

Boletín N°5  
**ACTIVIDAD  
DE INVESTIGACIÓN**  
INGENIERÍA COMERCIAL 2025

---



UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ  
*Universidad del Estado*



Facultad de  
Administración  
y Economía





# ÍNDICE DE CONTENIDO

---

## Actividades de Investigación:

Informe estudio de caso: "caso de estudio Transel SPA"	5
Diseño de un plan de negocios para la pyme "Ennova" de aseo y mantención de la ciudad de Arica	6
Estudio del impacto ambiental de la contaminación del agua potable de la ciudad de Arica y posibles soluciones técnicas y económicas	7
Relación entre la actividad deportiva y clima laboral: caso de una empresa de comida rápida con sucursal en Arica	8
Liderazgo femenino de las estudiantes de la FAE de la Universidad de Tarapacá	9
Impacto del liderazgo en la satisfacción laboral de empleados en una franquicia de comida rápida	10
Propuesta de un plan de negocios para la creación y comercialización de fertilizante de camélidos y ovinos en la Región de Arica y Parinacota	11
Educación financiera y uso de tarjetas de crédito en estudiantes de la educación superior en la comuna de Arica	12
Nivel de educación financiera y su impacto en el comportamiento financiero de emprendedores beneficiarios de Sercotec en la comuna de Arica	13
Impacto de la pandemia en la evolución de los canales de venta en restaurantes locales de comida rápida en Arica	14
El desempleo y su influencia en la calidad de vida de los jóvenes en la comuna de Arica, Chile	15
Endeudamiento de la mujer en la comuna de Arica	16
Diseño de un plan estratégico de marketing digital para el lanzamiento de los nuevos programas de diplomas profesionales de la FAE	17
Planificación estratégica para empresa Ferretería San Carlos Limitada	18
Análisis prospectivo de la Alianza del Pacífico: integración y desarrollo de los países miembros (2013-2023)	19
Nivel de conocimiento y utilización de la inteligencia artificial en emprendedores de la Región de Arica y Parinacota	20
Grado de endeudamiento del adulto mayor de la ciudad de Arica post pandemia	21
Análisis del potencial turístico del valle de Codpa de la Región de Arica y Parinacota	22
Comportamiento de compra en las mujeres de Arica: un análisis sociocultural y económico	23
Caso: Lácteos Lauca "Perspectivas estratégicas y retos para el crecimiento futuro"	24
Impacto de la inteligencia artificial en la gestión empresarial: un análisis de casos en Latinoamérica	25



## ÍNDICE DE CONTENIDO

---

### Actividades de Investigación:

El impacto del liderazgo estudiantil en la salud mental de los estudiantes de Ingeniería Comercial de la Universidad de Tarapacá	26
Factores que inciden en la elección bancaria por parte de los clientes bancarizados en la comuna de Arica, Chile	27
Actores que influyeron en la decisión de estudiar Ingeniería Comercial en la Universidad de Tarapacá: estudio en los alumnos con ingreso 2021 y 2025	28
Medición del impacto económico del flujo transfronterizo entre Chile y Perú: un análisis cuantitativo del gasto de los residentes ariqueños en Tacna durante el segundo semestre 2025	29
Estrategias de marketing digital y su influencia en la captación de clientes en el Banco BCI: enfoque en la experiencia digital en la sucursal Arica	30
Análisis del control documental de contratistas en faena minera y su impacto económico: estudio de caso en el área de recursos humanos de Pampa Camarones SPA	31
Percepciones y prácticas del ocio nocturno en jóvenes de 20 a 25 años en la ciudad de Arica de la Región de Arica y Parinacota, en el contexto postpandemia	32
Migración y desarrollo económico: impacto de la inmigración en el crecimiento productivo de Arica y Parinacota (2015-2025)	33
Satisfacción laboral desde un enfoque bidimensional: percepción e importancia asignada a los factores del entorno laboral de los colaboradores de Aurus Joyería Arica	34

## ► INFORME ESTUDIO DE CASO: “CASO DE ESTUDIO TRANSEL SPA”

---

Este trabajo es un caso de estudio documental, que aporta al análisis académico sobre la gestión empresarial y la toma de decisiones, particularmente en el contexto de una empresa familiar dentro de la industria del transporte de carga terrestre. Se centra en la historia de Transel S.P.A., explorando sus logros y los desafíos estratégicos que ha enfrentado a lo largo del tiempo. Especialmente, se examinan las decisiones clave tomadas durante la pandemia de COVID-19, un periodo que dejó una huella significativa en la organización y en su manera de operar.

El caso ha sido diseñado para ofrecer una mirada detallada sobre las estrategias de gestión de la empresa, considerando los factores internos y externos que han influido en su evolución. A través

de la recopilación de información, entrevistas y fuentes secundarias, se logra proporcionar una visión completa sobre el contexto operativo y estratégico de Transel S.P.A. y cómo sus dinámicas familiares se insertan en la industria del transporte de carga en Chile.

### **Autoras:**

Francisca Arrey Uribe

Claudia Díaz Tapia

### **Docente Guía:**

Mauricio Néspolo Cova

## ► DISEÑO DE UN PLAN DE NEGOCIOS PARA LA PYME “ENNOVA” DE ASEO Y MANTENCIÓN DE LA CIUDAD DE ARICA

---

La investigación tiene como finalidad diseñar un plan de negocios para la PYME “Emnova”, empresa dedicada a ofrecer servicios de aseo y mantenimiento en la ciudad de Arica, con un enfoque claro hacia la sostenibilidad y el uso de productos ecológicos.

“Emnova” es una empresa emergente que aspira a posicionarse como un referente en el mercado, destacándose por su compromiso con la calidad de servicio, la eficiencia y el respeto al medio ambiente. La propuesta de valor de “Emnova” se centra en ser una alternativa sostenible para los clientes que buscan soluciones de limpieza que respetan el entorno, a la vez que garantizan altos estándares de calidad.

El diseño del plan de negocio se estructura en varias fases alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa, se consideró el estudio de mercado

para identificar las principales necesidades de los clientes en Arica y las características del mercado local.

Finalmente, se desarrolla la estrategia de marketing y la estructura del modelo de Negocios bajo la metodología Canvas con el objetivo de contribuir al desarrollo del negocio de Emnova.

**Autor:**

Arturo Lara Santander

**Docente Guía:**

María Paz Terrazas Ahumada

## ▶ ESTUDIO DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LA CONTAMINACIÓN DEL AGUA POTABLE DE LA CIUDAD DE ARICA Y POSIBLES SOLUCIONES TÉCNICAS Y ECONÓMICAS

---

La contaminación del agua por boro es una problemática que afecta diversas cuencas en países como Italia, China, Turquía y Chile. En este último, existen al menos dos cuencas que presentan este problema, la del río Lluta y la del río Loa, lo que impacta en el uso del agua potable, limitando su uso para riego.

El estudio se centra en el agua del río Lluta de la Región de Arica y Parinacota (Arica), el cual contiene concentraciones promedio de 30 [mg/L] de boro.

Finalmente se identifican diversos métodos para remover el boro del agua, sin embargo, estos

son por un lado muy costosos o bien, no están lo suficientemente optimizados, sin embargo, se propone el método de intercambio iónico, el cual se profundiza a lo largo del estudio a fin de buscar dar respuesta a una necesidad de la región.

**Autor:**

Alfredo Álvarez Briones

**Docente Guía:**

Mauricio Néspolo Cova

## ► RELACIÓN ENTRE LA ACTIVIDAD DEPORTIVA Y CLIMA LABORAL: CASO DE UNA EMPRESA DE COMIDA RÁPIDA CON SUCURSAL EN ARICA

---

La investigación se centra en analizar la relación entre la actividad deportiva y el clima laboral dentro de una sucursal de una empresa de comida rápida en Arica.

A través de un enfoque cuantitativo, se busca medir cómo las actividades deportivas pueden influir en la percepción de los trabajadores sobre su ambiente de trabajo. Para ello, se utilizaron instrumentos reconocidos, como es el cuestionario de Litwin y Stringer, que permite evaluar las dimensiones clave del clima laboral; la estructura, el apoyo y las relaciones interpersonales.

El estudio tiene un diseño correlacional, ya que pretende explorar la conexión entre la práctica deportiva y el ambiente laboral sin intervenir directamente en las condiciones de trabajo.

Además, la muestra seleccionada incluye una diversidad de empleados, lo que permitió obtener resultados significativos para este contexto específico.

Los hallazgos de esta pueden servir como base para que las empresas consideren la implementación de estrategias recreativas, que no solo fortalezcan las relaciones entre sus equipos, sino que también contribuyan a un entorno más positivo y productivo para todos.

**Autor:**

Jorge Gamonal García

**Docente Guía:**

Margarita Calderón Ávila

## ► LIDERAZGO FEMENINO DE LAS ESTUDIANTES DE LA FAE DE LA UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ

---

La investigación tiene como objetivo analizar el liderazgo femenino en las estudiantes de la Facultad de Administración y Economía de la Universidad de Tarapacá, diagnosticando las características del liderazgo femenino, con sus factores de liderazgo más prominentes y la variación de la percepción de liderazgo según la carrera cursada.

El estudio es de enfoque cuantitativo, descriptivo, y se aplicó un cuestionario adaptado del trabajo de investigación "Liderazgo femenino de las estudiantes de la Carrera de Gestión Social y Desarrollo de la UPSE", elaborado por Bajaña Pino Shyrley Mabel (2023). La muestra estuvo conformada por 208 estudiantes mujeres, seleccionadas mediante un muestreo aleatorio simple y estratificado proporcional considerando las seis carreras de la Facultad de Administración y Economía que son: Ingeniería Comercial, Ingeniería en Información y Control de Gestión, Diseño Multimedia, Contador Auditor-Público, Administración Pública e Ingeniería en Administración de Empresas.

Los resultados evidenciaron una percepción positiva sobre el liderazgo femenino en la universidad, con avances en igualdad de género, participación y desarrollo de liderazgo.

Sin embargo, persisten desafíos como la baja representación en espacios de decisión y la vulneración de derechos. También se observan diferencias entre carreras: mientras Ingeniería Comercial presenta una alta percepción de liderazgo, Administración Pública refleja niveles más bajos. Estos hallazgos destacan el rol de las políticas institucionales para fortalecer el liderazgo femenino en el entorno académico.

Finalmente, esta investigación contribuye al análisis del liderazgo femenino desde un enfoque territorial, inclusivo y con perspectiva de género, destacando la necesidad de generar estrategias que fortalezcan las habilidades de liderazgo de las estudiantes, promoviendo su participación en la toma de decisiones académicas y sociales.

**Autora:**

Alexandra Mandiola Jorquera

**Docente Guía:**

María Paz Terrazas Ahumad

## ► IMPACTO DEL LIDERAZGO EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE EMPLEADOS EN UNA FRANQUICIA DE COMIDA RÁPIDA

---

El estudio buscó evaluar el impacto del liderazgo en la satisfacción laboral de los empleados en una sucursal de una franquicia de comida rápida en la ciudad de Arica.

El estudio fue cuantitativo no experimental, de tipo comparativo y correlacional en empleados del restaurante de la franquicia de comida rápida en Arica, con una muestra de 123 empleados. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de una encuesta que exploró el nivel de percepción de los trabajadores respecto al estilo de liderazgo predominante y su nivel de satisfacción laboral en periodos de alta demanda. Además, se exploró la influencia de las competencias emocionales del gerente en la experiencia laboral de los empleados.

De los resultados se evidenció que el liderazgo transformacional es el estilo más efectivo para mejorar la satisfacción laboral, destacándose por fomentar el desarrollo profesional, las relaciones interpersonales y la participación activa. En cambio, el liderazgo transaccional mostró un impacto limitado, especialmente

en el crecimiento profesional, mientras que el laissez-faire promovió la autonomía, si afectó negativamente el desarrollo. Además, el liderazgo correctivo activo se asoció con una menor satisfacción en la percepción de la remuneración. Estos resultados destacan la importancia de un liderazgo que equilibre motivación, control operativo y reconocimiento.

Finalmente, los datos obtenidos permiten identificar los estilos de liderazgo más efectivos para fomentar un ambiente laboral positivo, reducir la rotación de personal y mejorar la calidad del servicio.

### **Autores:**

Benjamín Hurtado Cerna  
Brayan Flores Vásquez

### **Docente Guía:**

Ximena Vega Donoso

## ► PROPUESTA DE UN PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE FERTILIZANTE DE CAMÉLIDOS Y OVINOS EN LA REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

---

El estudio se centra en determinar un plan de negocio para la elaboración y comercialización de fertilizantes orgánicos que contribuyan al mejoramiento de los suelos agrícolas en los valles de la Región de Arica y Parinacota.

Para el cumplimiento del objetivo, se realizó un análisis de la industria, el cual permitió evaluar las preferencias de los clientes a través de una encuesta, a partir del cual, se elaboró un plan de marketing. Este proceso consideró la realización de los análisis PEST, las 5 fuerzas de Porter y FODA, además de un plan de posicionamiento y escalamiento.

Según los resultados obtenidos el negocio de los fertilizantes orgánicos tiene un gran potencial para generar una inversión rentable en el corto plazo, con beneficios ambientales para los suelos agrícolas. Además, de ofrecer un producto competitivo al contar con un precio inferior al del mercado.

Adicionalmente, se identificó una aceptación generalizada por parte de los agricultores y del mercado por los productos orgánicos lo que posibilita a la empresa de contar con todo un potencial de mercado. Por otro lado, existe una tendencia hacia la producción ecológica, mostrando un crecimiento en la vida del negocio.

El proyecto se realizó con una temporalidad de 12 meses con una respuesta de modelo de negocio rentable con una evaluación financiera de un TIR y VAN positivos y una recuperación de la inversión de cinco meses.

### **Autores:**

Jonatan Villanueva Chura  
Boric Cabello Sanquea

### **Docente Guía:**

Gonzalo Muñoz Abella

## ► EDUCACIÓN FINANCIERA Y USO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN ESTUDIANTES DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN LA COMUNA DE ARICA

---

La investigación utilizó una metodología de investigación con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, para ello se aplicó una encuesta piloto a diez estudiantes, junto con una encuesta anónima a ciento diecisiete alumnos de distintas facultades matriculados el año 2024 en la Universidad de Tarapacá, sede Arica, de diferentes facultades y carreras.

Dentro de los principales hallazgos se identificaron que, el 63,2% de los encuestados obtuvo su tarjeta a través de los convenios que tienen las instituciones bancarias con la universidad, el 35,9% de los mismos encuestados trata de gastar lo menos posible, dando preferencia a utilizar la tarjeta de débito y el 39,3% de los encuestados no percibe un ingreso mensual, lo que muestra unas incoherencias en las respuestas de los encuestados.

Frente a los datos obtenidos se identifica una falta de conocimiento existente en la población universitaria de la sede de Arica, junto a ello, se plantea la necesidad de incentivar a la población a investigar, informarse y ganar conocimiento, ya que es la herramienta más útil que permitirá a futuro disminuir los porcentajes de endeudados en el país y llevar una vida financiera mucho más ordenada.

### **Autores:**

Pablo Tapia Suazo  
Anita Paz Ramírez Aravena

### **Docente Guía:**

María Paz Terrazas Ahumada

## ► NIVEL DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU IMPACTO EN EL COMPORTAMIENTO FINANCIERO DE EMPRENDEDORES BENEFICIARIOS DE SERCOTEC EN LA COMUNA DE ARICA

---

El presente estudio aborda la relación entre el nivel de educación financiera y el comportamiento financiero de los emprendedores beneficiarios de SERCOTEC en la comuna de Arica.

La investigación tiene como objetivo principal determinar cómo el nivel de educación financiera influye en el comportamiento financiero de los emprendedores de la comuna de Arica, entendiendo educación financiera como el manejo de conceptos básicos financieros, comportamiento financiero personal y actitudes financieras, y así mismo, comprendiendo el comportamiento financiero de los emprendedores como la buena gestión de pago de deudas a tiempo, la planificación financiera, reinversión de beneficios y el mantenimiento de una caja chica, aspectos esenciales para la sostenibilidad de cualquier negocio.

Se utilizó una metodología cuantitativa, encuestando a 128 emprendedores de una población de 191, se analizaron los datos a través de pruebas estadísticas no paramétricas y un modelo de regresión ordinal.

Los resultados obtenidos reflejan una relación positiva y significativa entre el nivel de educación financiera y el comportamiento financiero. El estudio confirma que a mayor nivel de educación financiera mejor es el comportamiento financiero entre los emprendedores. Estos resultados ponen en evidencia la relevancia de implementar programas o cursos de educación financiera para la región de Arica y Parinacota, con el objetivo de fortalecer a las micro, pequeñas y medianas empresas para su sostenibilidad en el tiempo.

**Autor:**

José Enrique Jofré Aburto

**Docente Guía:**

María Paz Terrazas Ahumada

## ► IMPACTO DE LA PANDEMIA EN LA EVOLUCIÓN DE LOS CANALES DE VENTA EN RESTAURANTES LOCALES DE COMIDA RÁPIDA EN ARICA

---

La investigación analiza el impacto y los factores que permitieron la continuidad operativa de los restaurantes locales de comida rápida en la ciudad de Arica durante la pandemia de COVID-19, con un enfoque en la evolución de los canales de venta.

A través de un enfoque metodológico cuantitativo, basado en encuestas a consumidores y propietarios de restaurantes, se investigaron los cambios en los hábitos de consumo, la implementación de nuevos canales de venta y su impacto en la experiencia del cliente, la gestión operativa y el desempeño económico de los establecimientos.

Los resultados muestran que la adaptación de los canales de venta, como la incorporación de plataformas de pedidos en línea, pagos digitales y servicios de delivery, fueron claves para la continuidad operativa en el contexto pandémico.

El estudio también destaca la importancia de la experiencia del cliente en el éxito de estas estrategias, revelando que los consumidores valoraron la rapidez, comodidad y seguridad

sanitaria que ofrecieron los nuevos canales de venta. Asimismo, se exploraron las implicaciones sociales y laborales de estos cambios, incluyendo la necesidad de nuevas competencias para la gestión de plataformas digitales.

Finalmente, se presentan recomendaciones para maximizar el uso de los canales de venta en el sector gastronómico local, enfatizando en la necesidad de inversión en digitalización, capacitación del personal y políticas, que fomenten la modernización del sector. En un escenario de post pandemia, la evolución de los canales de venta se perfila como una estrategia clave para la sostenibilidad y resiliencia del sector gastronómico en Arica.

**Autor:**

Gonzalo Cerda Cordero

**Docente Guía:**

María-Cristina Alfred Urizar

## ► EL DESEMPLEO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS JÓVENES EN LA COMUNA DE ARICA, CHILE

---

El estudio tuvo como objetivo analizar la relación entre el desempleo y la calidad de vida en el segmento juvenil de la ciudad de Arica. En particular, busca comprender cómo el desempleo impacta diferentes dimensiones del constructo calidad de vida, tales como el bienestar emocional, físico, interpersonal, material, así como el desarrollo personal y de derechos. Para ello, se adoptó un enfoque cuantitativo y no experimental, mediante la aplicación del cuestionario.

Se recopilaron respuestas de 339 participantes de la comuna, con edades comprendidas entre 15 y 29 años. La muestra se caracterizó considerando variables como género, tiempo de desocupación y nivel educativo.

De los resultados, se detectaron principalmente correlaciones negativas entre el desempleo y las diferentes dimensiones de la calidad de vida, lo que sugiere que el desempleo está asociado con un deterioro en el bienestar de los jóvenes.

Dentro de los hallazgos más significativos, se encontró que un aumento en las dificultades para acceder al empleo provoca una disminución notable en el bienestar emocional y físico. Además, las afecciones vinculadas al desempleo que afectan negativamente no solo el bienestar emocional y físico, sino también el social y material, evidenciando un impacto integral en la calidad de vida. Estos resultados demuestran cómo el desempleo contribuye al deterioro multidimensional del bienestar juvenil, resaltando la importancia de atender esta problemática desde diversas perspectivas.

**Autora:**

Britney Montes Luna

**Docente Guía:**

Ximena Vega Donoso

## ► ENDEUDAMIENTO DE LA MUJER EN LA COMUNA DE ARICA

---

Esta tesis investiga el endeudamiento de mujeres en la comuna de Arica, centrándose en aquellas certificadas en los Programas 4 a 7 y Mujer Emprende de Sernameg. El objetivo general es analizar el endeudamiento de las mujeres en la comuna de Arica, mientras que uno de los objetivos específicos es caracterizar a las mujeres de Sernameg e identificar los factores socioeconómicos y culturales que influyen en el acceso al crédito y endeudamiento. Además de comprender sus experiencias y percepciones que enfrentan respecto al endeudamiento y uso de crédito, factores culturales y sociales, y el acceso a educación y servicios financieros.

Para ello, se utilizó una metodología de enfoque mixto, combinando 10 entrevistas semiestructuradas y 107 encuestas con datos de fuentes primarias y secundarias. Los resultados evidencian que el crédito es utilizado tanto para

emprendimientos como para cubrir necesidades básicas, lo que en algunos casos conlleva un ciclo de endeudamiento.

Se concluye que, si bien Sernameg contribuye a la autonomía económica femenina, es necesario fortalecer la educación financiera mediante programas accesibles que faciliten una mejor gestión financiera por parte de las mujeres.

### **Autoras:**

Milenka Miranda Mamani  
Dania Flores Canaval

### **Docente Guía:**

María Paz Terrazas Ahumada

## ► DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE MARKETING DIGITAL PARA EL LANZAMIENTO DE LOS NUEVOS PROGRAMAS DE DIPLOMAS PROFESIONALES DE LA FAE

---

El trabajo tiene como finalidad mejorar la visibilidad, incrementar la captación de estudiantes y fortalecer el posicionamiento de los diplomas en un entorno educativo altamente competitivo y digitalizado.

Se identificaron desafíos clave como la limitada presencia digital y la dependencia de procesos manuales en la gestión de inscripciones. A través de un análisis situacional y el uso de la metodología benchmarking, se compararon estrategias efectivas de competidores directos, adaptándolas a las particularidades de los programas de la FAE.

El modelo propuesto abarca estrategias basadas en la optimización SEO, marketing en redes sociales, automatización de procesos y marketing de contenidos. Además, define objetivos SMART, incorpora tácticas específicas y establece métricas clave para medir el impacto de las acciones implementadas.

Las simulaciones realizadas proyectan un incremento en las tasas de inscripción, visitas al sitio web e interacciones en redes sociales, validando la efectividad del modelo.

Finalmente, se recomienda una implementación gradual y monitoreada del modelo, priorizando la optimización del sitio web y la automatización de inscripciones. Este enfoque permitirá a la FAE consolidar su competitividad en el mercado educativo, ofreciendo programas accesibles y de calidad que respondan a las demandas actuales de los estudiantes.

**Autora:**

Natalia Ramírez Vallejos

**Docente Guía:**

Daniel Viera Castillo

## ▶ PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA EMPRESA FERRETERÍA SAN CARLOS LIMITADA

---

El diseño de una estrategia para la empresa familiar llamada Ferretería San Carlos Limitada, la que ofrecer herramientas manuales, materiales y suministros para la construcción.

Este documento logra la recopilación de información de la empresa para la realización de un diagnóstico actual de la empresa, para luego desarrollar un estudio de la situación interna y externa, esto apoyado de las metodologías FODA y 5 fuerzas de Porter, el cual busca indicar las competencias y capacidades de la empresa.

Finalmente, se diseñaron las estrategias adecuadas con relación a los objetivos establecidos, teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico.

**Autor:**

Francisco Chía Fredes

**Docente Guía:**

Daniel Viera Castillo

## ► ANÁLISIS PROSPECTIVO DE LA ALIANZA DEL PACÍFICO: INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DE LOS PAÍSES MIEMBROS (2013-2023)

---

La Alianza del Pacífico, conformada por Chile, Colombia, México y Perú, ha sido una de las iniciativas de integración regional más dinámicas de América Latina en la última década. El bloque ha perseguido como objetivo central potenciar la imagen para sus países miembros y encontrar una estrategia de inserción económica hacia el Asia-Pacífico.

Esta investigación tiene como propósito analizar la evolución, logros y desafíos del proceso de integración de la Alianza del Pacífico entre los años 2013 y 2023, con el fin de poder proyectar un escenario futuro para la alianza dentro de la actual coyuntura a nivel internacional. Para ello, se utilizó una metodología cualitativa, complementada con un análisis documental y estadístico de los principales indicadores económicos y comerciales de los países miembros.

La investigación concluye que la Alianza del Pacífico representa un modelo de integración regional eficiente y con potencial de crecimiento, siempre que logre profundizar su dimensión regional sin perder de vista su pragmatismo y sobrellevando los cambios políticos e ideológicos de los países miembros.

### **Autores:**

Bastían Miranda Soto  
María Guadalupe Nava Arias

### **Docente Guía:**

Luis Mella Salinas

## ► NIVEL DE CONOCIMIENTO Y UTILIZACIÓN DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN EMPRENDEDORES DE LA REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

---

El estudio analiza la percepción, conocimiento y uso de la Inteligencia Artificial (IA) en los emprendedores de la región de Arica y Parinacota, busca comprender cómo los emprendedores adoptan estas tecnologías en sus negocios y qué factores influyen en su implementación, creando los pilares iniciales para próximas investigaciones sobre el tema.

Para el estudio se utilizó una metodología exploratoria, no experimental y de corte transversal, donde se diseñó y validó por una comisión de 12 expertos un cuestionario de 33 preguntas; donde 31 preguntas fueron en escala Likert y 2 preguntas cerradas, las cuales ahondaron respuestas respecto a qué tanto conocen la IA, cómo la perciben (de forma positiva o negativa) y en qué grado es utilizada por parte de los encuestados. La muestra fue de 61 emprendedores de diversos sectores económicos en la región de Arica y Parinacota.

De los resultados obtenidos, se determinó que existe un alto porcentaje de emprendedores que se familiarizan, comprenden y entienden tanto qué es una Inteligencia Artificial, los

beneficios que posee para ellos y una mediana comprensión de que se puede implementar dentro de los negocios. A la vez, se percibe que es altamente aceptada por los emprendedores y existe un alto conocimiento sobre las diversas implementaciones que puede tener la IA. Se identificó que su uso principal se encuentra en la resolución de preguntas puntuales sobre su negocio y el diseño de contenido como parte de su marketing. Por otro lado, se logró identificar el bajo nivel de utilización de la IA, lo que explica porque recién se está integrando esta herramienta en las actividades del emprendedor, siendo utilizada de forma regular y no permanente en el tiempo.

### **Autores:**

Alejandra Saavedra Aravena  
Alejandro Varela Aguirre

### **Docente Guía:**

Luis Mella Salinas

## ► GRADO DE ENDEUDAMIENTO DEL ADULTO MAYOR DE LA CIUDAD DE ARICA POST PANDEMIA

---

La investigación tuvo como objetivo identificar el grado de endeudamiento del adulto mayor de la ciudad de Arica en el contexto posterior a la pandemia de Covid-19. El estudio se enmarca en una problemática de creciente relevancia en los grupos más vulnerables, entre ellos los adultos mayores.

La investigación adopta un enfoque cuantitativo, empleando una escala de Likert para evaluar el nivel de endeudamiento percibido, así como sus principales causas y consecuencias. La muestra estuvo conformada por 195 personas adultas mayores residentes en Arica, seleccionadas mediante un muestreo aleatorio simple.

Los resultados obtenidos revelan un aumento significativo en el uso de créditos de consumo y tarjetas de crédito por parte de los adultos mayores tras la pandemia, así como una mayor dependencia de pensiones solidarias, las cuales en muchos casos resultan insuficientes para cubrir necesidades básicas. Además, se identificaron

factores como el aislamiento social, la falta de educación financiera y apoyo económico de familiares como elementos que han intensificado el endeudamiento.

Finalmente, el estudio busca contribuir a la formulación de políticas públicas y estrategias de intervención más efectivas, que permitan mitigar el impacto financiero en este grupo vulnerable. Asimismo, se plantea la necesidad de fortalecer los programas sociales y mejorar los mecanismos de protección financiera hacia los adultos mayores.

**Autora:**

Ashley Otárola Troncoso

**Docente Guía:**

María Cristina Alfred Urizar

## ► ANÁLISIS DEL POTENCIAL TURÍSTICO DEL VALLE DE CODPA DE LA REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

---

El estudio buscó analizar el potencial turístico del Valle de Codpa, ubicado en la región norte de Chile, y proponer un plan de desarrollo turístico sostenible que impulse la economía local, conserve el medio ambiente y preserve el patrimonio cultural de la zona.

A lo largo del estudio se investigaron los recursos naturales y culturales del valle, su infraestructura actual en términos de alojamiento, transporte y servicios turísticos, los segmentos de mercado potenciales, y las oportunidades de desarrollo turístico sostenible. Asimismo, se establecieron estrategias específicas para el crecimiento y desarrollo del sector turístico, tomando en cuenta las características geográficas, culturales y socioeconómicas de la comunidad.

Del análisis de los recursos naturales significativos que presenta la zona, los cuales ofrecen una base sólida para desarrollar productos turísticos como de ecoturismo y turismo cultural, se observó que la infraestructura actual es insuficiente para recibir un número considerable de turistas, especialmente en términos de conectividad vial, calidad de los alojamientos y disponibilidad de servicios turísticos. Esto representa una barrera para el desarrollo del destino relevante.

En cuanto al análisis del segmento de mercado potencial en ecoturismo, turismo cultural y enoturismo. Se encontró que existe una demanda creciente por experiencias turísticas auténticas que conecten al visitante con la naturaleza, la historia local y la tradición vinícola de la región, lo que ofrece una ventaja competitiva para el valle.

Finalmente, se concluye que el Valle de Codpa posee un alto potencial para convertirse en un destino turístico atractivo y sostenible, siempre que se gestionen adecuadamente los recursos, se fortalezca la infraestructura y se promueva la participación local en el proceso.

**Autor:**

Diego Cornejo Romero

**Docente Guía:**

María Cristina Alfred Urizar

## ► COMPORTAMIENTO DE COMPRA EN LAS MUJERES DE ARICA: UN ANÁLISIS SOCIOCULTURAL Y ECONÓMICO

---

La investigación se centra en el análisis del comportamiento de compra de las mujeres Ariqueñas, considerando los factores socioculturales y económicos que influyen en sus decisiones de consumo. Se estudian variables como el impacto de la publicidad, la digitalización, las promociones, el nivel de ingresos y la estructura familiar en los hábitos de compra.

La investigación se llevó a cabo en la ciudad de Arica, encuestando a un total de 210 mujeres, con el objetivo de identificar patrones de consumo y factores determinantes en sus decisiones de compra.

Los hallazgos revelan que el precio es el principal factor que influye en la decisión de compra, seguido por las promociones y la calidad del producto. La digitalización juega un papel clave en el proceso de compra, con un alto porcentaje de consumidoras utilizando redes sociales y

plataformas en línea para informarse antes de adquirir un producto. Además, se observa que el tamaño del hogar y la presencia de hijos afectan la frecuencia y el tipo de productos adquiridos.

La metodología empleada incluyó un análisis cuantitativo basado en encuestas estructuradas, lo que permitió obtener datos representativos sobre las tendencias de compra.

**Autora:**

Estefany Oxa Villarroel

**Docente Guía:**

María Cristina Alfred Urizar

## ► CASO: LÁCTEOS LAUCA “PERSPECTIVAS ESTRATÉGICAS Y RETOS PARA EL CRECIMIENTO FUTURO”

---

El caso analiza la empresa ariqueña Lácteos Lauca, fundada en 1993 y ubicada en el Valle de Lluta, dedicada a la producción de leche y derivados como quesillos, yogur, quesos, mantequilla y helados.

La empresa se ha posicionado como un referente local gracias a su integración vertical, su vínculo con la comunidad y su enfoque en la calidad natural. La apertura de “Milkhouse by Lácteos Lauca” en Arica representó un hito estratégico, fortaleciendo su marca y acercándola al consumidor final mediante una propuesta gastronómica.

Actualmente, enfrenta una etapa clave de evaluación estratégica, con tres alternativas de crecimiento: diversificación agresiva mediante la descentralización productiva y expansión de productos; un crecimiento sostenible centrado en el fortalecimiento de su identidad local y posicionamiento regional; y una expansión

internacional hacia mercados vecinos como Tacna, a través de franquicias y alianzas estratégicas. Cada opción implica beneficios y riesgos distintos, por lo que la decisión debe alinearse con sus capacidades, recursos y visión a largo plazo.

Finalmente, el caso permite reflexionar sobre los desafíos que enfrentan las pequeñas y medianas empresas al momento de escalar sus operaciones sin perder su esencia, y ofrece un espacio ideal para el análisis académico desde múltiples disciplinas, como la estrategia empresarial, el marketing, la gestión de operaciones y la internacionalización de negocios.

**Autora:**

Naomy Copia Andrade

**Docente Guía:**

Mauricio Néspolo Cova



## ► **IMPACTO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL: UN ANÁLISIS DE CASOS EN LATINOAMÉRICA**

---

Esta investigación propone examinar diversas experiencias documentadas sobre la aplicación de la inteligencia artificial en la gestión empresarial dentro del contexto de América latina, con el objetivo de identificar los enfoques implementados, los beneficios obtenidos y los desafíos reportados. Los resultados de esta investigación permiten comprender con mayor claridad cómo la inteligencia artificial está transformando los procesos de gestión en la región y ofrecer un punto de referencia que contribuya a evaluar su impacto en las organizaciones.

**Autor:**

Alexander Campos Veloso

**Docente Guía:**

Ximena Vega Donoso

## ► EL IMPACTO DEL LIDERAZGO ESTUDIANTIL EN LA SALUD MENTAL DE LOS ESTUDIANTES DE INGENIERÍA COMERCIAL DE LA UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ

---

El estudio analiza el impacto del liderazgo estudiantil en la salud mental de estudiantes de Ingeniería Comercial de la Universidad de Tarapacá, considerando cuatro factores: estrés académico, ansiedad, apoyo emocional y resiliencia. El diseño fue cuantitativo, transversal y correlacional, con muestreo estratificado y asignación fija de 10 estudiantes por nivel (1<sup>º</sup>–5<sup>º</sup>); se mantuvo una cuota global de liderazgo cercana al 40%. Se aplicó un cuestionario Likert de 45 ítems (1–5), con consistencia interna adecuada ( $\alpha = 0,78–0,86$ ). El análisis incluyó descriptivos, pruebas de normalidad, análisis factorial exploratorio por escala (KMO = 0,80–0,84; varianza total explicada  $\approx 66,9\%$ ), correlaciones de Pearson y contrastes por hipótesis.

Los resultados muestran asociación positiva entre liderazgo y apoyo emocional ( $r = 0,54$ ;  $p < 0,01$ ), resiliencia ( $r = 0,33$ ;  $p = 0,019$ ) y estrés

académico ( $r = 0,42$ ;  $p = 0,003$ ); la relación con ansiedad no fue significativa ( $r = 0,18$ ;  $p = 0,210$ ). Se concluye que el liderazgo ejerce un efecto dual: fortalece recursos psicosociales (apoyo emocional y resiliencia) y puede incrementar el estrés. Se recomiendan programas institucionales de acompañamiento, redes de mentoría entre pares y mecanismos formales de reconocimiento del liderazgo para potenciar recursos y gestionar las demandas del rol.

### **Autoras:**

Crishna Álvarez Cano  
Cinthia Bejarano Yegros

### **Docente Guía:**

Daniel Viera Castillo

## ► FACTORES QUE INCIDEN EN LA ELECCIÓN BANCARIA POR PARTE DE LOS CLIENTES BANCARIZADOS EN LA COMUNA DE ARICA, CHILE

---

La investigación tuvo como objetivo determinar los factores que inciden en la elección bancaria por parte de los clientes bancarizados en la comuna de Arica, Chile. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte transversal, orientado a analizar la importancia relativa que los clientes les otorgan a los distintos factores al momento de elegir una entidad bancaria.

Para realizar la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado, adaptado al contexto bancario chileno a partir del instrumento desarrollado y validado por Boru (2017). En análisis de los datos, se realizó mediante estadística descriptiva y análisis factorial exploratorio, utilizando la técnica de componentes principales con rotación Varimax.

Los resultados evidenciaron la existencia de seis factores que subyacen a la elección bancaria, los que corresponden a banca digital y desempeño de los canales electrónicos, calidad del servicio y confianza en la solidez del banco, accesibilidad a los servicios bancarios, conveniencia operativa e influencia social, condiciones financieras y costos del banco, y publicidad y comunicación comercial del banco.

Por otro lado, los factores más valorados por los clientes bancarizados de la comuna de

Arica son la banca digital y el desempeño de los canales electrónicos, la calidad del servicio y la confianza en la solidez del banco, y la accesibilidad a los servicios bancarios. A diferencia, los factores relacionados con la publicidad y los costos financieros presentan una menor relevancia. Asimismo, se identificaron diferencias en la valoración de los factores según las características sociodemográficas de los encuestados, particularmente en función de la edad, el nivel educativo y la ocupación principal.

Finalmente, el análisis por grupos sociodemográficos evidencia que la valoración de los factores de elección bancaria no es homogénea entre los clientes, observándose diferencias en la jerarquización de los factores según variables como edad, nivel educativo y ocupación principal, mientras que por sexo y por banco las valoraciones tienden a mantenerse relativamente homogéneas.

### **Autor:**

Xavier Zarate Vargas

### **Docente Guía:**

Daniel Viera Castillo

## ▶ ACTORES QUE INFLUYERON EN LA DECISIÓN DE ESTUDIAR INGENIERÍA COMERCIAL EN LA UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ: ESTUDIO EN LOS ALUMNOS CON INGRESO 2021 Y 2025

---

El estudio, tiene como principal objetivo conocer los factores motivacionales que influyeron en la decisión de estudiar la carrera de Ingeniería Comercial. El estudio fue desarrollado en estudiantes de la carrera de Ingeniería Comercial con año de ingreso 2021 y 2025, el cual fue compuesto en su totalidad por una muestra de 86 estudiantes. La investigación se llevó a cabo durante el segundo semestre del año 2025, y la recopilación de la información se realizó mediante un instrumento diseñado para el estudio, el cual fue sometido a la evaluación de expertos.

El estudio permitió caracterizar a los estudiantes encuestados e identificar que la elección de la carrera de Ingeniería Comercial está principalmente influenciada por factores motivacionales asociados al ingreso salarial y a las perspectivas del mercado laboral. En este sentido, los resultados evidencian que los estudiantes otorgan alta importancia a la posibilidad de acceder a ingresos satisfactorios, estabilidad laboral y oportunidades de empleo al regresar.

Asimismo, se observa una valoración homogénea entre estudiantes de las cohortes de ingreso 2021 y 2025, así como entre hombres y mujeres, lo que indica que la relevancia de estos factores se mantiene independiente de ciertas características sociodemográficas.

Por otra parte, la percepción sobre la formación profesional también incide en la decisión, destacando la importancia que los estudiantes atribuyen a la calidad de la preparación académica y al desarrollo de competencias para su futuro desempeño profesional.

### **Autoras:**

Jesarela Barrientos Contreras  
Camila Marín Barahona

### **Docente Guía:**

María-Cristina Alfred Urizar

## ► MEDICIÓN DEL IMPACTO ECONÓMICO DEL FLUJO TRANSFRONTERIZO ENTRE CHILE Y PERÚ: UN ANÁLISIS CUANTITATIVO DEL GASTO DE LOS RESIDENTES ARIQUEÑOS EN TACNA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2025

---

El estudio tuvo como propósito medir el impacto económico del flujo transfronterizo entre Chile y Perú, focalizado en el gasto que realizan los residentes de Arica en la ciudad de Tacna durante el segundo semestre de 2025. La investigación buscó cuantificar el volumen de recursos que se trasladan desde la economía ariqueña hacia la ciudad peruana, así como identificar los principales patrones de consumo y motivaciones que impulsan estos desplazamientos.

El estudio de enfoque cuantitativo y exploratorio, utilizó encuestas híbridas aplicadas en el complejo fronterizo Chacalluta, al retorno del viaje; asimismo, se complementó la recolección de datos mediante la aplicación de un formulario virtual a través de Google Forms, con el fin de ampliar el alcance y representatividad de la muestra. A través del análisis comparativo entre el gasto estimado y el gasto real, se

pretende determinar la magnitud del consumo transfronterizo y su incidencia potencial en la economía local de Arica.

Los resultados esperados permitieron aportar información relevante para el diseño de políticas públicas orientadas al desarrollo fronterizo y la cooperación regional entre Chile y Perú.

### **Autoras:**

Nicol Olivares Santander  
Antonia Zuleta Vivanco  
Carol Vicente Leaño

### **Docente Guía:**

Fernando Cabrales

## ► ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL Y SU INFLUENCIA EN LA CAPTACIÓN DE CLIENTES EN EL BANCO BCI: ENFOQUE EN LA EXPERIENCIA DIGITAL EN LA SUCURSAL ARICA

---

El estudio analizó la influencia de las estrategias de marketing digital en la captación de clientes del Banco BCI, con un enfoque específico en la experiencia digital de los usuarios en la sucursal Arica Norte.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional y se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos: una encuesta dirigida a ejecutivos de la sucursal y otra a clientes y/o usuarios digitales del banco.

Los resultados evidenciaron una correlación significativa entre la calidad de la experiencia digital y el éxito de las estrategias de captación del Banco BCI. Asimismo, se identificaron las brechas y oportunidades de mejora que permitan fortalecer la propuesta digital de valor del banco en un entorno cada vez más competitivo.

Finalmente, los hallazgos permiten servir de base para futuras estrategias de marketing en instituciones bancarias que busquen adaptarse a los nuevos comportamientos digitales del consumidor, mejorando no solo sus índices de captación, sino también su posicionamiento en un mercado cada vez más exigente y tecnológicamente orientado.

**Autora:**

Paulette Olivares Mancilla

**Docente Guía:**

Felipe Rodríguez Morales

## ► ANÁLISIS DEL CONTROL DOCUMENTAL DE CONTRATISTAS EN FAENA MINERA Y SU IMPACTO ECONÓMICO: ESTUDIO DE CASO EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE PAMPA CAMARONES SPA

---

La investigación se desarrolla a partir de una problemática detectada en la empresa minera Pampa Camarones SpA, durante su etapa de marcha blanca en la región de Arica y Parinacota. A partir del diagnóstico, la investigación propone mejorar el sistema de control documental en recursos humanos e incorporar un mecanismo en el área de abastecimiento que condicione el pago a contratistas al cumplimiento efectivo de los requisitos laborales y previsionales, incluyendo la correcta actualización de los formularios F30 y F30-1.

El estudio se aborda mediante un enfoque cualitativo y descriptivo, utilizando entrevistas, análisis documental y observación directa. Se

espera como resultado el diseño de un modelo de gestión documental replicable, que contribuya a fortalecer el rol estratégico de recursos humanos y abastecimiento en entornos mineros altamente regulados.

**Autor:**

Alejandro Rojo Williamson

**Docente Guía:**

Mauricio Néspolo Cova

## ► PERCEPCIONES Y PRÁCTICAS DEL OCIO NOCTURNO EN JÓVENES DE 20 A 25 AÑOS EN LA CIUDAD DE ARICA DE LA REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA, EN EL CONTEXTO POSTPANDEMIA

---

La investigación describe las preferencias de ocio y las conductas de socialización en la vida nocturna de jóvenes de 20 a 25 años de la Región de Arica y Parinacota en el contexto post-pandemia, pertenecientes a una cohorte que vivió la pandemia durante la adolescencia o el inicio de sus experiencias de salida nocturna.

Mediante un estudio cuantitativo, no experimental, de alcance descriptivo y corte transversal, se aplicó una encuesta a jóvenes seleccionados mediante muestreo intencional, analizando los datos a través de estadística descriptiva. La muestra estuvo compuesta por 400 personas con edades entre 20 y 25 años, lo que permitió examina la organización del ocio nocturno, los formatos y las frecuencias de salida, las motivaciones, las preferencias de consumo, así como la percepción de seguridad y del transporte nocturno, incorporando una comparación entre el periodo pre-pandemia y la situación actual, con el fin de identificar posibles cambios en las prácticas y significados asociados a la vida nocturna juvenil.

Dentro de los hallazgos se identifica que la vida nocturna sigue vigente, concentrada principalmente en fines de semana y horarios tardíos, manteniendo su función social como espacio de distensión y encuentro con pares. Y en el caso de la ciudad de Arica, se pudo identificar que coexisten formatos formales (locales) e informales (reuniones en casas y encuentros acotados), lo que muestra una vida nocturna flexible, que se adapta a objetivos distintos (diversión, compartir, despeje de estudio/trabajo y búsqueda de ambiente).

**Autor:**

Ricardo Cerda Alvarado

**Docente Guía:**

María-Cristina Alfred Urizar

## ► MIGRACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO: IMPACTO DE LA INMIGRACIÓN EN EL CRECIMIENTO PRODUCTIVO DE ARICA Y PARINACOTA (2015-2025)

---

La investigación analiza el impacto de la inmigración en el desarrollo económico de la Región de Arica y Parinacota durante el período 2015–2025, con énfasis en su relación con el Producto Interno Bruto (PIB) regional, la estructura sectorial y la participación laboral de la población extranjera. El estudio adopta un enfoque metodológico cuantitativo, basado en el análisis de datos secundarios provenientes de fuentes oficiales como el Banco Central de Chile, el Instituto Nacional de Estadísticas y la Organización Internacional para las Migraciones.

Los resultados muestran que el crecimiento del PIB regional durante el período analizado se ha desarrollado de manera paralela al aumento de la población inmigrante, evidenciando un impacto económico de carácter indirecto y complementario. Asimismo, se identifica que los inmigrantes se concentran principalmente en los sectores agropecuario, comercio, construcción y servicios personales, los cuales cumplen un rol relevante en la estructura productiva regional. El

análisis sectorial revela diferencias significativas en la participación migrante y en el aporte al PIB, destacando a los servicios personales como el sector con mayor incidencia en el desarrollo local.

Finalmente, se concluye que la inmigración ha contribuido a sostener la actividad económica regional mediante la provisión de mano de obra y la dinamización de sectores clave, posicionándose como un elemento estructural dentro del mercado laboral y del desempeño económico de la Región de Arica y Parinacota.

### **Autores:**

Sebastián Pinto Olivares  
Fabian Allendes Maldonado  
Thai- Khu Lay Molina

### **Docente Guía:**

Luis Mella Salinas

## ► SATISFACCIÓN LABORAL DESDE UN ENFOQUE BIDIMENSIONAL: PERCEPCIÓN E IMPORTANCIA ASIGNADA A LOS FACTORES DEL ENTORNO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE AURUS JOYERÍA ARICA

---

La investigación tiene como objetivo analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de Aurus Joyería en la ciudad de Arica, desde un enfoque bidimensional que considera tanto el nivel de satisfacción percibida como la importancia asignada a los distintos factores laborales.

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo–correlacional y un diseño no experimental y transversal. La población fue de 18 personas y como instrumento de medición se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979), el que considera cuatro dimensiones según la propuesta de Segade (2016) las cuales fueron autonomía y creatividad, recompensas y reconocimiento, condiciones laborales y entorno laboral.

Los resultados evidenciaron niveles moderados de percepción de satisfacción laboral en todas las dimensiones, junto con una alta importancia asignada a los factores del entorno laboral. Se

identificaron brechas positivas en todas las dimensiones, lo que indica una desalineación entre lo que los colaboradores consideran relevante y lo que efectivamente perciben en su experiencia laboral.

Finalmente, se proponen recomendaciones orientadas a fortalecer los factores más críticos del entorno laboral, contribuyendo a una gestión organizacional más alineada con las expectativas de los colaboradores.

**Autora:**

Evelin Hernández Bohórquez

**Docente Guía:**

Ximena Vega Donoso





UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ  
*Universidad del Estado*

Boletín N°5  
**ACTIVIDAD DE INVESTIGACIÓN**  
INGENIERÍA COMERCIAL 2025