

# NEUMANN BUSINESS RE VIEW

**Volumen 06 N° 1**  
ENERO - JUNIO 2020



**NEUMANN**  
ESCUELA DE POSTGRADO

**VOLUMEN 6  
NÚMERO 1**

Neumann Business Review  
ISSN: 2412-3730  
DOI: 10.2241/3002  
Enero - Junio 2020

**EQUIPO EDITORIAL****DIRECTOR GENERAL**

Ben Yusef Yábar, Escuela de Postgrado  
Neumann Business School, Tacna, Perú.

**COMITÉ EDITORIAL**

Ignacio Redondo Bellón, Universidad Autónoma  
de Madrid, Madrid, España.

Jorge Bernal Peralta, Universidad de Tarapacá,  
Arica, Chile.

Luz Alexandra Montoya Restrepo, Universidad  
Nacional de Colombia, Colombia.

Mónica Navarrete, Escuela Universitaria de  
Administración y Negocios, Universidad de  
Tarapacá, Arica, Chile.

Pelayo Delgado Tello, Universidad Nacional Jorge  
Basadre Grohmann, Tacna, Perú.

**COMITÉ CIENTÍFICO**

Begoña Gómez Nieto, Universidad Complutense  
de Madrid, España.

César Augusto Bernal Torres, Universidad de la  
Sabana, Chía, Cundinamarca, Colombia,  
Colombia.

Daniel Viera Castillo, Escuela de la Universitaria  
de Administración y Negocios de la Universidad  
de Tarapacá, Arica, Chile.

Ignacio Redondo Bellón, Universidad Autónoma  
de Madrid, Madrid, España. Ecuador.

Jorge Bernal Peralta, Universidad de Tarapacá,  
Arica, Chile.

Luz Alexandra Montoya Restrepo, Universidad  
Nacional de Colombia, Colombia.

Mónica Navarrete, Escuela Universitaria de  
Administración y Negocios – Universidad de  
Tarapacá, Arica, Chile.

Mauricio Edagardo Muñoz Osoreo, Universidad  
San Sebastián, Concepción, Chile, Chile.

Pelayo Delgado Tello, Universidad Nacional Jorge  
Basadre Grohmann, Tacna, Perú.

Rafael Ignacio Pérez Uribe, Universidad EAN,  
Colombia, Colombia.

Roberto Herrera Cofré, Universidad de  
Concepción, Chile.

Sinuhe Carlos Guardado López, Universidad  
Nacional Autónoma de México, México

Walter Valderrama Pérez, Universidad Privada de  
Tacna, Tacna, Perú.

**ASISTENTE EDITORIAL Y CORRECCIÓN DE  
ESTILO**

Elizabeth Gloria Tapia Salas, Escuela de  
Postgrado Neumann Business School, Tacna,  
Perú.

**CONTACTO TÉCNICO**

Donaghy Amachi Coila, Escuela de Postgrado  
Neumann Business School, Tacna, Perú.

**EDITORIAL**

Escuela de Postgrado Neumann Business School  
S.A.C.

<https://www.neumann.edu.pe/>

Av. Bolognesi 987, Tacna, Perú.

Teléfono: +5152-426114

E-mail: nbr@neumann.edu.pe

**EDITORIAL**

En el último semestre del año que ya acabó; se ha observado la convulsión social que ha tenido en vilo a muchos países de Latinoamérica; los casos de Venezuela, Ecuador, Colombia, Argentina y Chile, son síntomas de una enfermedad que va mostrando el peor lado de la desigualdad social que recrudece los más profundos cimientos de la soberanía de los países mencionados; y ha estado avanzando lenta y silenciosamente hasta manifestarse en lo que se ha visto estos últimos meses. ¿Por qué ahora? ¿Por qué aquí? Son las preguntas que asaltan ahora a los especialistas; y las respuestas se dirigen a las desigualdades existentes en el ingreso económico de las familias, y el crecimiento de las brechas sociales ligadas a estos ingresos; es así que, veremos un estudio sobre la desigualdad salarial en el Servicio Nacional de Aduanas de Chile, como una muestra del vasto problema que asola a los países de la región.

Dichas brechas económico-sociales, afectan también indirectamente a la exportación; hay casos en que la propia legislación y política aduanera de algunos países, no da cabida a la creación de nuevas fuentes de ingreso, como es el caso de las prendas de fibra de vicuña pura y su dificultad de exportación para el mercado estadounidense. Estas falencias hacen que las denominadas “economías y negocios familiares” busquen recaudar una mayor cantidad de recursos económicos para su autosostenibilidad, así como un rédito

positivo que implique una mayor generación de ingresos; recurriendo muchas veces, a la venta no declarada al fisco; por lo que abordamos estos temas en el presente número.

Es así que, llegados a este punto, aquellas personas que desean emprender un negocio o un proyecto sustentable en el tiempo, tienen cierto temor – fundado por cierto – de que este no prospere, por los diversos factores socio-económicos presentados aquí; por eso, también pretendemos ayudar a estos emprendedores con la presentación de un modelo de simulación para la evaluación de diversos proyectos de inversión; basada en investigar e identificar las oportunidades de inversión que están marcando una tendencia a mediano y largo plazo, adecuándose a las actitudes del inversionista; utilizando, el cálculo de probabilidades y rentabilidad. Asimismo, presentamos una herramienta muy útil, la cual permite el mapeo de las diversas categorías de conocimiento especializado que existe en una organización; en una época como la que vivimos, las organizaciones necesitan progresivamente obtener más conocimientos para poder mantener su estatus competitivo; se ve en la realidad de muchas de estas organizaciones, la ignorancia del potencial real de conocimiento estratégico que poseen; o la disponibilidad limitada solo a algunas personas, o que éste se encuentra disgregado por muchos lugares; los mapas de conocimiento permiten saber dónde se encuentra y cuál es conocimiento; para poder acceder a él y entender su aplicación en un ámbito concreto.

**Dr. Ben Yábar Vega**

Director General  
Neumann Business Review

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Editorial</b> Ben Yábar Vega	pp. 1 - 3
<b>La Responsabilidad Social Empresarial, un Análisis de las Prácticas Laborales Aplicadas en la Provincia de Imbabura – Ecuador</b> Wilmer Medardo Arias Collaguazo	pp. 4 - 26
<b>Gestión de Aprovisionamiento adaptado a MyPEs Comercializadoras de Productos de Consumo Masivo para incrementar las Utilidades Operacionales en Lima, Perú</b> Alessandra Nicole Aspilcueta Arias	pp.27 - 53
<b>Implementación de Sap Business One Utilizando la Metodología Kaizen en las Mypes en el Sector Automotriz</b> Evelyn Trinidad Montero Zúñiga	pp. 54 - 74
<b>El fenómeno del techo de cristal en el acceso de las mujeres a cargos ejecutivos</b> Victoria Judith Chuco Aguilar	pp. 75 - 90
<b>Chatbot empresarial para atención a clientes de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2019-II</b> Jimenez Flores, Victor Juan Jimenez Flores, Oscar Juan Jimenez Flores, Juan Carlos Jimenez Castilla, Juan Ubaldo	pp. 91 - 104
<b>Neobancos</b> <b>Nuevo Reto en el Mercado Financiero Peruano</b> Víctor Giudice Baca Rosario Zapata Tito	pp. 105 - 125
<b>Lineamientos para la Publicación de Artículos</b> Ben Yábar Vega	pp. 126 - 130