivel de autocrítica de los emprendedores indican que fue media su calificación representado por el 59.5%; Así mismo en cuanto a las calificaciones de los beneficiarios mencionan que fue buena y es representada por el 59,1%; por otro lado el 48,6% de beneficiarios recuerdan los contenidos de las capacitaciones; Lo

que representa que una mejora en la rapidez de atención a las quejas tendrá efectos positivos en la sostenibilidad del proyecto.

4.2.7.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 6.

Ho: Las quejas no influyen directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Ha: Las quejas influyen directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Tabla 17

Correlación de Pearson de quejas en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca.

| | | Quejas | Sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" |
|--|------------------------|--------|--|
| Quejas | Correlación de Pearson | 1 | ,489** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 220 | 220 |
| Sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" | Correlación de Pearson | ,489** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 220 | 220 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Criterios

Si la probabilidad de la correlación (r) es < el nivel 0,05 -> Se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Si la probabilidad de la correlación (r) es > el nivel 0,05 ----> Se acepta la hipótesis nula (Ho).

Toma de decisión

Se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ha) de la existencia de correlación de Pearson significativa las quejas influyen directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con una $r = 0,489$ que resulta significativa a un nivel del 1%. Es decir que las quejas y disgustos que optan los beneficiarios influyen directamente con el número de hijos, los que aportan económicamente, años de experiencia, documentaciones del negocio, estrategias de gestión, nivel de Autocrítica, capacitaciones recibidas, nuevos conocimientos, asesorías personalizadas, el cual representa que una mejora en las quejas tendrá efectos positivos en la sostenibilidad del proyecto (tabla 17).

4.2.8. La influencia de la percepción del programa en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Tabla 18

Tabla cruzada de la percepción del programa en la sostenibilidad del proyecto.

| | | GSOSTENIBILIDADDELPROYECTO | | | Total | |
|--------------------------------|--------------------|----------------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | Bajo | Medio | Alto | | |
| D7PERCEPCIONGENERALDELPROGRAMA | Bajo | Recuento | 82 | 0 | 0 | 82 |
| | | % dentro del total | 100,0% | 0,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Medio | Recuento | 0 | 137 | 0 | 138 |
| | | % dentro del total | 0,0% | 100,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Alto | Recuento | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | % dentro del total | 0,0% | 0,0% | 100,0% | 100,0% |
| Total | Recuento | 82 | 138 | 0 | 220 | |
| | % dentro del total | 37,3% | 62,7% | 0,0% | 100,0% | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.
Elaboración: Programa SPSS

De acuerdo a la tabla 18, se observan que el 62.7% de los emprendedores afirmaron que la percepción del programa influye a un nivel medio en la sostenibilidad del proyecto “generación de negocios”, es decir que los negocios son sostenibles en el tiempo. Asimismo en la tabla 19, indica que si existe correlación de Pearson muy significativas e indican que

la percepción general del programa influyen directamente a un nivel moderado en la sostenibilidad del Proyecto “Generación de Negocios” de la ONG Perspektiva en la comunidad de Alto Huarca, con una $r = 0.445$ que resulta ser muy significativo a un nivel de 1%, es decir que la percepción general del programa que tiene los emprendedores se determinado por el medio directo de las calificaciones, representado por el 80,5% de beneficiarios consideran que las experiencias que ha tenido con el proyecto fueron excelentes, por otro lado, el 70,9% de beneficiarios se encuentran satisfechos con el proyecto; consiguientemente más del 50% de emprendedores manifiestan que ayudó a mejorar su condición de vida, asimismo el 36.8% de beneficiarios mencionan que fue ni fácil ni difícil permanecer en el proyecto; por otra parte 67,3% indican que el apoyo brindado era lo que esperaban antes recibir el proyecto y por último el 67,3% de emprendedores que si habías aspectos por los cuales se encuentran satisfecho, las cuales influyen directamente en la sostenibilidad del proyecto “Generación de negocios” es primordial las aplicaciones de estrategias de gestión comercial representado por el 61,4 % de beneficiarios y que aplican las 4PS; y por otra parte mencionan que para determinar costos en su negocio utilizan el método punto de equilibrio representado un 56,4%; así mismo los beneficiarios califican a las capacitaciones recibidas por parte del proyecto como media representado por el 59,5% y finalmente más del 50% de beneficiarios indican que fue bastante los conocimientos adquiridos por las capacitaciones que realizo la ONG. En consecuencia, la mejora en la percepción hacia el programa la cual tendrá efectos positivos en la sostenibilidad del proyecto “Generación de Negocios”.

4.2.8.1. Prueba de hipótesis para el objetivo específico N° 7.

Ho: La percepción general influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Ha: La percepción general influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

Tabla 19

Correlación de Pearson de la percepción general y sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca.

| | | Percepción General | Sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" |
|--|------------------------|--------------------|--|
| Percepción General | Correlación de Pearson | 1 | ,445** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 220 | 220 |
| Sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" | Correlación de Pearson | ,445** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 220 | 220 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Criterios

Si la probabilidad de la correlación (r) es < el nivel 0,05 -> Se rechaza la hipótesis nula (Ho).

Si la probabilidad de la correlación (r) es > el nivel 0,05 ----> Se acepta la hipótesis nula (Ho).

Toma de decisión

Se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (Ha) de la existencia de correlación de Pearson significativa de la cohesión social influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con una $r = 0,445$ que resulta significativa a un nivel del 1%. Es decir que las percepciones del programa influyen directamente con estrategias de gestión, métodos, nivel de autocrítica y nuevos conocimientos. Lo cual esto representa que mejoraría en la percepción hacia el programa y que tendrá efectos positivos en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios", (tabla 11).

4.3. Discusión de resultados

El objetivo general de estudio en la presente investigación es explicar la influencia entre la satisfacción de los emprendedores en la sostenibilidad del proyecto “Generación de Negocios” de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, donde se encontró que si existe influencia a un nivel medio entre la variable satisfacción de los emprendedores en la variable la sostenibilidad del proyecto “Generación de Negocios”, con una significancia de ($r = 0.616$), por lo tanto al ser la ($r = 0.616 < \text{al nivel } 0.05$), se aceptó la hipótesis alternativa (H_a), es decir a una mejor satisfacción de los emprendedores en la imagen del programa, expectativas, calidad de gestión, contraprestación, cohesión social, quejas y percepción general del programa, influye altamente en la sostenibilidad del proyecto “generación de negocios”; estos resultados coinciden teóricamente con el trabajo de investigación de Pérez, Martínez & Cogco (2017), en la cual se obtuvo una calificación de 7.2 en referencia a la satisfacción que influye en la mejora continua de los negocios de artesanía. De igual forma se puede observar en la investigación de Becerra (2016), en el cual indican que a una mejor percepción del servicio brindado por el proyecto tiene influencia en el desarrollo sostenible de los emprendimientos.

Asimismo, se debe indicar que no se han encontrado investigaciones realizadas sobre el tema de satisfacción y sostenibilidad de proyectos sociales, por tal motivo la presente investigación será de gran importancia como una base teórica para otras investigaciones similares al tema, que busquen identificar la influencia de satisfacción en la sostenibilidad de proyectos sociales – emprendimiento o similares, en nuestro país.

1. Para el primer objetivo específico el cual busca explicar la influencia de la dimensión imagen del programa en la variable sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, se encontró que si existe una influencia a un nivel medio de la imagen del programa en la

sostenibilidad el proyecto, con una significancia de ($r = 0.512$), por lo tanto al ser la ($r = 0.512 < \text{al nivel } 0.05$), se aceptó la hipótesis alternativa (H_a); Estos resultados guardan relación teórica con lo que sostiene Rodríguez (2012), donde la información publicitaria, permite fortalecer los conocimientos y la identificación del beneficiario con el programa, es decir la imagen del programa tiene un efecto positivo en la sostenibilidad del emprendimiento; y a su vez Pérez, Martínez & Cogco (2017) recalca que cuando más clara es la información del programa, genera que el emprendedor se integre y se comprometa a un más con el programa asistiendo a las capacitaciones e implementación los conocimientos adquiridos en su negocio, es decir a mayor imagen del programa, mayor será la sostenibilidad del proyecto. Los mismos son acorde con lo que en este estudio se halló.



Figura 10. Crecimiento de negocios – Espinar.
Fuente: Elaboración propia.

En la figura 10, podemos observar el antes y después de unos de los negocios del proyecto, que gracias al financiamiento económico de Antapaccay, BID; y las asesorías que realizan la ONG, tuvo una repercusión en el crecimiento del negocio, siendo así un negocio sostenible.

2. En referencia al segundo objetivo específico; en cual se explicara la influencia de la dimensión de las expectativas del programa en la variable sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, se descubrió que si existe una influencia directa a un nivel medio de las expectativas del programa en la sostenibilidad el proyecto con una significancia de ($r = 0.413$), por lo tanto al ser la ($r = 0.413 < \text{al nivel } 0.05$), se aceptó la hipótesis alternativa (H_a), Además estos resultados son similares a la investigación de Ortiz (2016), en la cual indica que las expectativas fueron cubiertas mediante el financiamiento económico y capacitaciones de temas relevante que les permita hasta cierto punto mejor sus emprendimientos al mismo tiempo que estos perduren en el tiempo, y de igual forma se puede contrastar con los resultados de Quispe, (2015) las expectativas que tuvieron los beneficiarios del programa se cubrieron de manera positiva la misma que tiene efecto en la sostenibilidad de sus negocios. Se deduce que la expectativa tiene una influencia significativa en la sostenibilidad del proyecto "Generación de negocios".

3. En cuanto al tercer objetivo específico planteado; se explicara la influencia de la dimensión calidad de gestión en la variable sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, se descubrió que si existe una influencia directa a un nivel medio de la calidad de gestión en la sostenibilidad el proyecto con una significancia de ($r = 0.536$), por lo tanto al ser la ($r = 0.536 < \text{al nivel } 0.05$), se aceptó la hipótesis alternativa (H_a), existe una similitud teórica con la investigación de Pérez, Martínez & Cogco (2017) en el cual menciona que el programa les permitió promover adecuadamente las artesanías y mejorar sus niveles de ingreso; por lo tanto, esto permite que los emprendedores se encuentren satisfechos de los beneficios que les proporciona el programa.



Figura 11. Capacitaciones y asesorías a los emprendedores- Espinar
Fuente: elaboración propia.

4. Respecto al cuarto objetivo específico planteado; en la cual se explicara la influencia de la dimensión de contraprestación en la variable sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, se descubrió que si existe una influencia directa a un nivel medio de la contraprestación en la sostenibilidad el proyecto con una significancia de ($r = 0.462$), por lo tanto al ser la ($r = 0.462 < \text{al nivel } 0.05$), se aceptó la hipótesis alternativa (H_a); estos resultados guardan semejanza con referencia a la investigación de (González, Quispe, & Watanabe, 2015) a mayor interés de los beneficiarios en cumplir las actividades solicitadas para acceder al apoyo del proyecto, se refleja en el aprendizaje aplicación de los conocimientos enseñados en las capacitación en otras palabras al ver la interacción de los beneficiarios y la ONG el proyecto es sostenible en el tiempo.

5. En cuanto al quinto objetivo específico planteado; en el cual se explicara la influencia de la dimensión de cohesión social en la variable sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, se halló que si existe una influencia directa a un nivel medio de la cohesión social en la sostenibilidad el proyecto con una significancia de ($r = 0.492$), por lo tanto al ser la ($r = 0.492 < \text{al nivel } 0.05$), se aceptó la hipótesis alternativa (H_a). Además, se puede comparar teóricamente con los resultados de

la investigación de Rodríguez (2012), en el cual se obtuvo un 6.4 en cohesión social es decir el programa, ha provocado que la convivencia con su familia y comunidad, se vea afectada de forma positiva la misma que tienen un impacto significativo en la comunidad y sus emprendimientos.

6. Respecto al sexto objetivo específico planteado; en el cual se explicara la influencia de la dimensión de las quejas en la variable sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, se encontró que si existe una influencia directa a un nivel medio de las quejas en la sostenibilidad el proyecto con una significancia de ($r=0.489$), por lo tanto al ser la ($r = 0.489 < \text{al nivel } 0.05$), se aceptó la hipótesis alternativa (H_a), En otras palabras si las quejas de los emprendedores son atendidas y solucionas en el menor tiempo posible influirá de manera positiva en la sostenibilidad de sus negocios. Por otro lado, Ortiz (2016), cuando la calidad que percibe el beneficiario sea baja se esperaría que podría recurrir a presentar sus quejas ante las autoridades, esperando que las autoridades actúen oportunamente ante las quejas del beneficiario, manteniendo un impacto positivo en la sostenibilidad de igual forma el autor Contreras & Villegas (2015) las quejas deben ser atendidas de forma inmediata para no perjudicar el desarrollo adecuado del proyecto en referencia a los emprendedores.

7. Finalmente, en cuanto al séptimo objetivo; explicara la influencia de la dimensión de la percepción general del proyecto en la variable sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, se encontró que si existe una influencia directa a un nivel medio de la percepción general del proyecto en la sostenibilidad el proyecto con una significancia de ($r=0.445$), por lo tanto al ser la ($r = 0.445 < \text{al nivel } 0.05$), se acepta la hipótesis alternativa (H_a). Estos resultados podemos contrastar con la investigación de Benavides (2017), indican que una buena precepción del programa por parte de los beneficiarios, es importante para el desarrollo correcto del

programa la cual se verá reflejado en la aplicación de conocimiento aprendido en sus negocios y por consecuencia estos serán sostenibles en el tiempo.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Después de la interpretación y el análisis de los resultados del trabajo de investigación titulado “Influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto “Generación de Negocios” de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019”. Se abordó las siguientes conclusiones en función a los objetivos planteados.

1. Con respecto al objetivo general planteado en la investigación, en la cual se demostró que la satisfacción de los emprendedores influye directamente a un nivel medio en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con un coeficiente de Pearson significativo a un nivel del 1%. ($r = 0.616$), es decir que la imagen del programa, expectativas, calidad de gestión, contraprestación, cohesión social, quejas y percepción general del programa, influye altamente en la sostenibilidad del proyecto “generación de negocios”, es decir en el perfil del emprendedor, manejo de herramientas de gestión y las condiciones de capacitaciones de los emprendedores, en consecuencia, se ve reflejado la mejora de los negocios y que perdure en el tiempo.
2. La investigación demostró que la imagen del programa si influye directamente a un nivel medio en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con un coeficiente de Pearson altamente significativo al nivel del 1%. ($r = 0.512$), es decir a mayor imagen del programa mejor será la sostenibilidad del proyecto, es por ello que la imagen del programa cumple un papel importante para la continuidad de sus emprendimientos en el tiempo, por tal motivo los emprendedores deben contar con la información

- debía y correcta de todos los beneficios que ofrece la ONG en temas referente a emprendimiento.
3. En la investigación se evidenció que las expectativas influyen directamente a un nivel medio en la sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con un coeficiente de Pearson medianamente significativa al nivel de 1%. ($r=0,413$), por lo tanto se deduce que a una mejorar expectativa la influencia es positiva en la sostenibilidad del proyecto” Generación de Negocios”, es decir cuando los emprendedores tiene una expectativa media o alta antes de recibir los beneficios del proyecto (financiamiento, capacitaciones, asesorías, etc.), y estas mismas son superadas por la ONG al momento de desarrollarse el proyecto se ve reflejado en el mejoramiento continuo de sus capacidades de emprendedor y en consecuencia la sostenibilidad del negocio.
 4. En la investigación se demostró que la calidad de gestión influye significativamente a un nivel medio en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con un coeficiente de Pearson altamente significativo al nivel de 1% ($r =0.536$), esto quiere decir los tramites, la información brinda, capacitaciones y asesorías que recibieron los emprendedores por parte de la ONG (gestión de calidad) influye de forma positiva en la participación continua en el aprendizaje de manejo de herramientas de gestión del micro emprendimiento en mismo que es aplicado en el proceso de mejora continua de los negocios de esta manera mantienen su ciclo de vida en el tiempo.
 5. La investigación demostró que la contraprestación si influye directamente a un nivel medio en la sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con un coeficiente de Pearson significativo al nivel del 1%. ($r = 0.436$), es decir a una mejor facilidad de

accesibilidad a las actividades, lugar de las capacitaciones y tiempo de desarrollo de lo mencionado por la comunidad y la ONG, en consecuencia la participación de los emprendedores es de manera masiva a los eventos que son realizados, por lo tanto esto influye significativamente en la sostenibilidad de los emprendimiento, es decir al tener facilidades a las capitaciones, su aprendizaje en los temas de emprendimiento son mejores los mismo que se aplican en la mejora de sus negocios.

6. En la investigación se demostró que la cohesión social influye directamente a un nivel medio en la sostenibilidad del proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con un coeficiente de Pearson altamente significativo a un nivel del 1% ($r = 0.492$), esto quiere decir que al mejorar la relación entre la comunidad, el entorno familiar y la ONG, influye de forma media en la administración, determinación de costo y participación en las capacitaciones de los emprendedores, el mismo que tiene como consecuencia la continuidad y perfeccionamiento constante de los negocios emprendidos en el proyecto .
7. En la investigación se demostró que las quejas si influyen directamente a un nivel medio en la sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con un coeficiente de Pearson moderadamente significativo a un nivel del 1% ($r = 0.489$), es decir al atender de manera inmediata las quejas que realizan los emprendedores, tendrá como consecuencia la satisfacción de haber sido escuchados y atendidos rápidamente, por ende no afectó en la participación continua en las reuniones y capacitaciones la misma que influye directamente en el desarrollo de su perfil de emprendedor, teniendo mejores conocimientos de herramientas de gestión, para a la aplicación correcta de estos conocimiento en sus negocios las cuales serán sostenibles en el tiempo.

8. En la investigación se demostró que la percepción general del programa influye directamente a un nivel medio en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca, con un coeficiente de Pearson moderadamente significativo al nivel del 1%. ($r = 0.445$), esto quiere decir una mejor percepción de los servicios brindados por la ONG en temas de emprendimiento, influyen directamente en la mejora de los conocimientos del emprendedor el mismo que aplica para la sostenibilidad de sus negocios.

5.2. Recomendaciones

En la presente investigación se observa que, si existe influencia significativa a un nivel medio de la satisfacción de los emprendedores en la sostenibilidad del proyecto “generación de negocios”, teniendo en cuenta que es un tema importante la evaluación de la satisfacción en referencia a la sostenibilidad del proyecto, por tal motivo se realiza las siguientes recomendaciones para futuros proyectos similares al que se estudió en esta investigación.

Se recomienda realizar evaluaciones de pre y pos del proyecto, el cual permita conocer el status actual de los emprendedores, no solo en términos generales, asimismo conocer de forma más específico si los conocimientos adquiridos durante el proyecto fueron o serán útiles para ellos, de tal manera esto ayudara a desarrollar las competencias para formar redes de apoyo y tener autoconfianza, permitiéndoles tomar una mejor decisión respecto del negocio, tanto en el ámbito comercial, productivo, financiero y humano. .

Se recomienda difundir a través de los medios de comunicación y la entrega de folletos, revistas, volantes a los beneficiarios con información que contenga sobre los servicios que ofrece la ONG y asimismo sobre el funcionamiento del programa “Generación de Negocios” con el objeto de fortalecer la información compartida por la ONG a mayor grupo de beneficiarios, esto ayudará a genera que el emprendedor se integre y se comprometa a un

más con el programa asistiendo a las capacitaciones e implementando los conocimientos adquiridos en su negocio.

Para superar las expectativas que tiene el emprendedor, se recomienda mejorar las capacitaciones de acuerdo al tipo de negocio tales: como uso de herramientas tecnológicas, financiamiento, costos, innovación y creatividad, formalización, búsquedas de nuevos mercados, motivación personal, etc. Asimismo, esto deberá ser con previo diagnóstico del negocio y la aplicación de un módulo que se ajuste a lo mencionado, esto ayudará al emprendedor a encontrar soluciones que se presentarán en sus negocios, el cual influirá de manera positiva en su condición de vida de los emprendedores.

Se recomienda mejorar la calidad de servicio que brinda la ONG a los beneficiarios mediante la agilización de la burocracia documentaria para la participación en el proyecto, por otro lado debe contar con un personal para la área de atención al cliente asimismo esta información debe estar plasmados en (folletos, trípticos), con capacitaciones continuas a los colaboradores de la ONG en atención al cliente, asimismo responder rápidamente las quejas de los emprendedores, con la finalidad de mejorar la calidad de servicio que perciben los emprendedores por parte de la ONG, por lo tanto al estar bien informados y guiados en todo el proyecto los emprendedores tendrán más disponibilidad a aprender de los diversos temas que brinda la ONG, la misma que se verá reflejado en la aplicación de los conocimientos en sus negocios.

Respecto a la contraprestación del programa, se recomienda mejorar la facilidad y accesibilidad de las actividades que realizan los emprendedores para acceder al beneficio del programa “Generación de Negocios”, mediante reuniones de los beneficiarios, la junta directiva y la ONG deben llegar a un acuerdo mutuo de las actividades que van realizar y contar con un previo cronograma de las actividades, por otro lado la ONG debe contar con un presupuesto de subvención en movilidad y break para los beneficiarios. De tal forma

fortalecerá la interacción del beneficiario e instituciones involucradas mejorando la convivencia y comunicación, consiguiendo que la contraprestación sea satisfactoria para ambas partes. De la misma forma es recomendable realizar actividades continuas, pequeñas reuniones de sociabilización para vigorizar la interrelación con los demás beneficiarios de modo que se interiorizan los conceptos acerca de la realidad a su personalidad, durante el desarrollo del proceso de adaptabilidad social y también de ese modo aprenderán las normas, los valores de una determinada sociedad y cultura específica. Les permitirá obtener las capacidades necesarias para desempeñarse con éxito en la interacción social, esto ayudará a relacionarse adecuadamente con sus clientes, ampliando su cartera de clientes y que el negocio sea sostenible en el tiempo.

En conjunto y para todos los proyectos relacionados se recomienda planificar actividades que involucre un seguimiento después de la ejecución del proyecto.

Referencias

- Luis Abreu, J. (2011), *Innovación Social: Conceptos y Etapas*. Daena: International Journal of Good Conscience. México, 2011. 6(2) número, pp. 134-148, Consulta: 15 de julio de 2015 < [http://www.spentamexico.org/v6-n2/6\(2\)134-148.pdf](http://www.spentamexico.org/v6-n2/6(2)134-148.pdf) >
- Becerra, L. (2016). *Diagnostico de los factores que podrian contribuir a la sostenibilidad de los microemprendimientos del proyecto de generacion de negocios de la ONG socios en salud en la provincia de Lima Metropolitana y el Callao*. Retrieved from http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/10237/MANOSALVA_S_ESTILOS_APRENDIZAJE.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Banco Interamericano de Desarrollo - BID (2015) “Innovación social empresarial: impulsando el emprendurismo para el desarrollo”. Panamá: BID.
- Cardozo, E., Velásquez de Naime, Y., & Monroy, C. (2012). Revisión de la definición de PYME en América Latina. *10th Latin America and Caribbean Conference for Engineering and Technology*, (2007).
- Castañeda, C., Gonzáles, J., & Rojas, N. (2010) “Evaluación de impacto del programa jóvenes rurales emprendedores del Sena”. Fedesarrollo.
- Cardona, M., Vera, L. & Tabares, J. (2008). Las dimensiones del emprendimiento empresarial: la experiencia de los programas cultura e y fondo emprender. *Universidad Eafit*. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB0QFjAAahUKEwjrqMmT84LJAhXHqR4KHVqsBfs&url=http%3A%2F%2Fpublicaciones.eafit.edu.co%2Findex.php%2Fcuadernosinvestigacion%2Farticle%2Fdownload%2F1274%2F1153&usq=AFQjCNHVNfCyE_sbBCBQXiaEDrDxnILYA&sig2=M6ke6vBZsJI23INH0yo38Q&cad=rja
- Ccama, S. (2017). *Análisis del emprendimiento universitario y la intencion emprendedora*

en los estudiantes de administracion de la universidad nacional del altiplano-2016.

CID. (2015). “*emprendedores y creadores de negocios en el Perú*” CID. Retrieved from http://www.cid.org.pe/descargas/libro_creadores.pdf

Comision Mundial de Medio Ambiente y del Desarrollo. (1987). *Nuestro futuro Común*. Madrid:Alianza.

Contreras, N., & Villegas, M. (2015). “*análisis del nivel de satisfacción que entrega el emprendedores de la comuna de san fabián*”.

De Souza ,J (2007). “El emprendimiento social en el cambio de época”. Artículo en Worlds & Knowledges Otherwise. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/228664688>

Gonzáles, S., Quispe, S., & Watanabe, J. (2015). *La Mujer Empresaria En La Región Puno*.

Kipes & Garcia (2010) *Satisfacción de los usuario del servicio de fisioterapia y kinesiologia hospital obrero n° 2 cns primer trimestre 2008. Universidad Mayor de San Simón*.

Linares, D. (2007). *Formacion de jóvenes emprendedores y creadores de negocios*. Lima.

Lizcano, J. (2004). ¿Qué es Responsabilidad Social Empresarial? *Resources World Bank*, p. 33.https://doi.org/https://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RE.pdf

Macedo, B. (2005). *El concepto de sostenibilidad*. Santiago.

Maquera, J. (2017). Percepciones de los beneficiarios del programa pensión 65, sobre los efectos en la calidad de vida en el centro poblado de sarapi arroyo, pilcuyo – el collao 2017. Universidad Nacional del Altiplano

ONG PERSPEKTIVA. (2018). *Proyecto “Generacion de negocios.”* Espinar.

- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pecetto andahuaylas - 2015*. Universidad Nacional José Maria Argedas.
- Ramírez, L. M. S. (2011). “ *Asimetrías Informativas entre los Bancos Comerciales y las Empresas PyMEs en La Plata y localidades vecinas* ” Trabajo final para optar al título de Magister.
- Reina Valera. (2000). Santa Biblia Antiguo testamento y nuevo testamento, Sociedades bíblicas de América Latina
- Rodriguez, M. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del programa para el desarrollo de zonas prioritarias (PDZP) 2014*. Tamaulipas.
- Rodríguez Vargas, M. (2012). *Índice mexicano de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales implementados por la SEDESOL en México (IMSAB)*. (January), 1–143. <https://doi.org/10.1016/j.jnca.2013.02.026>
- Rodriguez C., Jimenez M., (2005). Emprenderismo, acción gubernamental y academia. Revisión de la literatura. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. Escuela de Administración de Empresas y Contaduría Pública. 73-89.
- Ros, A. (2016). *Calidad Percibida Y Satisfaccion Del Usuario En Los Servicios Prestados a Personas Con Discapacidad Intelectual* (Universidad Católica San Antonio). Retrieved from doctorado@ucam.edu
- Hernández, Fernández & Batista; et al. Metodología de la Investigación. 6^{ta}, ed. McGraw-Hill. México, D.F., 2014.
- Salazar, E. (2015). *Plan estratégico para promover micro emprendimientos de profesionales con discapacidad física, que posicione su negocio en el mercado y cree*

- nuevas fuentes de trabajo para otras personas con discapacidad en la ciudad de Guayaquil*. Universal de Guayaquil. <http://www.gerencie.com/emprendimiento.html>
- Serida, J., Nakamatsu, K., & Uehara, L. (2010). *Global Entrepreneurship Monitor : Perú 2009*. Lima: Ediciones y centro de desarrollo emprendedor.
- Solórzano, R. a., Altamirano, J., Quezada, J., & Aranda , C. (2014). *Emprendimiento Rural Femenino en el Perú*. 187.
- Sifuentes, L (2011). *Emprendimiento Juvenil en Lima Metropolitana: el Caso del CIDE de la PUCP en el 2011*. Tesis presentada para obtener el título profesional de licenciado en Gestión Empresarial. Lima: PUCP, Facultad de Gestión y Alta Dirección. Consulta: 03 de agosto de 2012 <<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1459>>
- Toledo, C. Coral, Quintana, C. Napa, D. & Tárzano, J. (2016) *Estilos de Liderazgo de las Mujeres Emprendedoras de Lima Metropolitana*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vara, H. (2014). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Manual electrónico disponible en internet: www.aristidesvara.net 451 pp.
- Vargas, M. (2005). El financiamiento como estrategia de desarrollo para la mediana empresa en Lima Metropolitana. *Uma Ética Para Quantos?*, XXXIII(2), 81–87. <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Victor, E. (2017). *Programa vaso de leche y satisfacción de beneficiarios “ Lomas del Paraíso ” distrito Villa María del Triunfo , Lima*. Cesar Vallejo.
- Zamora, C. (2018). La importancia del emprendimiento en la economía: el caso de Ecuador.

Revista Espacios, 39(7), 15. Retrieved from
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n07/a18v39n07p15.pdf>

Zorrilla, D. (2013). *Factores Que Contribuyeron a La Sostenibilidad De Los Micro Emprendimientos Juveniles En El Distrito De San Juan de Lurigancho.caso : proyecto jovenes pilas del programa de empleo juvenil de INPET (2007 -2009)*. Retrieved from
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5508/zorrilla_mejia_david_factores_inpet.pdf?sequence=1

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|-------------|-------------|
| TITULO | Influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | | | | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES | MUESTRA | METODO | INSTRUMENTO | ESTADISTICA |
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVOS GENERALES | HIPOTESIS GENERAL | VARIABLE INDEPENDIENTE | | DISEÑO DE INVESTIGACION | | |
| ¿Cuál es la influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019? | Explicar la influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | La Satisfacción de los Emprendedores influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019 | SATISFACCION DE LOS EMPREDEDORES Dimensiones **1 Imagen del programa **2 Expectativas **3 Calidad de la gestión **4 Contraprestación **5 Cohesión social **6 Quejas **7 Percepción del programa | | POBLACION * 509 emprendedores de la comunidad Alto Huarca | | |
| PROBLEMAS ESPECIFICOS | OBJETIVOS ESPECIFICOS | HIPOTESIS ESPECIFICOS | VARIABLE DEPENDIENTE | MUESTRA | | | |
| ¿Cuál es la influencia de la imagen del programa en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019? | Explicar la influencia de la imagen del programa en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | La imagen del programa influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO GENERACION DE NEGOCIOS Dimensiones **1 El perfil del emprendedor **2 Manejo de Herramientas para la Gestión del emprendimiento" | * 220 Emprendedores de la comunidad Alto Huarca | Dónde: X = Satisfacción de los emprendedores X1 = Imagen del programa X2 = Expectativas X3 = Calidad de la gestión X4 = Contraprestación X5 = Cohesión social X6 = Quejas X7 = Percepción del programa Y = Sostenibilidad del Proyecto Generación de Negocios | | |
| ¿Cuál es la influencia de las expectativas en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019? | Explicar la influencia de las expectativas en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | Las expectativas influyen directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | **3 Características de la Gestión del proyecto a los emprendimientos | | | | |
| ¿Cuál es la influencia de la calidad de gestión en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019? | Explicar la influencia de la calidad de gestión en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | La calidad de gestión influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|
| ¿Cuál es la influencia de la contraprestación en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019? | Explicar la influencia de la contraprestación en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | La contraprestación influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | | | | |
| ¿Cuál es la influencia de la cohesión social en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019? | Explicar la influencia de la cohesión social en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | La cohesión social influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | | | | |
| ¿Cuál es la influencia de las quejas en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019? | Explicar la influencia de las quejas en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | Las quejas influyen directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | | | | |
| ¿Cuál es la influencia de la percepción del programa en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019? | Explicar la influencia de la percepción del programa en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | La percepción del programa influye directamente en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019. | | | | |

Anexo 2. Operacionalización de variables.

| Variable | Dimensiones | Indicadores | ITEMS | Escala de medición |
|--|---|---|----------------|----------------------|
| Sostenibilidad del emprendimiento | El perfil en relación al micro emprendimiento | Numero de hijo | 1 | Escala razón-ordinal |
| | | Numero de aportantes al hogar | 2 | |
| | | Número de personas que dependen económicamente | 3 | |
| | | Nivel de ingreso | 4 | |
| | | Giro de negocio | 5 | |
| | | Tiempo en años de Experiencia previa en el mismo giro | 6 | |
| | | Experiencia previa en otros giros de micro emprendimiento | 7 | |
| | | Monto de inversión en el micro emprendimiento como capital semilla | 8 | |
| | | Formalización de su micro emprendimiento o documentación que cuenta el negocio | 9 | |
| | Manejo de herramientas para la gestión del micro emprendimiento | Uso de herramientas de gestión comercial y gestión económica proporcionadas para el manejo de sus micro emprendimientos | 10,13 | |
| | | Herramientas para determinación de costos | 11 | |
| | | Estrategias de atención al cliente | 12 | |
| | | Documentos de control | 14 | |
| | Condiciones de la capacitación | Asistencia a las capacitaciones | 15 | |
| | | Tiempo de capacitación | 16,17 | |
| | | Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa | 18,19,20,22,23 | |
| | | Ambiente físico de Capacitación | 21 | |
| Valoración del Acompañamiento o monitoreo de los micro emprendimientos | | 22,23,24 | | |
| | Medición de visitas efectivas del asesorado | 25,26 | | |

| | | | | |
|--|---------------------------------|--|------------------------|----------------------|
| Satisfacción | Imagen del programa | Funcionamiento del programa | 1,2 | Escala razón-ordinal |
| | | Conocimiento de los derechos y obligaciones | 3 | |
| | Expectativas | Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas | 4,5,6,7 | |
| | | Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo | 8 | |
| | Calidad de gestión | Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa | 9,10,11,12,13,14,15,16 | |
| | | Tiempo de respuesta | 17,18 | |
| | | Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa | 19,20 | |
| | Contraprestación | Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa | 21 | |
| | | Costos relacionados con la realización de la contraprestación | 22,23,24,25 | |
| | Cohesión social | Cohesión Familiar | 26,27 | |
| | | Ponderación del beneficiario respecto a la cohesión social de su comunidad | 28,29,30 | |
| | Quejas | Si el cliente se quejó de manera formal e informal | 31, | |
| | | Opinión sobre el resultado de la queja | 31,32,33,34,35 | |
| | | Tiempo de respuesta a la atención de su queja | 36,37 | |
| | Percepción general del programa | Evaluación de las características del beneficio | 38,39,40 | |
| Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio | | 41,42,43,44 | | |

Anexo 3. Encuestas de satisfacción a los emprendedores.



Influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto “Generación de Negocios” de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

| | | | | | | | | | |
|-------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Encuesta | | | | | | | | | |
| Encuestador | | | | | | | | | |
| Tabulador | | | | | | | | | |

OBJETIVO: La presente encuesta tiene la finalidad de explicar la Influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto “Generación de Negocios” de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.
INTRUCCIONES: Marque o rellene los espacios en blanco según sea necesario. Le agradecemos por su colaboración .

SATISFACCIÓN

DIMENSIÓN 1 :IMAGEN DEL PROGRAMA

1. ¿Por qué medio se enteró del proyecto, antes de ser beneficiario?

En la comunidad Alto Huarca ¹ CREE ² en las oficinas de la ONG PERSPEKTIVA³ radio ⁴

2.¿ Cómo califica la información que ha recibido por este medio?

Muy malo ¹ malo ² regular ³ bueno ⁴ muy bueno ⁵

3. ¿Cómo fue los tramites y papeleos que realizó en el proyecto?

Muy difícil ¹ difícil ² ni difícil, ni fácil ³ fácil ⁴ muy fácil ⁵

DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVAS

4.¿ Cómo cambiaría su condición de vida si recibiría el apoyo del proyecto GENERACION DE NEGOCIOS ?

Nada ¹ poco ² ni poco, ni mucho ³ bastante ⁴ mucho ⁵

5. En caso que no existiera el proyecto. ¿Cómo sería la situación de su negocio?

No vendería o no produciría ¹ vendería o produciría mucho menos ² vendería o produciría un poco menos ³
 vendería o produciría lo mismo ⁴ vendería o produciría mucha más ⁵

6. ¿Qué tanto afectaría en su economía, si no existiría el proyecto?

Nada ¹ poco ² ni poco, ni mucho ³ bastante ⁴ mucho ⁵

7. ¿ Cómo considera usted, que ser beneficiario del proyecto ayudaría a su familia?

Nada ¹ poco ² ni poco, ni mucho ³ bastante ⁴ mucho ⁵

8. Antes de ser beneficiario. ¿ Cómo imaginaba el proyecto GENERACIÓN DE NEGOCIOS ?

Muy difícil ¹ difícil ² ni difícil, ni fácil ³ fácil ⁴ muy fácil ⁵

DIMENSIÓN 3: CALIDAD DE GESTIÓN

9. ¿Cuánto tiempo esperó usted para su registro y la notificación de su ingreso al proyecto ?

Mucho tiempo¹ bastante tiempo² ni mucho tiempo, ni inmediato³ poco tiempo⁴ inmediato⁵

10.¿Considera usted correcto la forma en que tramitaron su participación en el proyecto GENERACIÓN DE NEGOCIOS ?

Totalmente incorrecto¹ incorrecto² Ni incorrecto, ni correcto³ correcto⁴ totalmente correcto⁵

11.¿ Cómo fue el trato de los asesores del proyecto, cuando usted realizó sus tramites y registro?

Nada amable¹ poco amable² ni descortés, ni amable³ amable⁴ muy amable⁵

12. ¿Cómo fue la información brindada sobre los tramites que realizó en el proyecto?
Totalmente confuso¹ confuso² ni confuso, ni claro³ claro⁴ totalmente claro⁵

13. ¿Cuánto tiempo esperó usted para recibir el apoyo del proyecto?
Mucho tiempo¹ bastante tiempo² ni mucho tiempo, ni inmediato³ poco tiempo⁴ inmediato⁵

14. ¿Qué tan satisfecho está con los tramites que ha realizado y el trato que recibió?
Muy insatisfecho¹ insatisfecho² ni insatisfecho, ni satisfecho³ satisfecho⁴ muy satisfecho⁵

15. ¿Cómo fue la entrega del beneficio hacia usted?
Siempre incompleto¹ incompleto² ni incompleto, ni completo³ completo⁴ siempre completo⁵

16. Si usted podría elegir el tipo de proyecto. ¿Cambiaría el actual ?
Nunca¹ casi nunca² casi nunca, casi siempre³ casi siempre⁴ siempre⁵

17. ¿Considera usted, que el proyecto ayudó a incrementar sus ventas en su negocio?
Nada¹ poco² ni poco, ni mucho³ bastante⁴ mucho⁵

18. ¿El apoyo brindado por el proyecto en su negocio, son de su agrado?
Totalmente desagradable¹ desagradable² ni desagradable, ni agradable³ agradable⁴
totalmente agradable⁵

19. En lo general. ¿Cómo califica el apoyo que le otorgó el proyecto?
Muy malo¹ malo² regular³ bueno⁴ muy bueno⁵

20. ¿Qué tan satisfecho esta con el beneficio que le otorgó el proyecto?
Muy insatisfecho¹ insatisfecho² ni insatisfecho, ni satisfecho³ atisfecho⁴ muy satisfecho⁵

DIMENSIÓN 4: CONTRAPRESTACIÓN

21. ¿Cómo fueron las actividades que realizó, para recibir el apoyo del proyecto?
Muy difícil¹ difícil² ni difícil, ni fácil³ fácil⁴ muy fácil⁵

22. ¿Qué tan costoso es llegar al lugar donde recibió las capacitaciones del proyecto?
Muy costoso¹ costoso² ni costoso, ni barato³ barato⁴ muy barato⁵

23. ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted, acudir al lugar donde recibió las capacitaciones?
Muy difícil¹ difícil² ni difícil, ni fácil³ fácil⁴ muy fácil⁵

24. ¿Cuánto tiempo se tardaba para llegar al lugar donde recibió las capacitaciones ?
Mucho tiempo¹ bastante tiempo² ni mucho tiempo, poco tiempo³ poco tiempo⁴

25. ¿Cómo fue el esfuerzo que usted realizó en las actividades o capacitaciones, para tener el derecho a recibir el apoyo del proyecto y no perderlo ?
Mucho esfuerzo¹ ni mucho, ni poco esfuerzo² poco esfuerzo³ nada de esfuerzo⁴

DIMENSIÓN 5: COHESIÓN SOCIAL

26. ¿Cómo cambió la relación con su familia, después de haber recibido el apoyo del proyecto?

Nada¹ poco² ni poco, ni mucho³ bastante⁴ mucho⁵

27. ¿Cómo considera usted que el apoyo del proyecto ha sido bueno o malo para la convivencia familiar?

Muy malo¹ malo² ni malo, ni bueno³ bueno⁴ muy bueno⁵

28. ¿Cómo ha cambiado la convivencia que usted tiene con la comunidad a partir de que recibió el apoyo del proyecto?

Nada¹ poco² ni poco, ni mucho³ bastante⁴ mucho⁵

29. ¿Cómo ha cambiado su participación en las actividades de la comunidad a partir de ser beneficiario del proyecto?

Mucho menor¹ menor² ni menor ni mayor³ mayor⁴ mucho mayor⁵

30. ¿Las actividades que usted realizó en su comunidad, fue referente al proyecto?

Nunca¹ casi nunca² casi nunca, casi siempre³ casi siempre⁴ siempre⁵

DIMENSIÓN 6: QUEJAS

31. ¿Ha tenido usted algún disgusto o inconformidad con el proyecto?

Nunca¹ casi nunca² casi nunca, casi siempre³ casi siempre⁴ siempre⁵

32. ¿Alguna vez se ha quejado por este disgusto o inconformidad?

Nunca¹ casi nunca² casi nunca, casi siempre³ casi siempre⁴ siempre⁵

33. ¿En dónde o con quien presentó su queja?

En la oficina de la ONG¹ con los directivos de la comunidad² en las oficinas de Minera Antapacay³
en las reuniones del CREE⁴ ninguno⁵

34. ¿A través de que medio presento su queja?

Verbalmente cara a cara¹ telefónicamente² buzón de quejas³ correo electrónico⁴ oficio⁵

otros (especificar)⁶ ninguno⁷

35. ¿Obtuvo alguna respuesta a su queja?

Nunca¹ casi nunca² casi nunca, casi siempre³ casi siempre⁴ siempre⁵

36. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para recibir una respuesta a su queja?

Mucho tiempo¹ bastante tiempo² ni mucho tiempo, ni inmediato³ poco tiempo⁴ inmediato⁵

37. ¿Qué tan satisfecho quedó con la respuesta a su queja?

Muy insatisfecho¹ insatisfecho² ni insatisfecho, ni satisfecho³ satisfecho⁴ muy satisfecho⁵

DIMENSIÓN 7: PERCEPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

38. ¿Usted considera que el proyecto es un derecho de los afectados de la mina?

Nunca¹ casi nunca² casi nunca, casi siempre³ casi siempre⁴ siempre⁵

39. Considerando las experiencias que ha tenido con el proyecto, ¿QUE CALIFICACION LE DARÍA?

Muy malo¹ malo² regular³ excelente⁴ muy excelente⁵

40. ¿Qué tan satisfecho está con el proyecto?

Muy insatisfecho¹ insatisfecho² ni insatisfecho, ni satisfecho³ satisfecho⁴
muy satisfecho

41. ¿ En que medida le ayudó el proyecto a mejor su condicione de vida?
Nada¹ poco² ni poco, ni mucho³ bastante⁴ mucho⁵

42. ¿Qué tan fácil o difícil consideró que ha sido permanecer en el proyecto?
Muy difícil¹ difícil ² ni difícil, ni fácil³ fácil⁴ muy fácil⁵

43.¿ El apoyo brindado por el proyecto, fue lo que esperaba antes de recibir?
era lo peor que no esperaba¹ no era lo que esperaba² no era lo que esperaba, era mejor lo que esperaba³
era lo que esperaba⁴ era mucho mejor de lo que esperaba⁵

44. ¿Existe aspectos del proyecto, con los cuales se encuentre insatisfecho ?
Ninguna¹ demora de entrega del premio² muchas capacitaciones³
pocas capacitaciones⁴ otros (especificar)⁵

<< MUCHAS GRACIAS POR SU APOYO >>

Pon en mano del señor todos tus obras, y tus proyectos se cumplirán
[Proverbios 16:3](#)

Anexo 4. Encuesta de sostenibilidad del proyecto “Generación de Negocios” (emprendimiento).



Influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto “Generación de Negocios” de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019

| | | | | | | | | | |
|-------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Encuesta | | | | | | | | | |
| Encuestador | | | | | | | | | |
| Tabulador | | | | | | | | | |

OBJETIVO: La presente encuesta tiene la finalidad de explicar la Influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto “Generación de Negocios” de la ONG Perspektiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.
INTRUCCIONES: Marque o rellene los espacios en blanco según sea necesario. Le agradecemos por su colaboración .

SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO “GENERACIÓN DE NEGOCIOS”

DIMENSIÓN 1: PERFIL DEL EMPRENDEDOR

Genero: Femenino ¹ Masculino ²

Edad: 18 a 22 años¹ 23 a 27 años² 28 a 32 años³ 33 a 37 años⁴ 38 años a 55 años⁵

Estado civil: Soltero(a)¹ casado(a)² conviviente³ divorciado(a)⁴ viudo(a)⁵

Grado de Instrucción: Primaria incompleta ¹ primaria completa ² secundaria incompleta ³
 secundaria completa⁴ técnico Superior ⁵ universitario⁶ otros⁷ (Especificar).....

1.¿Cuántos hijos tiene?:
 Ninguno¹ 1 a 2 ² 3 a 4 ³ 5 a 6⁴ 7 a mas ⁵

2.¿Cuántas personas aportan económicamente en su hogar?
 Ninguno¹ 1 a 2² 3 a 4 ³ 5 a 6 ⁴ 7 a mas ⁵

3.¿ Cuántas personas dependen económicamente de usted?
 Ninguno¹ 1 a 2 ² 3 a 4³ 5 a 6⁴ 7 a mas ⁵

4. ¿ Cuánto es su ingreso mensual, promedio ?
 Menos de 1000¹ de 1001 a 2000² de 2001 a 3000³ de 3001 a 4000⁴ de 4001 a mas⁵

5. ¿Cuál es su giro de negocio ?
 Agropecuario¹ transporte² comercio³ producción⁴ servicios⁵

6. ¿Cuántos años de experiencia tiene en el giro de negocio ?
 Menos de 1 año¹ de 1 a 2 años² de 3 a 4 años³ de 5 a 6 años ⁴ mas de 6 años ⁵

7. ¿Cuántos años de experiencia tiene en otros giros de negocios ?
 Menos de 1 año¹ de 1 a 2 años² de 3 a 4 años³ de 5 a 6 años ⁴ mas de 6 años ⁵

8. Aparte del capital semilla recibido, cuenta con otro apoyo económico de.....
 Familiares¹ amigos ² entidades financieras³ capital Propio⁴

9. Actualmente su negocio cuenta con :
 Licencia De Funcionamiento¹ RUC ² RNP³ ninguno⁴ Otros⁵
 (Especificar)⁶.....

DIMENSIÓN 2: MANEJO DE HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL MICRO EMPRENDIMIENTO

10. ¿Aplica alguna estrategia de gestión comercial ?

Análisis estratégico¹ marketing mix ² las 4 Ps³ otros(especificar)⁴

11. ¿Para determinar sus costos en su negocio, que método utiliza?

Costo del producto¹ costos de funcionamiento² costos de Producción³

punto de equilibrio⁴ otros(Especificar)⁵.....

12. ¿Qué estrategias de atención al cliente utiliza en su negocio?

Preparación de la venta¹ poder de negociación² procesos de ventas³ trato personalizado⁴ T.A⁵

13. ¿Utiliza alguna estrategia de gestión económica y financiera en su negocio?

Gestión económica del negocio¹ manejo de registros basicos² estados financieros³ otras⁴ ninguna⁵

14. ¿Qué documentos de control aplica en su negocio?

Registros de ventas¹ registro de compras² inventario³ registro de gastos⁴

registro de compra y venta⁵ T.A.⁶

DIMENSIÓN 3: CONDICIONES DE LAS CAPACITACIONES

15. ¿Usted asistió continuamente a las capacitaciones?

Nunca¹ casi nunca² usualmente³ casi siempre⁴ siempre⁵

16. ¿Durante cuántos meses usted recibió las capacitaciones?

De 6 meses¹ 6 a 12 meses² 13 a 18 meses³ 19 a 24 mese⁴ Otros(especificar)⁵.....

17. ¿A que hora usted llegaba a las capacitaciones ?

Antes de la hora¹ a la hora² después de media hora³ después de 1 hora⁴ Otros(especificar)⁵.....

18. ¿Qué nivel de autocrítica tiene usted de las capacitaciones recibidas?

Nula¹ bajo² regular³ media⁴ alto⁵

19. ¿Cómo califica usted las capacitaciones recibidas?

pésima¹ deficiente² aceptable³ buena⁴ excelente⁵

20. ¿Qué recuerda mas usted de las capacitaciones recibidas?

Los ejercicios¹ los contenidos² las dinámicas³ los materiales⁴
otros (especificar)⁵

21. ¿Cree usted que el ambiente donde se realizó las capitaciones , es importante para el aprendizaje?

Nada importante¹ poco importante² moderadamente importante³ importante⁴ muy importante⁵

22. ¿Considera usted que a adquirido nuevos conocimientos con las capacitación que realizó la ONG?

Ninguno¹ muy poco² poco³ bastante⁴ mucho⁵

23. ¿Qué conocimientos nuevos considera que adquirió usted?

En administración¹ en ventas² en costos³ otros(especificar)⁴.....

24. ¿En qué ámbito de su vida, aplicó los nuevos conocimientos adquiridos?

En lo personal¹ en el hogar² en el negocio³ otros (especificar)⁵.....

25. ¿Cómo califica las asesorías realizadas por el asesor en su negocio?

Muy malo ¹ malo ² regular ³ bueno ⁴ muy bueno ⁵

26. ¿Cree usted que es muy importante las asesorías personalizadas ?

Nada importante ¹ poco importante ² moderadamente importante ³ importante ⁴

muy importante ⁵

<< MUCHAS GRACIAS POR SU APOYO >>

Pon en mano del señor
todos tus obras, y tus
proyectos se cumplirán
[Proverbios 16:3](#)

Anexo 5. Resultado de la regresión lineal para la imagen del programa

| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | | t | Sig. |
|--------|-------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--|-------|------|
| | | B | Error estándar | Beta | | | |
| 1 | (Constante) | 2,113 | ,230 | | | 9,193 | ,000 |
| | Imagen | ,489 | ,056 | ,512 | | 8,795 | ,000 |

a. Variable dependiente: Sostenibilidad del proyecto Generación de Negocios

Anexo 6. Resultado de la regresión lineal para expectativas

| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | | t | Sig. |
|--------|--------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--|-------|------|
| | | B | Error estándar | Beta | | | |
| 1 | (Constante) | ,487 | ,300 | | | 1,625 | ,106 |
| | Expectativas | ,882 | ,132 | ,413 | | 6,704 | ,000 |

a. Variable dependiente: Sostenibilidad del proyecto Generación de Negocios

Anexo 7. Resultado de la regresión lineal para calidad de gestión

| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | | t | Sig. |
|--------|--------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--|-------|------|
| | | B | Error estándar | Beta | | | |
| 1 | (Constante) | 1,579 | ,288 | | | 5,486 | ,000 |
| | Calidad de gestión | ,667 | ,071 | ,536 | | 9,371 | ,000 |

a. Variable dependiente: Sostenibilidad del proyecto Generación de Negocios

Anexo 8. Resultado de la regresión lineal para la contraprestación

| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | | t | Sig. |
|--------|------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--|-------|------|
| | | B | Error estándar | Beta | | | |
| 1 | (Constante) | ,964 | ,272 | | | 3,542 | ,000 |
| | Contraprestación | ,688 | ,090 | ,462 | | 7,685 | ,000 |

a. Variable dependiente: Sostenibilidad del proyecto Generación de Negocios

Anexo 9. Resultado de la regresión lineal para la cohesión social

| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | | Sig. |
|--------|-----------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|------|
| | | B | Error estándar | Beta | t | |
| 1 | (Constante) | 2,961 | ,160 | | 18,564 | ,000 |
| | Cohesión social | ,363 | ,044 | ,492 | 8,333 | ,000 |

a. Variable dependiente: Sostenibilidad del proyecto Generación de Negocios

Anexo 10. Resultado de la regresión lineal para las quejas.

| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | | Sig. |
|--------|-------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|------|
| | | B | Error estándar | Beta | t | |
| 1 | (Constante) | 3,742 | ,066 | | 56,700 | ,000 |
| | Quejas | ,181 | ,022 | ,489 | 8,271 | ,000 |

a. Variable dependiente: Sostenibilidad del proyecto Generación de Negocios

Anexo 11. Resultado de la regresión lineal para la percepción del programa

| Modelo | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | | Sig. |
|--------|--------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------------|--------|------|
| | | B | Error estándar | Beta | t | |
| 1 | (Constante) | 2,576 | ,232 | | 11,086 | ,000 |
| | Percepción del programas | ,432 | ,059 | ,445 | 7,328 | ,000 |

a. Variable dependiente: Sostenibilidad del proyecto Generación de Negocios

Anexo 12. Resultados de la encuesta satisfacción por cada indicador

Dimensión 1: imagen del programa

Tabla 20

¿Por qué medio se enteró del proyecto, antes de ser beneficiario?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| EN LA COMUNIDAD ALTO HUARCA | 143 | 65,0 | 65,0 | 65,0 |
| CREE | 14 | 6,4 | 6,4 | 71,4 |
| EN LAS OFICINAS DE LA ONG PERSPEKTIVA | 9 | 4,1 | 4,1 | 75,5 |
| RADIO | 54 | 24,5 | 24,5 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la presente tabla nos da a conocer que la gran mayoría de beneficiarios se enteraron por su misma comunidad de Alto Huarca simbolizado con el 65,0%, consecutivamente algunos beneficiarios se enteraron por la radio, simbolizado con el 24,5% y finalmente pocos beneficiarios se enteraron por la oficina del CREE representado con el 6,4%.

Tabla 21

¿Cómo califica la información que recibido por este medio?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| REGULAR | 29 | 13,2 | 13,2 | 13,2 |
| BUENO | 141 | 64,1 | 64,1 | 77,3 |
| MUY BUENO | 50 | 22,7 | 22,7 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

La calificación de la información que recibieron los beneficiarios estimaron como bueno representado con el 64.1% por otro lado algunos beneficiarios estimaron como muy bueno representado con el 22.7% y por último pocos beneficiarios calificaron como regular representado con el 13.2%.

Tabla 22

¿Cómo considera usted que sería los trámites y papeleos que realizó en el proyecto?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| DIFICIL | 31 | 14,1 | 14,1 | 14,1 |
| NI DIFICIL , NI FACIL | 64 | 29,1 | 29,1 | 43,2 |
| FACIL | 96 | 43,6 | 43,6 | 86,8 |
| MUY FACIL | 29 | 13,2 | 13,2 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.
Elaboración: propia.

En cuanto a los trámites y papeleos que realiza el proyecto, los encuestados manifestaron que el 43,6% consideran que fue fácil, por consiguiente, el 29,1% consideran que fue ni difícil ni fácil y el 14.1% de encuestados consideran que fue difícil los trámites

Dimensión 2: Expectativas

Tabla 23. *¿Cómo cambiaría su condición de vida si recibiría el apoyo del proyecto GENERACION DE NEGOCIOS?, ¿Qué tanto afectaría en su economía, si no existiría el proyecto? y ¿Cómo considera usted, que ser beneficiario del proyecto ayudaría a su familia?*

| Preguntas | Nada | Porcentaje % | | | | Total |
|--|------|--------------|-------------------|----------|-------|-------|
| | | Poco | Ni poco, ni mucho | Bastante | Mucho | |
| 1. ¿Cómo cambiaría su condición de vida si recibiría el apoyo del proyecto GENERACION DE NEGOCIOS? | 0.0 | 9.5 | 43.2 | 44.5 | 2.7 | 100.0 |
| 2. ¿Qué tanto afectaría en su economía, si no existiría el proyecto? | 0.0 | 22.3 | 53.6 | 24.1 | 0.0 | 100.0 |
| 3. ¿Cómo considera usted, que ser beneficiario del proyecto ayudaría a su familia? | 0.0 | 20.9 | 61.8 | 17.3 | 0.0 | 100.0 |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.
Elaboración: propia.

En referencia a la dimensión de expectativas, acerca de la pregunta ¿cómo cambiaría su condición de vida si recibiría el apoyo del proyecto GENERACION? En el cual respondieron lo siguiente: el 44.5% de los encuestados afirmar que cambiaría bastante su condición de vida;

por otro lado, el 43.2% indicaron que cambiaría ni poco, ni mucho en su condición de vida actual; el 9.5% manifiestan que su condición de vida cambiaría poco y el 2.7% señalaron que su condición de vida cambiaría mucho. Acerca de la pregunta 2, el 53.6% indicaron que afectaría en su economía ni poco, ni mucho; igual mente el 24.1% indicaron que afectaría bastante en su economía; y el 22.3% afirman que afectaría poco en su economía si no existiría el proyecto. En referencia a la pregunta ¿Cómo considera usted, que ser beneficiario del proyecto ayudaría a su familia?, el 61.8% sostiene que ser beneficiario del proyecto ayudaría ni poco, ni mucho en su familia; mientras que el 20.9% afirma que ser beneficiaria del proyecto ayudaría poco en su familia, y el 17.3% indicaron que ayudaría bastante en su familia.

Tabla 24

En caso que no existiera el proyecto. ¿Cómo sería la situación de su negocio?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| VENDERIA O PRODUCIRIA MUCHO MENOS | 6 | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| VENDERIA O PRODUCIRIA UN POCO MENOS | 49 | 22,3 | 22,3 | 25,0 |
| VENDERIA O PRODUCIRIA LO MISMO | 147 | 66,8 | 66,8 | 91,8 |
| VENDERIA O PRODUCIRIA MUCHO MAS | 18 | 8,2 | 8,2 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla 24, se observa que el 66,8% de beneficiarios indican que venderían o produciría mucho menos, posteriormente el 22.3 % de beneficiarios indican que venderían y producirían un poco menos y finalmente el 8,2% indican que venderían o no produciría.

Tabla 25

Antes de ser beneficiario. ¿Cómo imaginaba el proyecto GERNERACION DE NEGOCIOS?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| MUY DIFICIL | 35 | 15,9 | 15,9 | 15,9 |
| DIFICIL | 41 | 18,6 | 18,6 | 34,5 |
| NI DIFICIL , NI FACIL | 77 | 35,0 | 35,0 | 69,5 |
| FACIL | 55 | 25,0 | 25,0 | 94,5 |
| MUY FACIL | 12 | 5,5 | 5,5 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

La tabla señala que el 35% de emprendedores imaginaba al proyecto que era ni difícil ni fácil y el 25% de emprendedores imaginaba al proyecto que era difícil y por último el 18.6% imaginaban que era fácil el proyecto.

Dimensión 3: Calidad de gestión

Tabla 26

¿Cuánto tiempo esperó usted para su registro y la notificación de su ingreso al proyecto? y

¿Cuánto tiempo esperó usted para recibir el apoyo del proyecto?

| Preguntas | Mucho tiempo | Bastante tiempo | Porcentaje (%) | | | Total |
|--|--------------|-----------------|---------------------------------|-------------|-----------|-------|
| | | | Ni mucho tiempo, ni poco tiempo | Poco tiempo | Inmediato | |
| 1. ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERO USTED PARA SU REGISTRO Y LA NOTIFICACIÓN DE SU INGRESO AL PROYECTO? | 35.0 | 38.2 | 24.1 | 2.7 | 0.0 | 100.0 |
| 2. ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ USTED PARA RECIBIR EL APOYO DEL PROYECTO? | 39.1 | 27.7 | 23.6 | 9.5 | 0.0 | 100.0 |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia

Al respecto a la dimensión de calidad de gestión, en cuanto al tiempo de espera de registro y notificación del ingreso al proyecto se obtuvo los siguientes resultados, 38.2% sostienen que

esperaron bastante tiempo para su registro y notificación; de igual manera el 35% indicaron que esperaron mucho tiempo para su registro y notificación; el 24.1% señala que espero ni mucho tiempo, ni poco tiempo para su registro y notificación; y el 2.7% manifiesta que espero poco tiempo para su registro y notificación de su ingreso al programa, como podemos observar en su mayoría del 50% los emprendedores esperaron un tiempo para el registro y notificación de su ingreso. Asimismo, el 39.1% afirman que esperaron mucho tiempo para recibir el apoyo del proyecto; de igual manera el 27.7% de los emprendedores señalaron que esperaron bastante tiempo para recibir el apoyo del proyecto, el 23.6% afirman que esperaron ni mucho tiempo, ni poco tiempo para recibir el apoyo del proyecto, y por otra parte el 9.5% de los emprendedores sostienen que esperaron poco tiempo para recibir el apoyo del proyecto.

Tabla 27

¿Considera usted correcto la forma en que tramitaron su participación en el proyecto
GENERACIÓN DE NEGOCIOS?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NI INCORRECTO, NI CORRECTO | 22 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| CORRECTO | 172 | 78,2 | 78,2 | 88,2 |
| TOTALMENTE CORRECTO | 26 | 11,8 | 11,8 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.
Elaboración: propia.

En la tabla se precisa que el 78,2% considera que fue correcto la forma en que tramitaron su participación en el proyecto, mientras tanto el 11.8% considera que fue totalmente correcto y por último el 10 % de los beneficiarios consideran que fue ni incorrecto ni correcto.

Tabla 28

¿Cómo fue el trato de los asesores del proyecto, cuando usted realizó sus trámites y registro?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| AMABLE | 143 | 65,0 | 65,0 | 65,0 |
| MUY AMABLE | 77 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla respecto al trato de los asesores para realizar los trámites y registro, indican que fue un trato amable, figurado con el 65%, por otro lado, los beneficiarios señalan que fue de trato muy amable representado con el 35%.

Tabla 29

¿Cómo fue la información brinda sobre los trámites que realizó en el proyecto?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NI CONFUSO, NI CLARO | 6 | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| CLARO | 141 | 64,1 | 64,1 | 66,8 |
| TOTALMENTE CLARO | 73 | 33,2 | 33,2 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla los emprendedores señalan que la información brindada sobre los trámites que se realizó en el proyecto fue claro figurado con el 64,1, sin embargo, algunos beneficiarios señalan que fue totalmente claro, representado con el 33,2 % y finalmente pocos indicaron que fue ni confuso ni claro representando con el 2,7%.

Tabla 30

¿Qué tan satisfecho está con los trámites que ha realizado y el trato que recibió? y ¿Qué tan satisfecho está con el beneficio que le otorga el proyecto?

| Preguntas | Porcentaje (%) | | | | | Total |
|---|------------------|--------------|--------------------------------|------------|----------------|-------|
| | Muy insatisfecho | Insatisfecho | Ni insatisfecho, ni satisfecho | Satisfecho | Muy satisfecho | |
| 1. ¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTA CON LOS TRAMITES QUE HA REALIZADO Y EL TRATO QUE RECIBIÓ? | 0.0 | 0.0 | 11.8 | 53.2 | 35.0 | 100.0 |
| 2. ¿QUÉ TAN SATISFECHO ESTA CON EL BENEFICIO QUE LE OTORGA EL PROYECTO? | 0.0 | 0.0 | 15.9 | 52.7 | 31.4 | 100.0 |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.
Elaboración: propia.

Al respecto a la dimensión de calidad de gestión, en cuanto al tiempo de espera de registro y notificación del ingreso al proyecto se obtuvo los siguientes resultados, 38.2% sostienen que esperaron bastante tiempo para su registro y notificación; de igual manera el 35% indicaron que esperaron mucho tiempo para su registro y notificación; el 24.1% señala que espero ni mucho tiempo, ni poco tiempo para su registro y notificación; y el 2.7% manifiesta que espero poco tiempo para su registro y notificación de su ingreso al programa, como podemos observar en su mayoría del 50% los emprendedores esperaron un tiempo para el registro y notificación de su ingreso. Asimismo, el 39.1% afirman que esperaron mucho tiempo para recibir el apoyo del proyecto; de igual manera el 27.7% de los emprendedores señalaron que esperaron bastante tiempo para recibir el apoyo del proyecto, el 23.6% afirman que esperaron ni mucho tiempo, ni poco tiempo para recibir el apoyo del proyecto, y por otra parte el 9.5% de los emprendedores sostienen que esperaron poco tiempo para recibir el apoyo del proyecto.

Tabla 31

¿Cómo fue la entrega del beneficio hacia usted?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| INCOMPLETO | 49 | 22,3 | 22,3 | 22,3 |
| NI INCOMPLETO, NI COMPLETO | 76 | 34,5 | 34,5 | 56,8 |
| COMPLETO | 78 | 35,5 | 35,5 | 92,3 |
| SIEMPRE COMPLETO | 17 | 7,7 | 7,7 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

De acuerdo a la tabla observamos que el 35% de beneficiarios reciben completo el premio, seguidamente el 34.5% de emprendedores reciben ni incompleto, ni completo y el 22.3% indican que se les entregó incompleto el premio.

Tabla 32

Si usted podría elegir el tipo de proyecto. ¿Cambiaría el actual?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 73 | 33,2 | 33,2 | 33,2 |
| CASI NUNCA | 128 | 58,2 | 58,2 | 91,4 |
| CASI NUNCA, CASI SIEMPRE | 19 | 8,6 | 8,6 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

El 58.2% de beneficiarios afirman que casi nunca elegirían otro tipo de proyecto quiere decir que están conformes, por otro lado, el 33.2% de emprendedores señalan que nunca cambiarían de proyecto y por último el 8.6% indican que siempre cambiarían de proyecto.

Tabla 33

¿Considera usted, que el proyecto ayudo a incrementar sus ventas en su negocio?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| POCO | 27 | 12,3 | 12,3 | 12,3 |
| NI POCO , NI MUCHO | 91 | 41,4 | 41,4 | 53,6 |
| BASTANTE | 93 | 42,3 | 42,3 | 95,9 |
| MUCHO | 9 | 4,1 | 4,1 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

Según la tabla el 42,3% expresan, que el proyecto ayudó a incrementar bastante sus ventas en su negocio y el 41,4% de beneficiarios indican que fue ni poco ni mucho la ayuda a incrementar sus ventas y solo el 12.3% indican que ayudó poco en incrementar sus ventas en su negocio.

Tabla 34

¿El apoyo brindado por el proyecto en su negocio, son de su agrado?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NI DESAGRADABLE , NI AGRADABLE | 39 | 17,7 | 17,7 | 17,7 |
| AGRADABLE | 117 | 53,2 | 53,2 | 70,9 |
| TOTALMENTE AGRADABLE | 64 | 29,1 | 29,1 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla muestra que el 53.2% de emprendedores consideran agradable el apoyo brindado por el proyecto Generación de negocios por otro lado el 29.1 % de emprendedores consideran que fue totalmente agradable el apoyo brindado y para el 17.7 % considera ni desagradable ni agradable

Tabla 35

En lo general. ¿Cómo califica el apoyo que le otorga el proyecto?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| REGULAR | 20 | 9,1 | 9,1 | 9,1 |
| BUENO | 126 | 57,3 | 57,3 | 66,4 |
| MUY BUENO | 74 | 33,6 | 33,6 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla se observa que el 57.3 % califica como bueno al proyecto, sin embargo, el 33.6% considera como muy bueno al apoyo brindado y por último el 9.1% de beneficiarios indican que fue regular el apoyo otorgado.

Dimensión 4: Contraprestación

Tabla 36

¿Cómo fueron las actividades que realizó, para recibir el apoyo del proyecto? y ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted, acudir al lugar donde recibió las capacitaciones?

| Preguntas | Porcentaje (%) | | | | | Total |
|---|----------------|---------|----------------------|-------|-----------|-------|
| | Muy difícil | Difícil | Ni difícil, ni fácil | Fácil | Muy fácil | |
| 1. ¿Cómo fueron las actividades que realizó, para recibir el apoyo del proyecto? | 4.1 | 15.5 | 20.0 | 55.9 | 4.5 | 100.0 |
| 2. ¿Qué tan fácil o difícil fue para usted, acudir al lugar donde recibió las capacitaciones? | 0.0 | 8.2 | 49.1 | 33.6 | 9.1 | 100.0 |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En cuanto a la dimensión de contra prestación, respecto a la pregunta 1 de ¿Cómo fueron las actividades que realizó, para recibir el apoyo del proyecto? En el cual el 55.9% respondieron que fue fácil; de otra parte, afirmaron que fue ni difícil, ni fácil el 20% el esfuerzo que realizaron; el 15.5% indicaron que fue difícil y el 4.1 mantiene que fue muy difícil realizar las actividades para recibir el apoyo del proyecto. Asimismo, el 49.1% de los emprendedores

respondieron que es ni difícil, ni fácil acudir al lugar donde se realizaba las capacitaciones; de igual forma el 33.6% sostienen que es fácil acudir al lugar de las capacitaciones; por otro lado, el 9.1% señalan que fue muy fácil ir al lugar de las capacitaciones y el 8.2% menciona que fue difícil llegar al lugar de las capacitaciones.

Tabla 37

¿Qué tan costoso es llegar al lugar donde recibió las capacitaciones del proyecto?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| COSTOSO | 25 | 11,4 | 11,4 | 11,4 |
| NI COSTOSO, NI BARATO | 119 | 54,1 | 54,1 | 65,5 |
| BARATO | 60 | 27,3 | 27,3 | 92,7 |
| MUY BARATO | 16 | 7,3 | 7,3 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En referencia a la tabla el 54.1% de emprendedores mencionan que fue ni costoso ni barato llegar al lugar donde recibieron las capacitaciones, por otro lado, el 27.3 % de emprendedores indican que fue barato llegar a las capacitaciones y solo el 11.4% indican que si fue costoso llegar al lugar.

Tabla 38

¿Cuánto tiempo se tardaba para llegar al lugar donde recibió las capacitaciones?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| BASTANTE TIEMPO | 38 | 17,3 | 17,3 | 17,3 |
| NI MUCHO TIEMPO , NI INMEDIATO | 88 | 40,0 | 40,0 | 57,3 |
| POCO TIEMPO | 94 | 42,7 | 42,7 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

Según la tabla afirma que el 42.7% de emprendedores se tardaba poco tiempo para llegar al lugar donde recibía las capacitaciones, sin embargo el 40% de emprendedores indican

que fue ni mucho tiempo ni poco tiempo para llegar al lugar y solo el 17,3% de beneficiarios se tardaban bastante tiempo para llegar al lugar dónde recibían las capacitaciones.

Tabla 39

¿Cómo fue el esfuerzo que usted realizó en las actividades o capacitaciones, para tener el derecho a recibir el apoyo del proyecto y no perderlo?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| MUCHO ESFUERZO | 6 | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| NI MUCHO ESFUERZO, NI POCO ESFUERZO | 74 | 33,6 | 33,6 | 36,4 |
| POCO ESFUERZO | 73 | 33,2 | 33,2 | 69,5 |
| NADA DE ESFUERZO | 67 | 30,5 | 30,5 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla muestra, que los beneficiarios respondieron ni mucho esfuerzo ni poco esfuerzo para realizar las actividades y seguir recibiendo el apoyo, seguidamente 33.2% indican que fue de poco esfuerzo y por último el 30,5% de beneficiarios indican no ha sido nada de esfuerzo para realizar las actividades y tener el derecho a seguir recibiendo el apoyo.

Dimensión 5: Cohesión social

Tabla 40

¿Cómo cambió la relación con su familia, después de haber recibido el apoyo del proyecto? y

¿Cómo ha cambiado la convivencia que usted tiene con la comunidad a partir de que recibió el apoyo del proyecto?

| Preguntas | Nada | Porcentaje (%) | | | | Total |
|---|------|----------------|-------------------------|----------|-------|-------|
| | | Poco | Ni poco, ni mucho | Bastante | Mucho | |
| 1. ¿CÓMO CAMBIÓ LA RELACIÓN CON SU FAMILIA, DESPUÉS DE HABER RECIBIDO EL APOYO DEL PROYECTO? | 0.0 | 27.3 | 37.3 | 34.1 | 1.4 | 100.0 |
| 2. ¿CÓMO HA CAMBIADO LA CONVIVENCIA QUE USTED TIENE CON LA COMUNIDAD A PARTIR DE QUE RECIBIÓ EL APOYO DEL PROYECTO? | 0.0 | 10.0 | 34.5 | 50.9 | 4.5 | 100.0 |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En referencia a la dimensión de cohesión social, según los resultados obtenidos el 37.3% de los emprendedores afirman que el cambio de relación de su familia fu ni poco, ni mucho; por otro lado el 34.1% indican que fue bastante el cambio de relación con su familia; de igual manera el 27.3% sostienen que el cambio de relación con su familia fue poco y el 1.4% manifiestan que el cambio de relación con su familia fue mucho. Del mismo modo el 50.9% de los encuestados manifiestan que ha cambiado bastante la convivencia que tienen con la comunidad a partir de recibir el apoyo del proyecto; el 34.5% afirma que a cambio la convivencia que tienen con la comunidad ni poco, ni mucho, por otro lado el 10.0% indican que el cambio de convivencia con la comunidad fue poco y el 4.5% sostienen que ha cambiado mucho la convivencia con la comunidad.

Tabla 41

¿Cómo considera usted que el apoyo del proyecto ha sido bueno o malo para la convivencia familiar?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| MALO | 29 | 13,2 | 13,2 | 13,2 |
| REGULAR | 48 | 21,8 | 21,8 | 35,0 |
| BUENO | 131 | 59,5 | 59,5 | 94,5 |
| MUY BUENO | 12 | 5,5 | 5,5 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia

En la tabla se puede apreciar que el 59,5% de beneficiarios consideran que ha sido bueno para la convivencia familiar, por otro lado el 21,8% considera regular y solo el 13,2% considera que ha sido malo, que no ayudó en la convivencia familiar

Tabla 42

¿Cómo ha cambiado su participación en las actividades de la comunidad a partir de ser beneficiario del proyecto?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| MENOR | 22 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| NI MENOR, NI MAYOR | 78 | 35,5 | 35,5 | 45,5 |
| MAYOR | 120 | 54,5 | 54,5 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia

En la presente tabla muestra que el 54,5% de encuestados indican que fue mayor su participación en las actividades de su comunidad, por consiguiente, el 35,5% de encuestados indican que fue ni menor ni mayor, finalmente solo el 10% de los encuestados señalan que fue menor su participación en las actividades de su comunidad.

Tabla 43

¿Las actividades que usted realizó en su comunidad, fue referente al proyecto?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| CASI NUNCA, CASI SIEMRPE | 16 | 7,3 | 7,3 | 7,3 |
| CASI SIEMPRE | 92 | 41,8 | 41,8 | 49,1 |
| SIEMPRE | 112 | 50,9 | 50,9 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

Según la tabla nos muestra que el 50,9% de los beneficiarios indican que siempre realizan actividades en su comunidad referente al proyecto consiguientemente el 41.8% de beneficiarios casi siempre realizan sus actividades referentes al proyecto y solo 7.3% de emprendedores señalan que casi nunca, casi siempre realizan sus actividades referentes al tema.

Dimensión 6: Quejas

Tabla 44

¿Ha tenido usted algún disgusto o inconformidad con el proyecto? y ¿Alguna vez se ha quejado por este disgusto o inconformidad?

| Preguntas | Nunca | Casi nunca | Porcentaje % | | | Total |
|---|-------|------------|---------------------------|--------------|---------|-------|
| | | | Casi nunca , casi siempre | Casi siempre | Siempre | |
| 1. ¿HA TENIDO USTED ALGÚN DISGUSTO O INCONFORMIDAD CON EL PROYECTO? | 0.0 | 6.8 | 15.9 | 43.6 | 33.6 | 100.0 |
| 2. ¿ALGUNA VEZ SE HA QUEJADO POR ESTE DISGUSTO O INCONFORMIDAD? | 0.0 | 3.6 | 15.9 | 44.1 | 36.4 | 100.0 |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

Al respecto a la diemnsion de quejas podemos observar en el cuadro que el 43.5% de los emoresndedores afirman que casi siempre cuentan con algun disgusto o inconformidad; el 33.6% señalan que siempre tiene un disgusto o inconformida; por otro lado el 15.9% sostiene

que casi nunca, casi siempre tiene algún tipo de disgusto o inconformidad y el 6.8% indican que casi nunca tienen algún disgusto o inconformidad con el proyecto. En referencia a la pregunta 2 podemos observar que el 44.1% casi siempre realizan su queja por el disgusto, de igual manera el 36.4% de los emprendedores indican que siempre se quejan con el disgusto que tienen, por otro parte el 15.9% casi nunca, casi siempre se quejan por ese disgusto que tienen y el 3.6% nunca se quejan por el disgusto o molestia que tienen.

Tabla 45

¿En dónde o con quien presento su queja?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| EN LA OFICINA DE LA ONG | 87 | 39,5 | 39,5 | 39,5 |
| CON LOS DIRECTIVOS DE LA COMUNIDAD | 55 | 25,0 | 25,0 | 64,5 |
| EN LAS OFICINAS DE MINERA ANTAPACAY | 7 | 3,2 | 3,2 | 67,7 |
| EN LAS REUNIONES DEL CREE | 15 | 6,8 | 6,8 | 74,5 |
| NINGUNO | 56 | 25,5 | 25,5 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia

Según la tabla 53, podemos observar que el 39.5% de los encuestados presentaron sus quejas en la oficina de la ONG, el 25.5% indicaron no tener ninguna queja, por otro lado, el 25.0% presentaron sus quejas con los directivos de la comunidad, de igual manera el 6.8% realizaron sus quejas en las reuniones del CREE, y el 3.2% efectuaron sus quejas en la oficina de la minera Antapaccay. Podemos observar que en su mayoría realizaron las quejas en la oficina de la ONG.

Tabla 46

¿A través de que medio presento su queja?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| VERBALMENTE CARA A CARA | 92 | 41,8 | 41,8 | 41,8 |
| TELEFONICAMENTE | 35 | 15,9 | 15,9 | 57,7 |
| OFICIO | 13 | 5,9 | 5,9 | 63,6 |
| NINGUNO | 80 | 36,4 | 36,4 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

Como se puede observar en la tabla que el 41.8% de los encuestados realizaron sus quejas de forma verbalmente cara a cara, por otra parte, el 36.4% manifiestan no haber tenido ninguna queja, asimismo el 15.9% indica haber presentado su queja a través del medio telefónico.

Tabla 47

¿Obtuvo alguna respuesta a su queja?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 43 | 19,5 | 19,5 | 19,5 |
| CASI NUNCA, CASI SIEMPRE | 11 | 5,0 | 5,0 | 24,5 |
| CASI SIEMPRE | 57 | 25,9 | 25,9 | 50,5 |
| SIEMPRE | 103 | 46,8 | 46,8 | 97,3 |
| NO CORESPONDE | 6 | 2,7 | 2,7 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

Según la tabla, en el cual muestra que el 46.8% de los emprendedores siempre recibieron alguna respuesta a sus quejas, de igual manera el 25.9% recibieron respuestas a sus quejas, asimismo el 5.7% casi nunca, casi siempre obtuvieron respuesta a sus quejas, y por otra parte el 2.7% no corresponde en consecuencia no tuvieron ninguna queja.

Tabla 48

¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para recibir una respuesta a su queja?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| POCO TIEMPO | 73 | 33,2 | 33,2 | 33,2 |
| INMEDIATO | 141 | 64,1 | 64,1 | 97,3 |
| NO CORESPONDE | 6 | 2,7 | 2,7 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia

En la presente tabla 48, se observa que el 64.1% de los emprendedores tuvieron respuestas inmediatas a sus quejas, de igual manera el 33.2% indican que esperaron poco tiempo para las respuestas a sus quejas y el 2.7% afirman que no corresponde, es decir que no tuvieron ninguna queja alguna.

Tabla 49

¿Qué tan satisfecho quedo con la respuesta a su queja?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| SATISFECHO | 104 | 47,3 | 47,3 | 47,3 |
| MUY SATISFECHO | 110 | 50,0 | 50,0 | 97,3 |
| NO CORESPONDE | 6 | 2,7 | 2,7 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

Respecto a la tabla, el cual indica que el 50.0% afirman estar muy satisfechos con las respuestas realizadas a sus quejas, asimismo el 47.3% están satisfechos con las respuestas a sus quejas, por otro lado, el 2.7% no corresponde, el cual indica que no tuvieron ningún disgusto o queja por el apoyo brindado.

Dimensión 7: Percepción general del programa

Tabla 50

¿Usted considera que el proyecto es un derecho de los afectados de la mina?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| CASI NUNCA, CASI SIEMRPE | 29 | 13,2 | 13,2 | 13,2 |
| CASI SIEMPRE | 104 | 47,3 | 47,3 | 60,5 |
| SIEMPRE | 87 | 39,5 | 39,5 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla muestra que el 47,3% de encuestados señalan que el proyecto es un derecho de los afectados de la mina, de igual forma el 39.5% señalan que siempre es un derecho de todos los afectados de la mina, y el 13.2% manifiestan que casi nunca, casi siempre es un derecho de todos los afectados de la mina. Teniendo los siguientes resultados podemos decir que más del 50% sostiene que es un derecho de la mina.

Tabla 51

Considerando las experiencias que ha tenido con el proyecto, ¿QUE CALIFICACION LE DARÍA?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| REGULAR | 18 | 8,2 | 8,2 | 8,2 |
| EXCELENTE | 177 | 80,5 | 80,5 | 88,6 |
| MUY EXCELENTE | 25 | 11,4 | 11,4 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla muestra que el 80,5% de encuestados califican como excelente al proyecto por otro lado el 11,4 de encuestados califican como muy excelente y el 8,2% califican como regular al proyecto.

Tabla 52

¿Qué tan satisfecho esta con el proyecto?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NI INSATISFECHO, NI SATISFECHO | 18 | 8,2 | 8,2 | 8,2 |
| SATISFECHO | 156 | 70,9 | 70,9 | 79,1 |
| MUY SATISFECHO | 46 | 20,9 | 20,9 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla 52, se observa que los encuestados se encuentran satisfechos, el cual representan el 70,9%, sin embargo, la otra parte de los encuestados se encuentran muy satisfecho con el proyecto y solo el 8,2% de encuestados se encuentran ni insatisfecho ni satisfecho.

Tabla 53

¿En qué medida le ayudo el proyecto a mejor su condición de vida?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| POCO | 9 | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| NI POCO, NI MUCHO | 87 | 39,5 | 39,5 | 43,6 |
| BASTANTE | 123 | 55,9 | 55,9 | 99,5 |
| MUCHO | 1 | ,5 | ,5 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla 53, podemos observar que el 55,9% de los encuestados indicaron que ayudó bastante a mejorar sus condiciones de vida, mientras que el 39,5% de encuestados afirman que ni poco ni mucho ayudaron a mejorar sus condiciones de vida y el 5% de beneficiarios indicaron que fue de mucha ayuda.

Tabla 54

¿Qué tan fácil o difícil consideró que ha sido permanecer en el proyecto?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| DIFICIL | 59 | 26,8 | 26,8 | 26,8 |
| NI DIFICIL , NI FACIL | 81 | 36,8 | 36,8 | 63,6 |
| FACIL | 74 | 33,6 | 33,6 | 97,3 |
| MUY FACIL | 6 | 2,7 | 2,7 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

Respecto a la tabla el 36.8% de emprendedores indica que ha sido ni difícil ni fácil permanecer en el proyecto sin embargo el 33.6% de emprendedores indican que ha si fácil permanecer en el proyecto y por último 26,8% consideró que fue difícil permanecer en el proyecto.

Tabla 55

¿El apoyo brindado por el proyecto, fue lo que esperaba antes de recibir?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NO ERA LO QUE ESPERABA | 3 | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| NO ERA LO ESPERABA, ERA LO QUE ESPERABA | 43 | 19,5 | 19,5 | 20,9 |
| ERA LO QUE ESPERABA | 148 | 67,3 | 67,3 | 88,2 |
| ERA MUCHO MEJOR DE LO QUE ESPERABA | 26 | 11,8 | 11,8 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla el 67,3% de emprendedores determinan que era lo que esperaban el apoyo brindado por el proyecto, seguidamente 19,5% de emprendedores indican que no era lo que esperaban, era lo que esperaba el proyecto brindado y solo el 11,8% indican que era mucho mejor de lo que esperaban.

Tabla 56

¿Existe aspectos del proyecto, con los cuales se encuentre insatisfecho?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NINGUNO | 4 | 1,8 | 1,8 | 1,8 |
| DEMORA DE ENTREGA DEL PREMIO | 148 | 67,3 | 67,3 | 69,1 |
| MUCHAS CAPACITACIONES | 21 | 9,5 | 9,5 | 78,6 |
| POCAS CAPACITACIONES | 47 | 21,4 | 21,4 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla con relación a los aspectos del proyectos con las cuales se encuentran insatisfechos indican que el 67,3 de los encuestados es por la demora del premio, sin embargo el 21,4% de encuestados indican que es por las pocas capacitaciones que ofrece el proyecto y el 9,5% de encuestados indican que son por las muchas capacitaciones por las que se encuentre insatisfechos

Anexo 13. Resultados de la encuesta sostenibilidad del proyecto por cada indicador.

Dimensión 1: perfil del emprendedor

Tabla 57

¿Cuántos hijos tiene?, ¿Cuántas personas aportan económicamente en su hogar? y ¿Cuántas personas depende económicamente de usted?

| Preguntas | Porcentaje % | | | | | Total |
|--|--------------|-------|-------|-------|---------|-------|
| | Ninguno | 1 A 2 | 3 A 4 | 5 A 6 | 7 A MAS | |
| 1. ¿CUÁNTOS HIJOS TIENE? | 27.7 | 47.3 | 17.3 | 7.7 | 0.0 | 100.0 |
| 2. ¿CUÁNTAS PERSONAS APORTAN ECONÓMICAMENTE EN SU HOGAR? | 13.2 | 71.4 | 15.5 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |
| 3. ¿CUÁNTAS PERSONAS DEPENDE ECONÓMICAMENTE DE USTED? | 20.0 | 63.6 | 16.4 | 0.0 | 0.0 | 100.0 |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia

En cuanto a la dimensión del perfil del emprendedor, en referencia al número de hijos que tienen, indicaron los siguientes: el 47.3% menciona que tienen entre 1 a 2 hijos; el 27.7% afirmaron no tener hijo alguno; el 17.3% indica que tiene entre 3 a 4 hijos y el 7.7% tiene entre 5 a 6 hijos, como se observa casi el 50% de los encuestados solo tiene entre 1 a 2 hijos. Respecto a la pregunta ¿cuántas personas aportan económicamente en su hogar?, el 71.4% de las respuestas indicaron que aportan económicamente al hogar de 1 a 2 personas. Mientras que el 63.6% de respuestas de los encuestados indican que dependen económicamente del feje del hogar entre 1 a 2 personas.

Tabla 58

¿Cuánto es su ingreso mensual promedio?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| MENOS DE 1000 | 25 | 11,4 | 11,4 | 11,4 |
| DE 1001 A 2000 | 81 | 36,8 | 36,8 | 48,2 |
| DE 2001 A 3000 | 82 | 37,3 | 37,3 | 85,5 |
| DE 3001 A 4000 | 26 | 11,8 | 11,8 | 97,3 |
| DE 4001 A MAS | 6 | 2,7 | 2,7 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2016, Espinar
Elaboración propia

En la tabla se muestra que el 37.3% tiene un ingreso mensual de 2001 a 3000 soles y en seguida el 36.8% tiene ingreso de 1001 a 2000 soles y por último el 11.8% tiene ingreso menos de 1000 soles.

Tabla 59

¿Cuál es su giro de negocio?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| AGROPECUARIO | 80 | 36,4 | 36,4 | 36,4 |
| TRANSPORTE | 21 | 9,5 | 9,5 | 45,9 |
| COMERCIO | 92 | 41,8 | 41,8 | 87,7 |
| SERVICIO | 27 | 12,3 | 12,3 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.
Elaboración: propia

En la tabla muestra que los giros de negocio más resaltantes son de comercio representado por el 41.8%, por consiguiente el giro agropecuario representado por el 36.4% y por último el giro de servicio representado con el 12.3%.

Tabla 60

¿Cuántos años de experiencia tiene en el giro de negocio? y ¿Cuántos años de experiencia tiene en otros giros de negocios?

| Preguntas | Porcentaje (%) | | | | | Total |
|---|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------|
| | Menos de 1 año | De 1 a 2 años | De 3 a 4 años | De 5 a 6 años | Más de 7 años | |
| 1. ¿CUÁNTOS AÑOS DE EXPERIENCIA TIENE EN EL GIRO DE NEGOCIO? | 3.6 | 25.5 | 24.5 | 11.4 | 35.0 | 100.0 |
| 2. ¿CUÁNTOS AÑOS DE EXPERIENCIA TIENE EN OTROS GIROS DE NEGOCIOS? | 18.2 | 29.5 | 36.8 | 11.4 | 4.1 | 100.0 |

En referencia a la dimensión del perfil del emprendedor, en cuanto a la pregunta ¿Cuántos años de experiencia tiene en el giro de negocio? el 35% de los emprendedores indicaron que tienen más de 7 años de experiencia; por otro lado el 25.5% señala que cuentan con experiencia en el negocio de 1 a 2 años; el 24.5% afirma tener de 3 a 4 años de experiencia; asimismo el 11.4% sostiene una experiencia de 5 a 6 años, y el 3.6% cuenta con menos de 1 año de experiencia, según los resultados obtenidos más del 50% cuenta con experiencia del negocio a emprender. Por tal motivo en la pregunta 2 podemos observar que el 36.8% cuenta con experiencia en otros giros de negocio a emprender; el 29.5% solo tiene de 1 a 2 años de experiencia en otro giro de negocio, por otro lado, el 18.2% cuentan con menos de 1 año de experiencia, mientras el 11.4% de los encuestados cuenta con 5 a 6 años de experiencia y el 4.1% indicaron contar con más de 7 años de experiencia en otros giros de negocio. Se puede concluir que en su mayoría los emprendedores cuentan con experiencia previa y en otros tipos de giro de negocios.

Tabla 61

Aparte del capital semilla recibido, cuenta con otro apoyo económico

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| FAMILIARES | 74 | 33,6 | 33,6 | 33,6 |
| AMIGOS | 3 | 1,4 | 1,4 | 35,0 |
| ENTIDADES FINANCIERAS | 42 | 19,1 | 19,1 | 54,1 |
| CAPITAL PROPIO | 101 | 45,9 | 45,9 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla se observa que el 45,9% de los emprendedores trabajan con capital propio para el crecimiento del negocio, en seguida el 33,6 % de emprendedores trabajan con préstamos familiares y el 19.1% de emprendedora trabajan con entidades financieras.

Tabla 62

Actualmente su negocio cuenta con:

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO | 32 | 14,5 | 14,5 | 14,5 |
| RUC | 33 | 15,0 | 15,0 | 29,5 |
| NINGUNO | 155 | 70,5 | 70,5 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla nos muestra que el 70,5% de emprendedores indican que sus negocios son informales y respondieron como ninguno, sin embargo 15,0% de encuestados indican que su empresa cuenta con RUC y solo el 14,5 % indican que sus negocios cuentan con licencia de funcionamiento.

Dimensión 2: manejo de herramientas para la gestión del micro emprendimiento

Tabla 63

¿Aplica alguna estrategia de gestión comercial?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| ANALISIS ESTRATEGICO | 4 | 1,8 | 1,8 | 1,8 |
| MARKETING MIX | 81 | 36,8 | 36,8 | 38,6 |
| LAS 4PS | 135 | 61,4 | 61,4 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla se observa que el 61.4 % de emprendedores aplicaron Marketing mix en su negocio y por otro lado el 36.8 % de emprendedores aplicaron las 4PS en su negocio.

Tabla 64

¿Para determinar sus costos en su negocio, que método utiliza?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| COSTO DE PRODUCCION | 54 | 24,5 | 24,5 | 24,5 |
| COSTOS DE FUNCIONAMIENTO | 23 | 10,5 | 10,5 | 35,0 |
| COSTOS DE PRODUCCION | 19 | 8,6 | 8,6 | 43,6 |
| PUNTO DE EQUILIBRIO | 124 | 56,4 | 56,4 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla se observa que el 56,4% de beneficiarios determina su costo y utilizando el método punto de equilibrio, mientras el 24,5 de emprendedores utiliza el costo de producción y por ultimo 10,5 % aplica el método costo de financiamiento.

Tabla 65

¿Qué estrategias de atención al cliente utiliza en su negocio?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| PREPARACION DE LA VENTA | 9 | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| PODER DE NEGOCIACION | 98 | 44,5 | 44,5 | 48,6 |
| PROCESOS DE VENTAS | 42 | 19,1 | 19,1 | 67,7 |
| TRATO PERSONALIZADO | 26 | 11,8 | 11,8 | 79,5 |
| T.A | 45 | 20,5 | 20,5 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla el 44,5% de emprendedores utiliza la estrategia del poder de negociación para el incremento de sus ventas, por consiguiente, el 20.5% utiliza todas las alternativas y por último el 19.1% de emprendedores utiliza la estrategia del proceso de ventas.

Tabla 66

¿Utiliza alguna estrategia de gestión económica y financiera en su negocio?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| MANEJO DE REGISTROS BASICOS | 198 | 90,0 | 90,0 | 90,0 |
| ESTADOS FINANCIEROS | 22 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla muestra que el 90,0% de emprendedores aplica el manejo de registros básicos en gestión económica y financiera mientras el 10,0% de emprendedores aplican estados financieros.

Tabla 67

¿Qué documentos de control aplica en su negocio?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| REGISTROS DE VENTAS | 26 | 11,8 | 11,8 | 11,8 |
| REGISTROS DE COMPRAS | 27 | 12,3 | 12,3 | 24,1 |
| INVENTARIO | 6 | 2,7 | 2,7 | 26,8 |
| REGISTROS DE COMPRAS Y VENTAS | 102 | 46,4 | 46,4 | 73,2 |
| T.A | 59 | 26,8 | 26,8 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia

En la tabla podemos observar a los más representativos, entre ellos el 46,4% de emprendedores aplican los registros de compra y venta en su negocio, mientras tanto 26.8% de emprendedores aplican todos los registros y por último el 12.3% solo aplica el registro de compra.

Dimensión 3: condiciones de las capacitaciones

Tabla 68

¿Usted asistió continuamente a las capacitaciones?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| USUALMENTE | 5 | 2,3 | 2,3 | 2,3 |
| CASI SIEMPRE | 115 | 52,3 | 52,3 | 54,5 |
| SIEMPRE | 100 | 45,5 | 45,5 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia

En la tabla se aprecia, los beneficiarios que asistieron casi siempre a las capacitaciones simbolizan el 52,3% por otro lado los que asistieron siempre a las capacitaciones simbolizan el 45,5% y por último los que asistieron usualmente a las capacitaciones simbolizan el 2.3%.

Tabla 69

¿Durante cuantos meses usted recibió las capacitaciones?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| DE 6 MESES | 9 | 4,1 | 4,1 | 4,1 |
| 6 A 12 MESES | 29 | 13,2 | 13,2 | 17,3 |
| 13 A 18 MESES | 86 | 39,1 | 39,1 | 56,4 |
| 19 A 24 MESES | 96 | 43,6 | 43,6 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla se observa a los más representativos, entre ellos el 43.6% de encuestados recibieron capacitaciones de 19 a 24 meses, mientras el 39.1% de encuestados recibieron de 13 a 18 meses y sólo el 13.2% recibió de 6 a 12 meses de capacitación

Tabla 70

¿A qué hora usted llegaba a las capacitaciones?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| ANTES DE LA HORA | 83 | 37,7 | 37,7 | 37,7 |
| A LA HORA | 131 | 59,5 | 59,5 | 97,3 |
| DESPUES DE MEDIA HORA | 6 | 2,7 | 2,7 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla podemos apreciar que el 59,5% de beneficiarios llegaban a la hora para recibir la capacitación sin embargo el 37,7% de beneficiarios llegaban antes de la hora para la capacitación y el 2,7% llegaban después de media hora.

Tabla 71

¿Qué nivel de autocrítica tiene usted de las capacitaciones recibidas?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| REGULAR | 16 | 7,3 | 7,3 | 7,3 |
| MEDIA | 131 | 59,5 | 59,5 | 66,8 |
| ALTO | 73 | 33,2 | 33,2 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla indica que el nivel de autocrítica que perciben los beneficiarios representa el 59,5% como media, mientras que el 33,2% de beneficiarios perciben como alto y por último el 7.3% de beneficiarios perciben un nivel de autocrítica de regular.

Tabla 72

¿Cómo califica usted las capacitaciones recibidas?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| ACEPTABLE | 23 | 10,5 | 10,5 | 10,5 |
| BUENA | 130 | 59,1 | 59,1 | 69,5 |
| EXCELENTE | 67 | 30,5 | 30,5 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia

En la tabla muestra la apreciación de las capacitaciones recibidas por los beneficiarios, que el 59.1% califica como buena, mientras tanto el 30.5% califica como excelente y por otro lado 10.5 % califica como aceptable

Tabla 73

¿Qué recuerda usted más de las capacitaciones recibidas?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| LOS EJERCICIOS | 69 | 31,4 | 31,4 | 31,4 |
| LOS CONTENIDOS | 107 | 48,6 | 48,6 | 80,0 |
| LAS DINAMICAS | 41 | 18,6 | 18,6 | 98,6 |
| LOS MATERIALES | 3 | 1,4 | 1,4 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia

En la tabla muestra que el 48.6% de beneficiarios recuerdan más los materiales que se les brinda en la capacitación, seguidamente 31.4% recuerdan otras y por último el 18,6% de beneficiarios recuerdan las dinámicas.

Tabla 74

¿Cree usted que el ambiente donde se realizó las capacitaciones, es importante para el aprendizaje? y ¿Cree usted que es muy importante las asesorías personalizadas?

| Preguntas | Porcentaje (%) | | | | | Total |
|--|-----------------|-----------------|--------------------------|------------|----------------|-------|
| | Nada importante | Poco importante | Moderadamente importante | Importante | Muy importante | |
| 1. ¿CREE USTED QUE EL AMBIENTE DONDE SE REALIZÓ LAS CAPITACIONES, ES IMPORTANTE PARA EL APRENDIZAJE? | 0.0 | 0.0 | 28.6 | 38.6 | 32.7 | 100.0 |
| 2. ¿CREE USTED QUE ES MUY IMPORTANTE LAS ASESORÍAS PERSONALIZAS? | 0.0 | 0.0 | 26.4 | 35.5 | 38.2 | 100.0 |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia

En cuanto a la dimensión de condiciones de las capacitaciones, respecto a la pregunta 1 ¿Cree usted que el ambiente donde se realizó las capacitaciones, es importante para el aprendizaje? en el cual el 38.6% respondieron que es importante; de igual manera afirmaron que es muy importante en el ambiente donde se realiza las capacitaciones con el 32.7% y el 28.6% indicaron que es moderadamente importante el ambiente donde se realiza las capacitaciones. Asimismo, el 38.2% de los emprendedores respondieron que es muy importante las asesorías personalizadas; de igual forma el 35.5% sostienen que es importante las asesorías personalizadas; por otro lado, el 26.4% señalan que es moderadamente importante las asesorías personalizadas.

Tabla 75

¿Considera usted que ha adquirido nuevos conocimientos con las capacitaciones que realizo la ONG?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| POCO | 24 | 10,9 | 10,9 | 10,9 |
| BASTANTE | 147 | 66,8 | 66,8 | 77,7 |
| MUCHO | 49 | 22,3 | 22,3 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla nos indica que el 66.8% de los encuestados señalan que adquirieron bastante conocimiento con las capacitaciones que se realizó, por otro lado, el 22.3 % adquirieron mucho conocimiento y por ultimo 10.9% adquirieron poco conocimiento sobre las capacitaciones brindadas.

Tabla 76

¿Qué conocimientos nuevos considera que adquirió usted?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| EN ADMINSITRACION | 24 | 10,9 | 10,9 | 10,9 |
| EN VENTAS | 138 | 62,7 | 62,7 | 73,6 |
| EN COSTOS | 58 | 26,4 | 26,4 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia

De acuerdo a la tabla, los conocimientos nuevos que adquirieron los beneficiarios es en el tema de ventas, representando con el 62,7%, seguidamente adquirieron conocimientos en el tema costos, representando con un 26.4 y finalmente en tema de administración, representado con el 10,9%.

Tabla 77

¿En qué ámbito de su vida, aplicó los nuevos conocimientos adquiridos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| EN EL HOGAR | 28 | 12,7 | 12,7 | 12,7 |
| EN EL NEGOCIO | 192 | 87,3 | 87,3 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla muestra que los beneficiarios adquirieron nuevos conocimientos y emplearon en su negocio con el 87,3 % y por otro lado los beneficiarios adquirieron nuevos conocimientos y emplearon en su hogar con el 12,7%.

Tabla 78

¿Cómo califica las asesorías realizadas por el asesor en su negocio?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| BUENO | 137 | 62,3 | 62,3 | 62,3 |
| MUY BUENO | 83 | 37,7 | 37,7 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En la tabla podemos ver que el total de encuestados son (100%), los más representativos son lo que califican como bueno con el 62.3% por otra parte los beneficiarios califican muy bueno con el 37,75%.

4.1.1.3. Sostenibilidad del proyecto “GENERACION DE NEGOCIOS”

4.1.1.3.1. Dimensión 1: imagen del programa

Tabla 79

¿Por qué medio se enteró del proyecto, antes de ser beneficiario?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| EN LA COMUNIDAD ALTO HUARCA | 143 | 65,0 | 65,0 | 65,0 |
| CREE | 14 | 6,4 | 6,4 | 71,4 |
| EN LAS OFICINAS DE LA ONG PERSPEKTIVA | 9 | 4,1 | 4,1 | 75,5 |
| RADIO | 54 | 24,5 | 24,5 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.
Elaboración: propia.

En la presente tabla nos da a conocer que la gran mayoría de beneficiarios se enteraron por su misma comunidad de Alto Huarca simbolizado con el 65,0%, consecutivamente algunos beneficiarios se enteraron por la radio, simbolizado con el 24,5% y finalmente pocos beneficiarios se enteraron por la oficina del CREE representado con el 6,4%.

Tabla 80

¿Cómo califica la información que recibido por este medio?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| REGULAR | 29 | 13,2 | 13,2 | 13,2 |
| BUENO | 141 | 64,1 | 64,1 | 77,3 |
| MUY BUENO | 50 | 22,7 | 22,7 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.
Elaboración: propia.

La calificación de la información que recibieron los beneficiarios estimaron como bueno representado con el 64.1% por otro lado algunos beneficiarios estimaron como muy bueno representado con el 22.7% y por último pocos beneficiarios calificaron como regular representado con el 13.2%.

Tabla 81

¿Cómo considera usted que sería los trámites y papeleos que realizó en el proyecto?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| DIFICIL | 31 | 14,1 | 14,1 | 14,1 |
| NI DIFICIL , NI FACIL | 64 | 29,1 | 29,1 | 43,2 |
| FACIL | 96 | 43,6 | 43,6 | 86,8 |
| MUY FACIL | 29 | 13,2 | 13,2 | 100,0 |
| Total | 220 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta realizada entre 16 de julio al 05 de agosto del 2019, Espinar.

Elaboración: propia.

En cuanto a los trámites y papeleos que realiza el proyecto, los encuestados manifestaron que el 43,6% consideran que fue fácil, por consiguiente, el 29,1% consideran que fue ni difícil ni fácil y el 14.1% de encuestados consideran que fue difícil los trámites.

Anexo 14. Validación de la encuesta de satisfacción de los emprendedores

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

| Apellidos y nombres del informante | Cargo o institución donde labora | Nombre de instrumento de evaluación | Autor del instrumento |
|------------------------------------|----------------------------------|---|---------------------------------|
| Chambi Rodríguez, Alex Danny | Docente Investigador | Diagnóstico de los factores que podrían contribuir a la sostenibilidad de los micro emprendimiento del proyecto de Generación de la ONG Perspectiva | Liliana Katherine Becerra Pando |

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00 - 20% | | | | Regular 21 - 40 % | | | | Buena 41 - 60% | | | | Muy buena 61 - 80% | | | | Excelente 81 - 100% | | | |
|--------------------|--|---------------------|---|----|----|-------------------|----|----|----|----------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|---------------------|----|----|----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 28 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en capacidades observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado a la evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de Gestión pedagógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico - científicos de la evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 9. METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:


Excelente

El instrumento de observación denominado: Diagnóstico de los factores que podrían contribuir a la sostenibilidad es aplicable en el proyecto de investigación

Influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspectiva en la Comunidad de Alto Huarco de la Provincia de Espinar, en el 2019.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95.2

| Lugar y Fecha | DNI N° | Firma del Experto Informante | Teléfono N° |
|---------------------------------------|----------|---|-------------|
| Villa - Chullungui ani 10/07/19 | 47323528 |  | 958982345 |

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

| | | | |
|------------------------------------|----------------------------------|--|---------------------------------|
| Apellidos y nombres del informante | Cargo o Institución donde labora | Nombre de instrumento de evaluación | Autor del instrumento |
| Centeno Luján, Luis A. | Docente Upeu | Diagnóstico de los factores que podrían contribuir a la sostenibilidad de los micro emprendimientos del Proyecto de Generación de Negocios de la ONG | Liliana Katherine Becerra Pando |

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00 - 20% | | | | Regular 21 - 40 % | | | | Buena 41 - 60% | | | | Muy buena 61 - 80% | | | | Excelente 81 - 100% | | | |
|--------------------|--|---------------------|---|----|----|-------------------|----|----|----|----------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|---------------------|----|----|----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 28 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en capacidades observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado a la evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de Gestión pedagógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico - científicos de la evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ✓ |

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

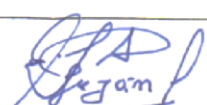
Excelente

El instrumento de observación denominado: Diagnóstico de los factores que podrían contribuir a la sostenibilidad es aplicable en el proyecto de investigación

Influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspectiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinor, en el 2019.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96.7

| Lugar y Fecha | DNI N° | Firma del Experto Informante | Teléfono N° |
|----------------------------------|----------|---|-------------|
| Chullunguiani - UPEU 15/07/19 | 40306673 |  | 951-000041 |

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

| Apellidos y nombres del informante | Cargo o Institución donde labora | Nombre de instrumento de evaluación | Autor del instrumento |
|------------------------------------|----------------------------------|---|---------------------------------|
| Mezo Revatta Lucas | Docente | Diagnóstico de los factores que podrían contribuir a la sostenibilidad de los micro emprendimientos del Proyecto de Generación de Negocios de la ONG. | Liliana Katherine Becerra Pando |

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00 - 20% | | | | Regular 21 - 40 % | | | | Buena 41 - 60% | | | | Muy buena 61 - 80% | | | | Excelente 81 - 100% | | | |
|--------------------|--|---------------------|---|----|----|-------------------|----|----|----|----------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|---------------------|----|----|----|
| | | 0 | 4 | 11 | 16 | 21 | 28 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en capacidades observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 80 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado a la evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 80 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 80 |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 80 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de Gestión pedagógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 85 |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico - científicos de la evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 85 |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 80 |
| 9. METODOLOGIA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 85 |

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

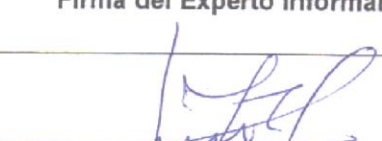
Excelente

El instrumento de observación denominado: Diagnóstico de los factores que podrían contribuir a la sostenibilidad, es aplicable en el proyecto de investigación

Influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspectiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

81.7

| Lugar y Fecha | DNI N° | Firma del Experto Informante | Teléfono N° |
|-------------------|----------|---|-------------|
| FCE 21/07/2019 | 70020563 |  | 937171244 |

Anexo 15. Validación de la encuesta de sostenibilidad del proyecto “generación de negocios”

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

| Apellidos y nombres del informante | Cargo o Institución donde labora | Nombre de instrumento de evaluación | Autor del instrumento |
|------------------------------------|----------------------------------|---|------------------------------|
| Chambi Rodríguez, Alex Danny | Docente Investigador | Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales Implementados por la SEDESOL en México | Dra. Mirian Rodríguez Vargas |

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00 – 20% | | | | Regular 21 – 40 % | | | | Buena 41 – 60% | | | | Muy buena 61 – 80% | | | | Excelente 81 – 100% | | | |
|--------------------|--|---------------------|---|----|----|-------------------|----|----|----|----------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|---------------------|----|----|----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 28 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en capacidades observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado a la evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de Gestión pedagógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico – científicos de la evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Excelente

El instrumento de observación denominado: INSAB, es aplicable en el proyecto de investigación

Influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto “Generación de Negocios” de la ONG Perspectiva en la Comunidad de Alto Huorca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95.3

| Lugar y Fecha | DNI N° | Firma del Experto Informante | Teléfono N° |
|-----------------------------------|----------|------------------------------|-------------|
| Villa - Chollonguiani 10/07/19 | 44323528 | | 958982345 |

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

| | | | |
|------------------------------------|----------------------------------|---|------------------------------|
| Apellidos y nombres del informante | Cargo o Institución donde labora | Nombre de instrumento de evaluación | Autor del instrumento |
| Centero Luján, Luis A | Docente Upeu | Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales Implementados por la SEDESOL en México-IMSSO | Dra. Mirian Rodríguez Vargas |

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00 - 20% | | | | Regular 21 - 40 % | | | | Buena 41 - 60% | | | | Muy buena 61 - 80% | | | | Excelente 81 - 100% | | | |
|--------------------|--|---------------------|---|----|----|-------------------|----|----|----|----------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|---------------------|----|----|-----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 28 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en capacidades observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado a la evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100 |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de Gestión pedagógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico - científicos de la evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 95 |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100 |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 100 |

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

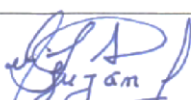
Excelente

El instrumento de observación denominado: IMSAB, es aplicable en el proyecto de investigación

Influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspectiva en la Comunidad Alto Huasca de la Provincia de Espinar, en el 2019

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96.7

| Lugar y Fecha | DNI N° | Firma del Experto Informante | Teléfono N° |
|----------------------------------|----------|---|-------------|
| Chullunquiari - UPEU 15/07/19 | 40306673 |  | 951-000041 |

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

| Apellidos y nombres del informante | Cargo o Institución donde labora | Nombre de instrumento de evaluación | Autor del instrumento |
|------------------------------------|----------------------------------|---|------------------------------|
| Meza Revatta Lucas | Docente | Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales Implementados por la SEDSOE en México - TRSOIS | Dra. Miriam Rodríguez Vargas |

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00 - 20% | | | | Regular 21 - 40 % | | | | Buena 41 - 60% | | | | Muy buena 61 - 80% | | | | Excelente 81 - 100% | | | |
|--------------------|--|---------------------|---|----|----|-------------------|----|----|----|----------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|---------------------|----|----|----|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 28 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 |
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en capacidades observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado a la evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de Gestión pedagógica | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico - científicos de la evaluación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8. COHERENCIA | Existe coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del estudio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

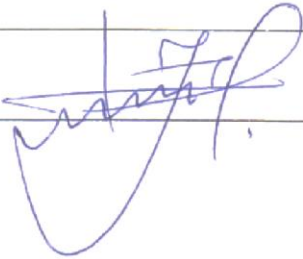
Excelente

El instrumento de observación denominado: IMSAB, es aplicable en el proyecto de investigación

Influencia de la Satisfacción de los Emprendedores en la Sostenibilidad del Proyecto "Generación de Negocios" de la ONG Perspectiva en la Comunidad de Alto Huarca de la Provincia de Espinar, en el 2019.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

82.2

| Lugar y Fecha | DNI N° | Firma del Experto Informante | Teléfono N° |
|-------------------|----------|---|-------------|
| FCE 21/07/2019 | 70020563 |  | 937171244 |

Anexo 16. Solicitud de permiso para la ejecución del proyecto en la ONG Perspektiva.

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

SOLICITO AUTORIZACIÓN

Para : CPC. Rolando Atahucuri Amaru
Administrador de la Sede Espinar- ONG PERSPEKTIVA-CID

De : Yessica Judith Mamani Pilco – Rocio Llasa Huamani

Asunto : **SOLICITO PERMISO AUTORIZACIÓN PARA PODER REALIZAR PROYECTO DE TESIS**

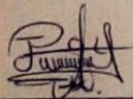
Fecha : Juliaca, 21 de Febrero del 2019

De mi especial consideración, mediante la presente hacerle llegar un cordial saludo por parte de las Bachilleres. **YESSICA JUDITH MAMANI PILCO y ROCIO LLASA HUAMANI.**

El presente documento es para **SOLICITAR EL PERMISO DE AUTORIZACIÓN PARA PODER REALIZAR NUESTRO PROYECTO DE TESIS**, en la **ONG PERSPEKTICA-CID, SEDE ESPINAR**, que ustedes dirigen, asimismo solicitar permiso para las facilitaciones de los datos que sean necesarios para la realizar del presente estudio de tesis, en su organización.

Sin otra particular, me despedido de Ud., esperando su pronta respuesta con la certeza de contar con la autorización y apoyo correspondiente de este justa causa, expresando un profundo agradecimiento.

Atentamente,



YESSICA JUDITH MAMANI PILCO
DNI: 75909946



ROCIO LLASA HUAMANI
DNI: 47854410



45895601

Anexo 17. Carta de autorización de la UPeU así la ONG PERSPEKTIVA.



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Juliaca, Villa Chullunquiani, 7 de marzo de 2019

CPC

Rolando Atahucuri Amaru

Administrador de la Cede Espinar ONG PERSPEKTIVA - CID

Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUTAR PROYECTO DE TESIS

Expresamos los saludos cordiales a nombre de la Universidad Peruana Unión – Filial Juliaca, Escuela Profesional de Administración, con los deseos de éxitos en la labor que cumple en bien de la sociedad.

Dentro del plan académico de nuestra Escuela Profesional y como requisito para que los estudiantes opten el título profesional, deben de realizar su proceso de tesis, para completar su formación académica.

Motivo por el cual me es grato presentar a las estudiantes **Rocio Llasa Huamani** identificada con código de matrícula N° **201310646** y **Yessica Judith Mamani Pilco**, identificada con código de matrícula N° **201321199** de la EP. de Administración, con la finalidad de ejecutar su proyecto de tesis en la Institución que usted dirige.

Agradezco de antemano su gentil apoyo.

Atentamente,



Lic. Julio Samuel Torres Miranda
Coordinadora de la EP. Administración



[Signature]
45895681

Anexo 18. Carta de autorización de la ONG PERSPEKTIVA, donde se ejecutó la tesis.

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

El que suscribe Administrador de la sede Espinar de la ONG PERSPEKTIVA-CID, certifica lo siguiente:

CONSTANCIA

Que las Bachilleres. **ROCIO LLASA HUAMANI** identificado con DNI: 47854410 - **YESSICA JUDITH MAMANI PILCO**, Identificada con DNI: 75909946, de la carrera de Administración y negocios internacionales de la Universidad Peruana Unión, que realizarán la aplicación de su trabajo de investigación (tesis) titulada **“INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPRENDEDORES EN LA SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO “GENERACIÓN DE NEGOCIOS” DE LA ONG PERSPEKTIVA EN LA COMUNIDAD DE ALTO HUARCA DE LA PROVINCIA DE ESPINAR -CUSCO, EN EL AÑO 2018”** Por tal motivo cuenta con la autorización de parte de la ONG Perspektiva sede Espinar, para el manejo, recolección de datos y demás tramites que sean necesarios para su elaboración de su tesis de las bachilleres.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Juliaca 05 de Abril de 2019

Atentamente:

