

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA  
PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO-ZAPATERÍA  
DEL MERCADO MODELO DE PIURA, AÑO 2016”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**SANDRA JACKELINE VARAS CRUZ**

**ASESORA:**

**MGTR. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO**

**PIURA – PERÚ**

**2016**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA  
PRODUCTIVIDAD EN LAS MYPE RUBRO-ZAPATERÍA  
DEL MERCADO MODELO DE PIURA, AÑO 2016”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL**

**DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**SANDRA JACKELINE VARAS CRUZ**

**ASESORA:**

**MGTR. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO**

**PIURA – PERÚ**

**2016**

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS**

Lic. Adm. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS

Presidente

Mgtr. Adm. VÍCTOR HELIO PATIÑO NIÑO

Secretario

Lic. Adm. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA

Miembro

## AGRADECIMIENTO

A DIOS:

Por ser mí guía, apoyo y amor incondicional día a día, agradeciéndoles por la salud a mis padres y permitir mi carrera y poder ejercerla en un futuro, con la bendición y ayuda incondicional de Él.

A mi familia:

Porque siempre están motivándome a salir a delante, esperando siempre lo mejor de mí.

A las microempresas quienes me brindaron la información necesaria para poder realizar este trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA**

### **A MIS PADRES**

Pilar y Teófilo:

Por ser mi motivación, para seguir luchando por mis objetivos, esperando lograr cumplirlos para que se sientan orgullosos de mí.

## **RESUMEN**

La investigación titulada “Caracterización del Financiamiento y la productividad en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016”, estableció como objetivo determinar las características del financiamiento y la productividad en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016. Se empleó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 48 MYPE rubro-zapatería de una población de 55, donde se aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos son los siguientes: con respecto a las fuentes de financiamiento estas son: el préstamo, y el financiamiento interno. Asimismo se conoció que la composición del financiamiento está conformada por: utilidades y el endeudamiento. Se llegaron a conocer las principales claves de la productividad que son: el tiempo, trabajo, actividad, planificación y la organización y se identificaron las estrategias de la productividad son: la capacitación del personal, la administración y la gestión.

**Palabras clave:** Financiamiento, productividad, MYPE.

## **ABSTRACT**

The research entitled "Characterization of Financing and productivity in the category-shoe model MSEs market Piura, year 2016," set the target to determine the characteristics of financing and productivity in MSEs category - shoe model market Piura, year 2016. Se used descriptive methodology, quantitative level, non-experimental design, cross-section, to perform it was selected a sample of 48 shoe stores MSEs category of a population of 55, where a structured questionnaire was applied through as directed the survey technique. The results obtained are as follows: with respect to these funding sources are: the loan, and domestic financing. It was also known that the composition of financing consists of: profit and debt. They came to know the key factors in productivity are: time, work, activity, planning and organization and productivity strategies identified are: staff training, administration and management.

Keywords: Financing, productivity, MSEs.

## CONTENIDO

JURADO EVALUADOR DE TESIS .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
2.1 Antecedentes .....	30
2.2 Bases Teóricas.....	37
2.3 Sistema de Hipótesis .....	104
III. METODOLOGÍA .....	105
3.1 Diseño de la investigación .....	105
3.2 Población y muestra .....	106
3.3 Definición y Operacionalizacion de las variables.....	108
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	112
3.5 Plan de análisis.....	112
3.6 Matriz de consistencia.....	113
3.7 Principios éticos .....	114
IV. RESULTADOS .....	115
4.1 Resultados .....	115
4.2 Análisis de resultados.....	123
V. CONCLUSIONES .....	146
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	147
ANEXOS .....	154



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Acude a una entidad financiera.....	115
Tabla 2 Fuente de financiamiento que accede .....	115
Tabla 3 Tipo de recurso obtenido por el financiamiento .....	115
Tabla 4 Monto del crédito adquirido .....	116
Tabla 5 Proporción del financiamiento interno .....	116
Tabla 6 La MYPE genera utilidad .....	116
Tabla 7 Entidad donde adquirió el crédito.....	117
Tabla 8 Ganancias del financiamiento externo.....	117
Tabla 9 Financiaría a la empresa con el endeudamiento .....	117
Tabla 10 Plazo otorgado por la entidad financiera .....	118
Tabla 11 El financiamiento permite alcanzar las metas para la empresa .....	118
Tabla 12 Trabaja en el menor tiempo posible.....	118
Tabla 13 Organiza el tiempo del trabajo.....	119
Tabla 14 Cómo evalúa la planificación de la empresa .....	119
Tabla 15 Planifica las actividades para mejorar el desarrollo de la empresa .....	119
Tabla 16 Los insumos con los que cuenta son de alta calidad.....	120
Tabla 17 Calificación del trabajo en la empresa.....	120
Tabla 18 Las labores realizadas contribuyen en la mejora de la empresa .....	120
Tabla 19 La capacitación de personal permite a la MYPE ser competitiva .....	121
Tabla 20 Estrategia de la empresa .....	121
Tabla 21 La administración de la empresa es eficaz.....	121
Tabla 22 La gestión de la empresa está en función de los objetivos .....	122
Tabla 23 Tiempo para evaluar el rendimiento del personal.....	122

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Clasificación de la MYPE .....	17
Ilustración 2: Características de las MYPE .....	62
Ilustración 3: La productividad en el producto .....	88
Ilustración 4: Componentes esenciales de la productividad .....	88

## **I. INTRODUCCIÓN**

El financiamiento como estrategia en la gestión de las MYPE, se traduce en la capacidad de utilización de recursos financieros que tiene efectos en la rentabilidad y que no es otra cosa que contraer una deuda con un rendimiento favorable para la empresa, y permite utilizar estos recursos para el mejoramiento de ingresos y además obtener utilidad superior al costo de la deuda, debido a ello en la ciudad de Paita existen muchas entidades financieras que otorgan financiamiento a las MYPE, estando enfocadas en el crecimiento de las mismas. Las ventajas del financiamiento es el costo que devenga el endeudamiento se puede deducir como gasto; en tanto el rendimiento de la utilización de estos recursos sea superior a la de la deuda, permitirá a los empresarios de las MYPE alcanzar mayor margen, los gastos son deducibles, una empresa apalancada adecuadamente se beneficia dos veces, porque genera utilidad usando recursos ajenos sin arriesgar los recursos propios (Prado, 2010).

Las MYPE en Perú conforman el grueso del tejido empresarial. Incluso si se enfoca solamente en su segmento formal, representan el 95% de las unidades empresariales, el fortalecimiento de este sector es, crítico, para que el crecimiento económico se difunda. Para esto, el acceso de las MYPE a mercados de crédito es un factor crucial. El sector de micro finanzas ha mostrado un enorme dinamismo, a pesar de las crisis financieras internacionales y la prolongada recesión de fines de los noventas, que afectó la salud del sistema financiero. Si bien el avance ha sido importante, el reto de proveer acceso al crédito a costos razonables para las MYPE implica políticas consistentes de largo plazo. En este sentido, resulta importante hacer

un balance de la situación actual y analizar hacia donde deberían orientarse los esfuerzos para fortalecer el sector. Cabe resaltar también la importancia del mercado de micro finanzas del Perú en el contexto (Banante & Valdivia, 2005).

En Perú, las estadísticas de la Dirección Nacional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), referidas a las micro y pequeñas empresas, muestran que la participación de las MYPE en el PBI ha sido del 42% y han representado el 98% del total de empresas en el Perú MTPE, (2007) y el 80.96% de la población económicamente activa (MTPE, 2005).

Las MYPE son renuentes al proceso de la planeación estratégica lo cual viene a ser la respuesta de la empresa a las fuerzas influyentes del entorno, aun siendo el personal de ellas con escasas habilidades. Hay que entender que la formulación de la estrategia empresarial se apoya siempre en la necesidad de responder eficientemente y de actuar con eficacia en un entorno (genérico y específico) complejo, con grandes cambios, los negocios en que una empresa competirá y la forma en que asignará los recursos para conseguir una ventaja competitiva en el mercado. Las MYPE en Perú aportan el 40% del PBI y 80 % de puestos de trabajo, además del autoempleo que este genera; y el desarrollo, de dichas empresas se encuentra estancado, principalmente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que permita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiven el crecimiento sostenido (Sanchez, 2012).

Banco mundial (2010) hace referencia que el mercado laboral peruano se caracterizaba por un bajo desempleo abierto, una amplia informalidad y una concentración del empleo en sectores de baja productividad. Entre años 1997 y 2002, los indicadores del mercado laboral se deterioraron a medida que el crecimiento se desaceleraba considerablemente. Sin embargo, la situación se revirtió sustancialmente con el auge económico producido a partir de 2002 y a pesar de dicho auge, Perú continua enfrentando importantes retos estructurales en materia laboral: (a) una baja productividad del trabajo: una de las más bajas en Latinoamérica; (b) una alta informalidad: entre el 70 y 80% de los trabajadores son informales; (c) un lento crecimiento del salario real: este ha crecido con mayor lentitud que en otros países.

Los bajos niveles de productividad laboral están relacionados con el limitado avance efectuado en el cambio de la estructura del empleo (bajo nivel de capital humano) y a una enorme informalidad. En cuanto al salario real, este se incrementó en apenas 4% entre 1997 y 2008. Lo desalentador es que, si no se da un cambio de políticas, es probable que dichas debilidades se mantengan a pesar de que continúe el periodo de auge (Banco Mundial, 2010).

A nivel internacional, en la mayoría de los países, las MYPE representan más del 95% del total de empresas, proporcionan entre el 60 y 70% del empleo y contribuyen entre el 50 y 60% del Producto Interno Bruto. En el análisis efectuado a nivel de los países de América Latina se evidenció que en la mayoría de ellos los marcos legales y jurídicos de promoción y formalización de la micro y pequeña

empresas, establece distintas definiciones de las microempresas. El sector de las MYPE, en las económicas latinoamericanas, son las grandes generadoras de empleo, aportan el 64% del Producto Bruto Interno y generan ingresos al estado. En su estudio reciente realizado por la organización alemana GTZ, se determinó que al menos solo el 15% de ellas obtienen financiamiento mediante la banca tradicional a tasas de interés superiores al 40% lo que implica mayores costos financieros y menores posibilidades de desarrollo (Torres, 2010).

En Perú existen 3.5 millones de (MYPE) las cuales 2.23 millones de ellas (63%) cuentan un crédito en el sistema financiero regulado. De ese total 552 114 (25%) tiene una calificación crediticia que no es normal, presentan atrasos de algún tipo en el pago de sus préstamos, de acuerdo a criterios de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), además, el 75% de MYPE sí cumplen a tiempo con sus obligaciones en bancos y entidades financieras, se detectó que 336 570 de ellas (20%) tiene problemas para pagar su deudas con otras fuentes de financiamiento no reguladas por la SBS. Por ello hablar de las MYPE en Perú, es de mucha relevancia para la economía ya que más del 98% de las empresas en el país son MYPE y aportan más del 50% del (PBI) y son las principales generadoras de empleo en el país, el 74% operan en la informalidad y todas ellas formales e informales se desarrollan con evidentes limitaciones que condicionan su desarrollo (La Republica, 2013).

Un estudio de la Organización Internacional de Trabajo (2009) la mayoría de personas que tienen un trabajo informal, provienen del sector rural pobre y su única forma de subsistir en el día, es trabajar en algo que les retribuya un salario diario, pero

están expuestos a pasar por riesgos en su salud, enfermedades, fallecimientos, despidos, explotación laboral, ya que la ley no los ampara y no tienen la capacidad de reclamar sus derechos correspondientes, a su falta de protección social o legalista. Es aquí donde radica el interés en nuevas propuestas de protección social, puesto que la cobertura de riesgos de salud es un elemento importante en la mejora de las condiciones de vida de los trabajadores y el aumento de la productividad de las empresas y economías Cortez, (1999). Además proporciona acceso a servicios de salud no solo para el trabajador sino también para sus familiares y en los ingresos a través de un sistema de pensiones (Espinoza, 2004).

El éxito de una organización depende de sus integrantes, que el factor humano es esencial para lograr los objetivos de las empresas. La investigación se centró en los sectores económicos más importantes del país, que genera cientos de miles de empleos por su cadena de producción, que involucra proveedores de insumos como suelas, cartones, curtiembre, etc. El 96.7% de productores de calzado en el país eran microempresas, según el censo industrial de ese año realizado por el Ministerio de la Producción. “La producción de calzado en Perú se hace de modo artesanal y las personas aprenden el oficio de manera empírica”. Ante esta realidad, se planteó la hipótesis de que las empresas del sector confección de calzado, gestionadas desde las competencias, mejoran sus niveles de productividad laboral (Huamani, 2012).

Así mismo el autor antes mencionado plantea que se realizaron capacitaciones a los propietarios y administradores de los talleres de calzado de Lima Metropolitana en temas de gestión. “Se mide el antes y después de las personas capacitadas, encontrando niveles altamente satisfactorios. Estadísticas que datan del 2008 muestran

que el Perú produjo 15 millones de pares de calzado, para una población de 28 millones de personas. “Hay un déficit que se llena con exportaciones, principalmente de China, país que tiene el 80% de este mercado en el mundo. No se tiene un sistema que permita cualificar a técnicos y operarios, lo que haría posible mejorar la producción en el país”. Para poder competir es necesario contar con personal calificado, por lo que una de las recomendaciones es que debe instituirse, desde el Ministerio de Educación o desde los gremios empresariales, un programa de certificación de técnicos del calzado y afines.

En este punto, es fundamental la participación de las universidades e institutos superiores que se encarguen de este trabajo. Se cumpliría, de esta forma, el modelo por competencias, que privilegia la parte cognitiva, procedimental y actitudinal de las personas. Es necesario tener los conocimientos necesarios y realizar el procedimiento con habilidades y destrezas, pero también la actitud de las personas, un motor muy fuerte que impulsa la actividad (Huamani, 2012).

La literatura teórica y empírica sugiere que el crecimiento de la productividad es fuente principal del crecimiento económico de los países. La productividad para la competitividad y el crecimiento es el desafío. Es conocido que teórica y prácticamente las empresas y países crecen por “transpiración” e “inspiración”. Se puede afirmar de un lado, la “transpiración” comprende el acervo de factores de producción tales como capital y trabajo. De otro lado, la “inspiración” involucra esencialmente el crecimiento de la productividad. Por su parte, la productividad es una medida del valor de la producción agregada por unidad de factor productivo, que está determinada por la eficiencia en el uso de los factores capital y trabajo: para un nivel constante de capital



y trabajo, el crecimiento de la productividad implica una mayor eficiencia en el uso de estos factores, lo que incrementa la producción (Vera, 2014).

La informalidad es un fenómeno que aqueja a la economía a nivel global. En Perú los trabajadores se encuentran ocupados en empleos informales; que generalmente son de mala calidad. Es decir, empleos que se ejercen en condiciones precarias, sin protecciones ni derechos y con bajos salarios y sin ningún tipo de estabilidad. Asimismo impide que la productividad del país aumente, y por ende, también el crecimiento. Al ser la informalidad una cuestión multifactorial, se necesitan muchos esfuerzos para poder abatirla y tratar de que la población se encuentre en condiciones laborales (Gerxhani, 2004).

En América latina y el Caribe, las MYPE son los motores del crecimiento económico, por ello, es preocupación de los gobiernos de turno y de la sociedad civil en general, generar los instrumentos adecuados para apoyarlas. Estos instrumentos son fundamentalmente el financiamiento (créditos) y la capacitación empresarial. Sin embargo, recién en los últimos tiempos las instituciones financieras bancarias y no bancarias están tomando algunas medidas positivas para mejorar el financiamiento hacia las MYPE. Al respecto, León de Cermeño y Schereiner establecen que las entidades financieras de los países latinoamericanos tienen que implementar algunos mecanismos financieros favorables para satisfacer las necesidades financieras crecientes de las MYPE (Bernilla, 2004).

Las MYPE se constituyen como el eje del desarrollo industrial, debido a su capacidad para crear empleos, flexibilidad en la estructura organizacional, adaptabilidad a la innovación y a los movimientos del mercado; sin embargo, las MYPE no tienen acceso a los apoyos financieros preferenciales que ofrece la banca de desarrollo debido a que éstos se otorgan a través de intermediarios financieros. A la banca comercial no le es atractivo operar un recurso de fomento en este segmento de empresas, por la baja rentabilidad y la complejidad que representa el volumen de operaciones (Bazan, 2008).

Autores diagnostican el estado en que se encuentra el aparato institucional y las políticas de promoción y apoyo a la MYPE peruana. Para resolver estas limitaciones, proponen un sistema nacional de capacitación mediante un modelo de acciones y estrategias que articule eficientemente a todos los actores involucrados con la MYPE, en el que exista un organismo regulador que establezca las bases, marque la pauta y fije las normas para que la oferta de capacitación llegue adecuadamente a los demandantes, los micro y pequeños empresarios (Louffat, 2008).

Según Ferraro, (2011) las PYMES, por su parte, tienen enormes dificultades para cumplir con los requisitos que les son exigidos. Por una parte, muestran falencias técnicas asociadas a la presentación de las solicitudes de préstamo ante los bancos; esto incluye el armado del proyecto, el diseño de una estrategia y la capacidad de reunir la documentación pertinente. Por otra, tienen dificultades que se centran en la falta de garantías suficientes, lo que constituye uno de los impedimentos más relevantes que enfrentan las empresas. Por tanto, la escasa utilización del crédito bancario por parte

de las PYMES se adjudica, principalmente, a la insuficiencia de información y a los altos riesgos atribuidos a su financiamiento, lo que genera reticencia en las entidades bancarias a otorgarles préstamos; pero también se debe a los elevados costos del financiamiento, a las exigencias de los bancos y a la insuficiencia de garantías de las empresas.

Los problemas en el funcionamiento de los mercados de crédito constituyen un obstáculo para el crecimiento económico de los países, y afectan, particularmente, a las pequeñas y medianas empresas, no sólo a las que se encuentran en actividad sino también a las que están por crearse. La importancia de esto justifica la intervención de los gobiernos para atenuar las fallas en los mercados y potenciar el desarrollo productivo mediante el fortalecimiento de este tipo de agentes (Ferraro, 2011).

En Argentina, la participación de las PYMES en el stock de créditos al sector privado es cercana al 20%, manteniéndose con poca variación relativa en los últimos cuatro años (2008-2010). En Brasil, a partir de entrevistas con cinco bancos privados Morais, (2006), las firmas micro y pequeñas participan con el 13%. En Bolivia, el 14% de las micro y pequeñas empresas accedió a un crédito en el primer trimestre de 2010 (INEI, 2011). En México. Lecuona, (2009), “el 19% de la cartera empresarial de los bancos comerciales se destina a financiar sujetos de crédito distintos de los 300 mayores deudores de cada banco”; Pavón, (2010) indica que la participación de las PYMES en el financiamiento directo a empresas y personas con actividad empresarial fue de 14,39% en 2007. Para El Salvador, Chorro, (2010) presenta una estimación del

44,9% al 35,1% entre 2004 y 2009, y observa una tendencia a la reducción del crédito dirigido a PYMES en los últimos años (Ferraro, 2011).

En lo que toca a la regulación del mercado laboral; se debe tener en cuenta que si la misma es adecuada puede facilitar la transición a una mayor formalidad, una mejor productividad del trabajo y un crecimiento más sólido del salario. Sin embargo, la regulación laboral peruana es sumamente rígida, sobre todo en lo que toca a los costos laborales no salariales (representan casi el 60% del salario bruto, siendo de los más altos de Latinoamérica) y el excesivo costo del despido. Esto condiciona a que se genere empleo de menor calidad (promueven la informalidad) y a que se suprima el crecimiento de los sueldos (Vega , 2012).

En la Municipal distrital El Porvenir de la ciudad de La Libertad da a conocer que el índice de informalidad supero el 70% y hasta la fecha, solo el 2% de las empresas destinan su mercadería al mercado internacional, porque su producción es aún baja. “Existen todavía cerca de 10 empresas que exportan un volumen pequeño al Ecuador, Chile y Bolivia”, destacó. Asimismo estimó que aproximadamente 3.500 unidades productivas operan en El Porvenir y que el 50 % del calzado es fabricado con material sintético, lo que revela un considerable número de comerciantes dedicados a, esta actividad, pero con baja calidad en la confección de sus productos. En el distrito El Porvenir las MIPYME del sector calzado están conformados por un 98% familiar, que no quieren publicidad, pero sí esperan mejores condiciones para progresar y más aún que enfrentan una competencia feroz procedente de Asia o China (Quispe, 2013).

Este es uno de los factores preponderantes que afecta el desarrollo del sector calzado, y que originó el ingreso de zapatos de procedencia china que, si bien no eran de legítimo cuero, sus precios prácticamente destruyeron su producción; mientras un par de zapatos elaborado con cuero de la mejor calidad tenía un costo de 28 nuevos soles, para luego ser vendido entre 32 y 35 nuevos soles, otro par procedente de China hecho con materiales sintéticos costaba entre 10 y 15 nuevos soles (Quispe, 2013).

Definitivamente, esta diferencia de costos no les permite competir, razón por la cual más pequeñas empresas dejan el mercado. En el distrito de El Porvenir, conocido como la capital nacional del calzado, existen más de 2.500 microempresas dedicadas a la producción de zapatos. De ellas, solo 960 son formales tal como lo señala la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). Según esta entidad, el resto trabaja informalmente, como por ejemplo bajo organizaciones familiares, con parientes a quienes no se tiene en planilla. Todos ellos, legales o no, son afectados por la crisis financiera mundial. No existe una asociación propiamente dicha que agrupa a los fabricantes de calzado de El Porvenir. Esa es quizás una de las falencias que se debe remediar, puesto que ello impide que muchos MIPYME no sean sujetos de crédito (Quispe, 2013).

La realidad en la que están sumergidas día a día las MYPE es que empezaron a tomar mayor fuerza en el contexto económico y social del país. En Perú, el sector de la MYPE es revalorado y tomado en cuenta dentro del escenario económico. Es así como también Cently (2003), menciona que las MYPE se vienen tomando mayor

posición a nivel mundial. Según la edición del Microscopio Global (2012), Perú es uno de los países que promueve el desarrollo de las PYMES, manteniéndose líder entre países con mejor entorno para micro finanzas, para Silva (2011), menciona, que las MYPE representan el 98,3% del total de empresas existentes en el país (94,4% micro y 3,9% pequeñas). Sin embargo, el 74% de ellas opera en la informalidad. Actualmente los micro y pequeños empresarios peruanos se sienten mucho más seguros, ya que su nivel de confianza para hacer negocios alcanzó su nivel más alto en los últimos seis años Diario el comercio, (2012).

Así mismo según la organización pública SUNAT, del millón de empresas inscritas, 95% son MYPE, el 4% medianas y el 1% grandes. Por lo que se considera que las MYPE son de vital importancia para el crecimiento del Perú, estimándose un aporte al PBI del 42,1% y del 77% a la generación de empleo, según ESÁN. A todo ello, se alude que el nacimiento de las Micro y pequeñas empresas parte de un capital propio o ajeno al emprendedor que decida hacer empresa, las que a su vez necesitan cubrir sus principales necesidades económicas y/o expandir sus recursos, para seguir manteniéndose y/o creciendo en el mercado. Es aquí donde las fuentes de financiamiento se presentan como un contribuyente al crecimiento de las MYPE y en un largo plazo a su desarrollo (Kong & Moreno, 2014).

Respecto al crecimiento de las MYPE la actual importancia de ellas en la región **Piura**. En Perú las MYPE han ido cobrando importancia cada año, Aportan el 42% al PBI nacional, albergan al 60% de la población económicamente activa del país,

generando fuentes de trabajos formales e informales, y, además son el principal motor de la actividad comercial en la región Piura. Donde explica su importancia tiene un gran potencial de crecimiento y desarrollo; por ello, se debe tratar de ayudar a mejorar su gestión empresarial para que puedan crecer de manera sostenida. Además, deben estar innovando siempre y deben utilizar nuevas estrategias de mercado para hacer frente a competidores más grandes. Según una base oficial de la SUNAT, al 2010, hay unas 45 458 MYPE formales. Piura ocupa el puesto número cuatro, en cuanto a la participación empresarial a nivel nacional; y, respecto a la participación de las MYPE formales, esta es del 3,8% (Silupú, 2012).

Así misma la autora menciona que una de sus fortalezas son: capacidad de liderazgo y de asumir nuevos retos, deseo de salir adelante, son amantes del riesgo, muy emprendedoras. Debilidades: el actuar en la informalidad, dejarse llevar por terceras personas que muchas veces no son las más idóneas, la desorganización; sin embargo, pese a las dificultades, muchos se esfuerzan y pueden salir adelante gracias a su gran creatividad y a su voluntad de querer hacer bien las cosas.

Las MYPE mantienen ocupada a aproximadamente 85.4% de la Población Económicamente Activa (PEA) regional que representan 869,280 personas. Es así como las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) juegan un rol muy importante en la economía de la región de Piura. A nivel nacional Piura ocupa el cuarto puesto en relación a participación empresarial después Lima, Arequipa y La Libertad. Se considera al Ing. Juan Quezada, director de Micro, Pequeña Empresa y Cooperativas (DIMYPE-C) de la Dirección Regional de Producción (DIREPRO), quien informó

que si bien, las empresas impulsan el desarrollo económico de la región, su crecimiento es muchas veces impedido por la informalidad, dificultad de acceso al financiamiento, uso inadecuado de la tecnología, entre otros; lo cual llevan a una baja producción y productividad, así como a una menor rentabilidad y competitividad evitando muchas veces que salgan al mercado (Herran, 2015).

El Consejo Regional de la Micro y Pequeña Empresa (COREMYPE), se deben dar iniciativas e ideas de políticas que promuevan el desarrollo de las MYPE a nivel regional. El sector de las MYPE es de suma trascendencia para los objetivos nacionales en materia de políticas de empleo, competitividad, generación de riqueza y lucha contra la pobreza; por ello, debemos impulsar su desarrollo de manera articulada, concertada Gobierno Regional, Local, Central y entes privados involucrados en el desarrollo de las mismas. De otro lado el Gobierno Regional de Piura, viene implementando y ejecutando actividades de promoción y formalización a nivel regional, que se dan a través del programa de constitución y formalización de las MYPE (FORMYPE) que brinda el servicio de constitución de sus empresas con personería jurídica de manera gratuita y el servicio de notaria con tarifa reducida para efectos de elevar la minuta a escritura pública. (Herran, 2015).

Así mismo Herrán, (2015) afirma que, se orienta e informa de manera personalizada durante todo el proceso de formalización del negocio o empresa. Este servicio se ofrece a los usuarios a través de una Ventanilla Única que opera en el MAC de Real Plaza. La investigación oriento a una versión clara sobre formalización, el Ing. Quezada quien informó que para acreditar la condición de MYPE, deben estar inscritas



en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE). Para considerarse MYPE, los ingresos brutos anuales por concepto de la venta de bienes y/o servicios no deben superar los 150 UIT (1 UIT = S/3,850.00) y para ser Pequeña Empresa, el monto debe estar entre las 150 y 1,700 UIT, ya que por normas legales vigentes, el número de trabajadores que ocupan este tipo de empresa no se consideran para su categorización.

No se puede dejar de lado que la **Informalidad** en la región Piura se estima que existen alrededor del 80% de MYPE informales; debido al bajo nivel de cultura empresarial, lo que no permite entender que para crecer y lograr el éxito en sus negocios tienen que formalizarse y aprovechar todas las ventajas y oportunidades que se ofrecen cuando se es formal en el desarrollo de sus negocios. (Herran, 2015).

Dentro del ámbito externo las Micro y Pequeñas empresas les implica reconocer los aspectos claves del negocio y plantear la gestión en función del entorno que siempre cambia tenemos las siguientes características como: La informalidad, político legal, económico, tecnológico, financiamiento, competencia.

La informalidad se refiere no sólo al incumplimiento de las normas impuestas por las entidades estatales, sino también en el manejo de la empresa. El estado peruano se ha dado cuenta del aporte de la MYPE pero por su informalidad, ese aporte no puede verse traducido en un aumento del ingreso real del PBI y en estos últimos años Perú con la participación activa del Ministerio de Trabajo, de Producción y de Economía más la base de datos de SUNAT; ha desarrollado planes estratégicos para combatir la

informalidad facilitando la formalización y esta a su vez el acceso a capacitación, a las compras públicas, a protección en salud y hasta una pensión de jubilación. Esto no se conoce, por eso es necesaria una campaña de difusión con talleres. Según una base de SUNAT, al 2010, hay unas 45 458 MYPE formales. Piura ocupa el puesto número cuatro, en lo que es participación empresarial a nivel nacional; y, respecto a la participación de las MYPE formales, esta es del 3,8%. (Rodriguez, 2012).

En lo político legal las MYPE adoptan las medidas técnicas, legales y administrativas necesarias para fortalecer su rol de fomento en beneficio de las MYPE para establecer las normas y procedimientos relacionados con el proceso de estandarización de productos financieros destinados a los clientes potenciales y de conformidad con la normatividad vigente. El estado promueve un entorno favorable para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las MYPE y el apoyo a los nuevos emprendimientos, a través de los Gobiernos Nacional, regionales y locales; y establece un marco legal e incentiva la inversión privada, generando o promoviendo una oferta de servicios empresariales destinados a mejorar los niveles de organización, administración, tecnificación y articulación productiva y comercial de las MYPE, estableciendo políticas que permitan la organización y asociación empresarial para el crecimiento económico con empleo sostenible (Escalante, 2013).

El 02 de Julio del 2013, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, entre ellas la Ley N° 28015- Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, y Decreto

Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente y su reglamento aprobado con D.S. N° 007-Buscando impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Consolidando establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas Se cambian los criterios de clasificación para las MYPE de la siguiente manera, conforme se demuestra en la imagen:

Ilustración 1: Clasificación de la MYPE

Ley MYPE D.S N°007-2008-TR			Ley N° 30056	
	Ventas Anuales	Trabajadores	Ventas Anuales	Trabajadores
Microempresa	Hasta 150UIT	1 a 10	Hasta 150UIT	No hay limites
Pequeña Empresa	Hasta 1700 UIT	1 a 100	Más de 150 UIT Y hasta 1,700 UIT	No hay limites
Mediana Empresa			Más de 1,700 UIT y hasta 2,300 UIT	No hay limites

Fuente: Escalante (2013).

En el ámbito económico, el limitado crecimiento de la economía peruana muestra a la MYPE como su lado más vulnerable, más aún castigada con la drástica contracción de sus exportaciones, en especial de los productos tradicionales. Por ello Vela, (2010) estima que el 82 % de las 648 147 MYPE formales se ubican en el sector terciario de la economía, 49,6 % dedicadas a actividades comerciales y 33,3 % a servicios. El 11 % de estas empresas se dedican a actividades en manufactura, 2,9 % a la actividad agropecuaria y 2,5 % a la construcción. Las MYPE que se dedican a la pesca, minería e hidrocarburos representan 0,7%. El estudio señala que 53 % de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada corresponde a la microempresa, y 7% a la pequeña empresa. En el 2005, cuando comenzó el crecimiento sostenido de la

economía, la SUNAT registró 648 147 MYPE, las cuales representaban 98 % del universo empresarial peruano compuesto por un total de 659 046 empresas formales.

Respecto a la tecnología se puede decir que en el Perú, el promedio de edad de las MYPE es de siete años y solo el 21% tiene una página web, no existe un mayor uso de las herramientas de tecnologías de información y comunicación (TIC) por parte de las micro y pequeñas empresas (MYPE) peruanas, con lo cual les ayudaría a reducir sus costos administrativos, promover y mejorar sus productos y/o servicios, Rocca, (2013) más del 60% de las MYPE peruanas en Lima, Arequipa y Trujillo no usan las herramientas de la TIC, tales como correo electrónico, páginas web, ventas por Internet, uso de banca electrónica, Intranet corporativa, redes sociales, entre otros (Vasquez, 2014).

Sin embargo es preciso retomar a las tecnologías de la información y la comunicación ya que han transformado y vienen facilitando el mundo comercial de las PYMES, las TIC se han convertido en un elemento clave para hacer que las ventas incrementen y sea más productivo agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, gestionando las existencias, realizando análisis financieros, y promocionando productos en el mercado. Estos servicios TIC agilizan el acceso a la información, la comunicación con los clientes y proveedores, la promoción de servicios y la imagen de marca, constituyéndose en el mercado como ventaja competitiva refiriéndose al uso de la información para adquirir peso en el mercado (Durand, 2013).

Rodríguez, (2012) los ámbitos financiero (crédito y seguros) y tecnológico (telefonía móvil, Internet, entre otros) la oferta de soluciones para los negocios de la MYPE es diversa y accesible (aunque todavía costosa). Las MYPE se benefician con la apertura de mercados gracias a los acuerdos comerciales internacionales, Tratados de Libres Comercio, suscritos por Perú lo que ha permitido incrementar sosteniblemente las exportaciones peruanas y ser en las MYPE uno de los pilares de su crecimiento económico, generando empleos y mejorando la competitividad, constituyendo en la base empresarial más importante del país.

De otro lado en lo que respecta el sistema financiero, las MYPE recurren mayor mente a las Cajas Municipales por dos razones fundamentales: a) el valor del dinero es más barato- bajos interés, y b) la pronta accesibilidad a los créditos. Así mismo el estado promueve el acceso de las MYPE al mercado financiero y al mercado de capitales, fomentando la expansión, solidez y descentralización de dichos mercados. El estado promueve y garantiza el fortalecimiento de las instituciones de micro finanzas supervisadas por la SBS. Asimismo, facilita el acercamiento entre las entidades que no se encuentran reguladas y que puedan proveer servicios financieros a las MYPE y la entidad reguladora, a fin de propender a su incorporación al sistema financiero. (Rodriguez, 2012).

En el ámbito competencia, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) se encuentra abocado en la elaboración del plan de competitividad de MYPE, el cual constituye un esfuerzo conjunto del MTPE con las regiones a través de su participación en los Consejos Regionales de la Micro y Pequeña Empresa (COREMYPES). Donde afirmó que “si las MYPE son más competitivas, el empleo va

a ser de mejor calidad y más sostenible; y, al ejecutarse este plan, los diferentes recursos como los del Ministerio de Trabajo, de la Producción y de las regiones, van a confluir en líneas de acción que favorecerán a las MYPE”. Dicho plan, reconociendo la importancia estratégica de la MYPE, busca generar políticas que permitan incrementar la competitividad y los niveles de formalización de este sector para lograr un desarrollo social y económico incluyente en el país (Mathews, 2013).

De tal manera el autor resalta que la competitividad debe ser considerada como un estilo de vida, un camino de generación y disfrute del bienestar. Por lo general, suele entenderse como sinónimos a la competitividad y la competencia. Tienen íntima relación pero no son lo mismo. Se puede competir competitivamente y también ser competitivo para competir. De igual manera, se puede competir aniquiladoramente, es decir, se busca aniquilar o eliminar a los competidores. Sin embargo, este accionar no es competitivo. Ser competitivo significa competir dentro de un espíritu de coexistencia, respetando al otro, dentro de un clima de juego limpio. El que compite para sacar del mercado a sus contrincantes, con ánimo de quedarse solo y luego de ello despreocuparse de la atención con calidad a sus clientes, no actúa competitivamente. La competitividad es una lucha sin fin con uno mismo, es el compromiso de desempeñar un papel constructivo en la sociedad.

Como resultado de esa filosofía que lleva a esforzarse por ser cada vez mejor, es que se entregarán productos competitivos para cada uno de los grupos de interés, sirviendo así a la sociedad en su conjunto. ¿Y qué es lo que tiene que hacer, un país, una dependencia pública, una empresa privada o una persona para ser competentes?

En primer lugar, querer serlo y asumir ese compromiso con todas sus consecuencias. En segundo término, trabajar todos los aspectos que le permitan encaminarse hacia la cima de la competitividad, escalando sin desmayo cada uno de sus niveles en la búsqueda de la plenitud. En ese contexto, la conducta competitiva tiene que ver con: la fijación de una visión positiva de servir, el establecimiento de metas productivas, el uso racional de los recursos físicos, el desarrollo y aplicación de tecnologías ecológicas, la inversión sostenida en la formación y perfeccionamiento de las capacidades humanas, el manejo de diferentes modalidades de cooperación empresarial, la aceptación de la responsabilidad social; todo ello, en un marco de principios éticos (Mathews, 2013).

Así mismo el autor mencionado destaca en la búsqueda de la competitividad tampoco se debe olvidar, que se forma parte de la inmensa cadena productiva del planeta, donde tiene que ser como sujetos individuales o corporativos de diferentes tamaños, se tiene una respectiva importancia relativa, en la construcción de condiciones para una mejor calidad de vida. Por eso, todas las empresas tienen que esforzarse por entregar productos de calidad para el primer mundo, aunque estén en el tercer mundo. En donde se entregara un panorama realmente inspirador de que muchas tareas aparentemente imposibles son realidades envidiables, pero que perfectamente se puede emular si se quiere ser competitivo El aporte es valioso porque de manera sencilla, se resaltan ideas claves acerca de cómo la competitividad afecta a las empresas y particularmente a las pequeñas en el Perú y muestra herramientas vinculadas a sus oportunidades de internacionalización.

En el ámbito interno los microempresarios de las MYPE no evalúa lo suficientemente los aspectos claves de su negocio es por ello que Cilloniz, (2006) considera de vital importancia los factores internos que menciona en su obra: siendo el primer factor: la estructura de una empresa es el esqueleto en el que se apoyan todas las decisiones y actividades que tienen lugar en ella. En la pequeña empresa la estructura se suele adaptar a las características de los individuos que la componen, al desarrollo de la empresa y al giro del negocio. Cada MYPE deberá determinar el tipo de estructura que le resulte más conveniente en relación con su nivel de desarrollo, actividad, composición interna y objetivos. Esta estructura organizacional irá cambiando en función de la evolución de la MYPE en el tiempo.

Cilloniz, (2006) señala que el diseño de una estructura apropiada es el primer paso de la organización empresarial. Este consiste básicamente en: (a) asignar a cada empleado tareas individuales. (b) establecer o definir las relaciones entre las diferentes personas que deben realizar las tareas establecidas. Según Barragán, (2002) existen cuatro estructuras organizativas básicas: la estructura simple, estructura funcional, estructura divisional y estructura matricial, cada una se adapta a un tamaño y complejidad de los procesos de las empresas empezando por la estructura simple hasta llegar a la matricial.

Así mismo el autor antes mencionado señala como en segundo orden se tiene el factor de organigramas y manuales de organización, siendo estos los dos principales elementos que constituyen la base de una buena organización empresarial. La ley no exige tenerlos pero nos ayudarán de mucho para definir las funciones y



responsabilidades de cada integrante de la empresa. Los organigramas son las presentaciones gráficas de la estructura de una empresa. Su finalidad es representar claramente las áreas de responsabilidad y los niveles jerárquicos que conforman la empresa. Los manuales de organización, tienen por objeto indicar por escrito lo que se espera de cada empleado en materia de tareas, responsabilidades, autoridad, comunicaciones e interrelación con los clientes y proveedores. Muchas empresas carecen de manual de procedimientos y funciones o no lo emplean de manera adecuada.

El autor mencionado señala que otras tantas tampoco disponen de requisitos mínimos exigidos a los diferentes cargos para el cumplimiento de sus funciones, como la experiencia, el grado de formación, las características personales, la especialidad, entre otros. En las empresas familiares, modalidad más común entre el micro y pequeñas empresas, el número de jefes es relativamente bajo. Sin embargo, su consolidación, el crecimiento del nivel de ventas, el aumento del número de clientes y proveedores y el incremento de la cantidad de trabajadores obligan a establecer una estructura organizativa que se ajuste a las nuevas condiciones.

Así mismo el autor señala que como tercer factor se considera la gerencia del recurso humano en una MYPE, en lo cual prima la planeación respecto a los recursos humanos es la actividad para identificar las necesidades actuales y futuras de recursos humanos de la MYPE, su incremento y capacitación, así como el bienestar de quienes laboran en una empresa. La compensación y capacitación de los recursos humanos son

partes esenciales para la supervivencia, competitividad y funcionamiento de las MYPE. Más aún si se tiene en cuenta que en una pequeña empresa los recursos humanos representan por lo general el mayor componente de los costos totales de operación. La compensación es la retribución monetaria y no monetaria por un determinado trabajo. La remuneración puede ser directa (salario base, bonos e incentivos) o indirecta (vacaciones, servicios y otras prestaciones de la empresa).

Cilloniz, (2006) como penúltimo factor se considera la capacitación, asistencia técnica y motivación del personal. Son pocas las actividades o recursos que destina la empresa para mantener a los trabajadores motivados, a pesar de que siempre se ha dicho que el capital humano es el recurso más importante que tiene una organización, más aun cuando se encuentra en un franco crecimiento. Es necesario que las empresas inviertan en mejorar la motivación del capital humano. La mejor metodología para capacitar a los empleados es la de aprender haciendo. Esta metodología admite que se cometan errores y se desarrollen experiencias que no solo nos permiten aprender de ellas sino también identificar actitudes, pensamientos y formas de comportamiento. a) la capacitación en una MYPE puede ser definida como cualquier inversión en capital humano que aumenta la productividad del trabajador.

Por lo general al entrenamiento ofrecido por la empresa que hace posible un incremento de la capacidad laboral de un trabajador y que, por tanto, reporta también una mayor utilidad a la empresa. Se tiene así, por ejemplo, programas de capacitación para elevar las destrezas básicas para la comunicación verbal y escrita, entrenamiento

en la utilización de maquinaria en la industria, adiestramiento en el uso de computadoras, entre otros. La capacitación de su personal es uno de los desafíos más importantes que enfrentan las MYPE, pues la globalización impone un ritmo acelerado de cambios que exigen un aprendizaje continuo (Cilloniz, 2006).

El quinto y último factor es la estrategia y planeamiento de una MYPE, el término estrategia se ha convertido hoy en una herramienta imprescindible de la actividad gerencial. La mayor parte de la bibliografía define estrategia como «Planeamiento de los dirigentes para obtener resultados coherentes con la gestión y los objetivos de la organización». La empresa y su entorno Para definir la estrategia es necesario conocer tanto a la empresa como el entorno que la rodea (Cilloniz, 2006).

Hoy en día la realidad problemática que afrontan las MYPE son las primordiales limitaciones internas que tienen ellas que impide su desarrollo y rentabilidad se puede señalar: no cuentan con un diseño de estructura apropiado, la mayoría de estas MYPE, no cuentan con un esquema adecuado, el cual no le va a permitir a contribuir en la toma de decisiones en la empresa, ni las distintas actividades y responsabilidades que asume cada una de ellas. No tienen organigramas ni manuales y no existe una adecuada organización dentro de la MYPE puesto que no existe una clara delegación de cargos y no tienen definidas las funciones y responsabilidades de cada trabajador. Con respecto al tema de la gerencia del recurso humano en una MYPE, mucha de estas no cuenta con una adecuada gestión que le permitirá a esta planificar su empresa.

La capacitación, asistencia técnica motivación de personal, esto es lo que dificulta a ellas, la falta de incentivos al personal, una mala remuneración hacia los trabajadores, ya que hoy en día la mayor parte de las MYPE, ofrecen menos del sueldo mínimo (850) ofreciendo a sus trabajadores muchas veces menor el porcentaje al monto establecido de acuerdo a la ley N° 28015. Es por ello que le resulta para ellas un gasto para la empresa.

El mercado modelo de Piura, identificado por el instituto de desarrollo de la micro y pequeña empresa, y Martínez, Cassinelli (1996). Desde aquí se conoce que el mercado modelo fue construido en 1960, “inaugurado el 15 de marzo de ese mismo año, contaba con 120 puestos para cereales, 99 para verduras, 61 para comidas, 62 para la venta de pescado, 120 para carnes, 14 para leche, 14 para bebidas y 96 para frutas, además de otros 20 puestos para usos diversos”. Hoy en día, este centro de abastos, alberga aproximadamente a más de 10000 micro y pequeñas empresas de comercio y servicios principalmente, cuya infraestructura resulta insuficiente para albergar a tal cantidad de empresarios, produciéndose hacinamientos que resultan peligrosos para la integridad física de las personas que allí concurren e incluso de ellos mismos.

Así mismo las autoras describen que este complejo de mercados es un gran conglomerado comercial, reúne una oferta diversificada de productos e incluye la venta mayorista y minorista de alimentos, además concentra casi la totalidad del comercio informal de la ciudad de Piura. Se ubica en un sector estratégico del casco

urbano, que guarda una centralidad respecto de la ciudad y permite un acceso relativamente equidistante desde sus diversos puntos (Martínez & Cassinelli, 1996).

Tanto Martínez & Cassinelli (1996) destacan que el mercado de Piura en su accionar comercial se incendió de ello Espino señaló que la causa del siniestro habría sido un cortocircuito debido a las conexiones clandestinas que había en el mercado, situación que se complicó dado a que en el lugar había balones de gas. Cerca de 400 mil soles es el monto que ascenderían las pérdidas materiales tras el incendio registrado en horas de la noche de un sábado en Piura, en donde la totalidad de puestos quedaron reducidos a escombros. Actualmente posee unas 31 zonas de intercambio comercial entre formales e informales. Pese a su dinamismo económico y a la gran importancia que tiene para el desarrollo de la región, el mercado modelo se ha convertido en un área crítica, cuyas deficiencias dificultan su propio desarrollo.

Las autoras señalan que el mercado modelo presenta problemas tanto urbanos como comerciales, entre ellos: congestión en el tránsito peatonal y vehicular; invasión de los estacionamientos previstos para comodidad y facilidad de acceso al usuario; obstrucción de las puertas de los diversos mercados y de los establecimientos comerciales. Ausencia de un padrón de comportamiento de los usuarios y comerciantes para realizar las transacciones comerciales en la vía pública, lo cual desalienta al comercio formal debido a la competencia desleal. Inseguridad, caos urbano y falta de programas de adecuación y manejo ambiental.

Una de las causas del crecimiento descontrolado de las actividades económicas y de su falta de organización es la superposición del comercio mayorista en la zona. Aun cuando el mercado mayorista de pescado ha sido reubicado, queda el problema del mercado mayorista. Ex madereros, principal abastecedor de alimentos de la ciudad, el cual carece de áreas suficientes y de infraestructura adecuada para desarrollarse en la escala requerida, dada la magnitud de la población y su índice de crecimiento (Martinez & Cassinelli, 1996).

Por lo anteriormente caracterizado, permite dar lugar al siguiente problema de investigación el cual se formula a continuación: ¿qué características tiene el financiamiento y la productividad en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016? Para dar respuesta a dicho problema se planteó el siguiente objetivo general: determinar las características del financiamiento y la productividad en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016.

Para poder alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: (a) determinar las fuentes de financiamiento en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016; (b) conocer la composición del financiamiento en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016; (c) conocer las claves de la productividad en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016; (d) identificar las estrategias de la productividad en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016.

El presente estudio de investigación se justifica desde el punto de vista teórico: dado que contribuye a brindar conocimiento los cuales existían un vacío sobre las características del financiamiento y la productividad en la aplicación de la MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016. Respaldo en Mathews (2013) fortaleciendo la parte cognitiva dado que la información será de mucha utilidad; asimismo dicho trabajo tiene justificación práctica, porque permitirá conocer las características de las variables financiamiento y productividad materia de la unidad de investigación y obtener un título profesional Silva (1999) Esta investigación se justifica desde el punto de vista metodológico, porque proporciona un instrumento (cuestionario) para el recojo de información de la población en base a una muestra con la aplicación de herramientas estadísticas, que conllevan a un resultado cuantitativo y de utilidad Pérez (2006).

El nivel de investigación es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, siendo la técnica de recojo de datos la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado con preguntas cerradas. Así la investigación está delimitada desde la perspectiva psicográfica: por las variables financiamiento y productividad. Desde la perspectiva geográfica: mercado modelo de Piura, y delimitación temporal: año 2016

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1 Variable Financiamiento**

Aladro (2011), presento su tesis titulada “Problemas de Financiamiento en las MYPE; análisis de caso práctico en Santiago-Chile, año 2011”, en la Universidad de Chile, (CHILE) en la escuela de economía y administración que le permitió tener un título de ingeniero comercial mención administración donde realizo una investigación de tipo descriptivo trabajando con una población y muestra. Donde llega a concluir que el acceso de las MYPE al financiamiento ha aumentado notoriamente en los últimos años, sin embargo, es de gran importancia mejorar las condiciones de estos. En este sentido dos puntos esenciales a tener en consideración son la tasa de interés y el plazo de los créditos, los cuales son muy desfavorables para las empresas de menor tamaño dado su mayor perfil riesgoso.

Por otro lado, se han contrastado tres herramientas de financiamiento bastante importantes en el mercado nacional: Los préstamos y créditos, el Leasing y el Factoring. Éstas poseen ventajas y desventajas muchas veces desconocidas por las MYPE. Se pudo ver también, que las MYPE en el mundo entero suponen un gran activo para los países, dado su gran aporte al empleo y crecimiento del país, pero a la vez suponen un gran desafío para las autoridades, dada su alta tasa de nacimiento y muerte, lo que las hace tan susceptibles a los vaivenes de la economía. Asimismo, se conoció la realidad internacional con respecto a los préstamos y créditos, el Leasing y



el Factoring, y se constató que son herramientas muy utilizadas alrededor del mundo y que operan de una forma muy similar que en el país. Finalmente se puede decir que como país se encuentra en buen pie, pero sin duda se debe avanzar más en regulaciones que impidan el abuso de algunas instituciones financieras, así como en la protección de las MYPE desde su creación hasta su desarrollo.

Saavedra, (2010); presento su tesis titulada “El arrendamiento financiero (leasing) en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas (MYPE) en el distrito de La victoria” en la Universidad San Martín de Porras (PERU) que le permitió obtener el título profesional de contador público en la escuela profesional de contabilidad y finanzas donde desarrolla una metodología que aplico el cual dicho estudio de investigación fue de tipo descriptivo donde tuvo una población de 1800 personas y una muestra de 65 personas y llega a esta conclusión: que los micro y pequeños empresarios han logrado un gran auge en el último quinquenio y muchas de ellas han incursionado en la exportación o son proveedoras de empresas exportadoras. En su plan de crecimiento requerirán de alternativa de financiamiento, para lo cual necesitan conocer las ventajas de las diversas alternativas para adquirir activos fijos, siendo la más importante el arrendamiento financiero.

El apalancamiento financiero adecuado le permitirá tomar decisiones que le permitan ser competitivos en una economía globalizada. Un planeamiento adecuado minimiza el riesgo de las operaciones. Conociendo el mercado (oferta y demanda) y una adecuada toma de decisiones permitirá a toda empresa crecer y estar calificada para acceder a un crédito financiero. Sólo una mala gestión podría afectar a las MYPE,

lo cual limitaría sus posibilidades de poder obtener los recursos financieros que necesita para adquirir los activos fijos que necesita. Se utilizan mecanismos adecuados para la transmisión de información. Se desarrollan planes de acción por trabajador para desarrollar y controlar las actividades exigidas para el cumplimiento de las metas, aumentando la efectividad de la supervisión. Generalmente se alcanzan los objetivos propuestos y se observa colaboración de las diferentes áreas en busca de este fin.

Vega, (2012); presento una tesis titulada “Análisis financiero para las PYMES en la región Piura” en la Universidad Internacional de Andalucía que le permitió obtener título de master propio universitario plantea la siguiente metodología el estudio que realizo fue de tipo descriptivo trabajando en dicho estudio con población y muestra de MYPE de la región Piura llegando a la siguiente conclusión Las CMACS (Cajas Municipales de Ahorro y Crédito) se han constituido en las principales instituciones financieras de las provincias superando a los bancos nacionales, ya que han aprendido a convivir con la informalidad y han crecido con respecto a sus clientes. Los excelentes resultado económicos obtenidos por las Cajas Municipales y el crecimiento de una nueva generación de propósitos comerciantes informales de diferentes niveles ha despertado el interés de los bancos y ha iniciado una saludable competencia entre la Banca y las Cajas Municipales.

Esta competencia da un ambiente propicio para promover el crecimiento de os negocios en la industria, servicios, transporte, etc. Siempre y cuando sea atractivo la formalidad y el financiamiento. En la región Piura participan instituciones bancarias y no bancarias que otorga financiamiento a la MYPE, constituyendo un sector

dinámico y competitivo lo que ocasiona beneficios a los usuarios puesto que, los servicios financieros se van adecuando a la mejor forma a las características y necesidades de los empresarios de las MYPE.

### **2.1.2 Variable Productividad**

Fuentes, (2012); presento una tesis titulada “Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad” (estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango) (GUATEMALA) en la Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades que le permite obtener el título psicóloga industrial/organizacional donde demuestra que emplea una metodología su estudio es de tipo descriptivo y una muestra de 20 trabajadores donde concluye: El objetivo de este estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Los objetivos específicos, evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación.

Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el

Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario. Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

Alva & Juárez, (2014); presento su tesis titulada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014” (PERU), presentada a la Facultad de Ciencias Económicas escuela profesional de administración de la Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO- Trujillo –Perú, que le permitió obtener el título profesional de: licenciado en administración la presente investigación tuvo como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población muestral conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Concluye que la empresa no otorga incentivos ni capacitación; no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Los colaboradores de la empresa consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe

insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. Existe un nivel medio de productividad, no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente. Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna.

Las variables de estudio son: la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Otro resultado relevante se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague, corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente. El investigador recomendó se efectuaran mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Tejero-Green (2013); presento su tesis titulada “Aplicación de productividad a una empresa de servicios” en el área departamental de ingeniería industrial y de sistemas, de la facultad de ingeniería de la Universidad de Piura que le permitió obtener el título de Ingeniero industrial y de sistemas, donde concluye que se aplica principalmente en temas de mejora de procesos, calidad, operaciones y productividad. Dentro de este marco se ha buscado aplicar la teoría del estudio de métodos al caso de la empresa de hospedaje Hostal El Sol. El objetivo de esta tesis es incrementar la productividad en una empresa de servicios: “Hostal El Sol”, mediante la aplicación de técnicas de incremento de productividad. El alcance de este estudio no se limita a buscar soluciones a los problemas u oportunidades de mejora detectados, sino que además se deberá implementar la solución. Trabajando con población y muestreo de 384 personas.

Así como con técnicas de recojo de información para aplicación de instrumentos estadísticos; y aplicaciones de tablas que le han permitido al autor concluir en que las mejoras implementadas deben ser sólo el inicio de una mejora continua, necesaria para poder seguir en competencia con los nuevos establecimientos de hospedaje que vienen apareciendo. Como segunda conclusión estableció que el tiempo ahorrado en este estudio es actualmente utilizado en realizar mantenimiento preventivo a los diversos activos de la empresa, como aires acondicionados, puertas, diversos muebles, entre otros; y además intensificar las limpiezas completas. La conclusión de mucha valía para la organización radica en que no hubo resistencia al cambio por parte de los trabajadores, pero si aparecieron muchas dudas acerca de los

nuevos métodos de trabajo. Estas dudas se aclararon con la capacitación que se dio a los trabajadores con cada cambio en el método.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1. Financiamiento**

En Perú se tiene presente que la estructura de financiamiento de las MYPE es preocupante por el alto índice de falta de preparación por parte de quienes gerencian una MYPE, se debe realizar un análisis detallado de cuál fuente de financiamiento se ha de utilizar en un negocio. Por esta razón se debe tener en cuenta que tanto las decisiones de inversión así como las de financiación contribuyen al incremento del rendimiento de la MYPE siempre que se gerencia con eficacia la empresa. Un aspecto importante a analizar en estos días, puesto que las tasas de interés son altas generando un espacio para el valor del dinero cada día más alto y menos competitivo para la organización. Es por ello que los actuales gerentes de MYPE deben ser perseverantes en la búsqueda de una mejor estructura de financiamiento, priorizando factores tales como la administración eficiente de los recursos monetarios y un uso efectivo de las fuentes de financiamiento. Solo así la combinación de todos estos elementos posibilitará la obtención de resultados favorables y el crecimiento sostenido de la empresa (Dominguez & Crestelo, 2009).

### **2.2.1.1 Definición de Financiamiento**

Weston y Copeland (1995) definen la estructura de financiamiento como la forma en la cual se financian los activos de una empresa. La estructura financiera está representada por el lado derecho del balance general, incluyendo las deudas a corto plazo y las deudas a largo plazo, así como el capital del dueño o accionistas.

Según Gitman (1996) designa con término de financiamiento al conjunto de recursos monetarios financieros que se destinaran para llevar a cabo una determinada actividad o proyecto económico. La principal particularidad es que estos recursos financieros son generalmente sumas de dinero que llegan a manos de las empresas, o bien de algunas gestiones de gobierno, gracias a un préstamo y sirven para complementar los recursos propios.

Van Horne y Wachowicz (2002) define a las fuentes de financiamiento como herramientas estratégicas que ayudan a desarrollar un proceso para asegurar la sostenibilidad financiera de la organización. Para expertos como Damodaram, (1999) y Mascareñas, (2004) la estructura financiera debe contener todas las deudas que impliquen el pago de intereses, sin importar el plazo de vencimiento de las mismas, en otras palabras “es la combinación de todas las fuentes financieras de la empresa, sea cual sea su plazo o vencimiento”. Sin embargo, hay autores que consideran relevante darle más importancia a la estructura de los recursos que financian las operaciones al largo plazo.



### **2.2.1.2 Teorías del financiamiento**

La forma como están distribuidas las diferentes fuentes de financiamiento de la empresa se denomina estructura financiera. Otra definición de estructura de financiamiento es la manera de cómo una entidad puede allegarse de fondos o recursos financieros para llevar a cabo sus metas de crecimiento y progreso. No existe una receta mágica que otorgue a la empresa el financiamiento ideal. En el campo de las fuentes de financiamiento para la empresa cada una de ellas involucra un costo de financiamiento, por tanto, puede considerarse un portafolio de financiamiento, el cual debe buscar minimizar el costo de las fuentes de recursos para un nivel dado de riesgo Vera (2001). Para recordar algunas teorías del financiamiento se consideró a Escalera, (2010), quien logra efectuar una compilación de algunas teorías financieras necesarias en las PYME, entre ellas menciona a:

Zorrilla (2006) explica que la importancia del capital financiero recae principalmente en incrementarlo, y para esto se debe de invertir en otros tipos o formas de capital, ya que esta reacción en cadena genera un aumento en la rentabilidad y beneficios de la empresa, al mismo tiempo que se incrementa el valor del capital en conjunto. Otros estudios sobre el éxito y fracaso de las PYMES, entre ellos Archer y Faerber, (1966); Franklin, (1963); Marcum y Boshell, (1967); Stoll y Curley, (1970) citado por Davidson & Dutia, (1991) muestran que una de las dificultades principales que enfrentan estas empresas son los problemas de liquidez y el acceso a los recursos financieros en la cantidad necesaria y en las condiciones de plazo y costo óptimos. Desde esta perspectiva, Hellmann & Stiglitz, (2000) señalan que en las PYMES, el acceso a una financiación en condiciones de costo, plazo y vencimiento adecuadas

constituye uno de los principales problemas estructurales que limitan sus posibilidades de supervivencia y crecimiento en el mercado.

Las teorías como: la teoría de pecking order Myers & Majluf, (1984), la teoría de los mercados perfectos, la de información asimétrica y teoría de agencia Jensen & Wiliam, (1976) han sido consideradas como propuestas principales en la que, sin importar el tamaño de la empresa se vuelven fundamentales en las decisiones de la distribución de los recursos financieros para alcanzar un mejor funcionamiento de la organización: maximizar el valor de la empresa para los dueños o accionistas.

a) La teoría de la jerarquía (pecking order): establece una ordenación a la hora de obtener financiación para nuevas inversiones. Esta jerarquía consiste básicamente en que las empresas optan preferentemente por la financiación interna, es decir, beneficios retenidos y amortización y, en caso de tener que recurrir a financiación externa optan, en primer lugar, por deuda y en último lugar, por ampliaciones de capital Myers & Majluf, (1984).

Las pequeñas y medianas empresas cuentan con diversas formas de capitalizarse: recursos propios, préstamos a bancos u otros y emisión de acciones. Sin embargo, utilizan de manera prioritaria el autofinanciamiento, y si este es insuficiente recurre al endeudamiento y solo en última instancia a la emisión de acciones Meyer (1994) citado por Salloum & Vigier, (2000). Cuando los recursos procedentes del autofinanciamiento son limitados, la empresa acude a los mercados financieros.

Watson & Wilson, (2002) estudiaron las pequeñas y medianas empresas británicas, y observaron que estas compañías financian el crecimiento de su activo principalmente con beneficios retenidos. En el caso de tener que recurrir a financiamiento externo, emplean deuda en mayor medida, quedando la emisión de capital en último lugar.

Por tanto, llegan a la conclusión de que las pequeñas y medianas empresas financian su crecimiento siguiendo la ordenación descrita por la Teoría de la Jerarquía Financiera. Esto coincide, con las prácticas de la PYME de acuerdo con los estudios de Reid, (2003), ya que los pequeños negocios prefieren financiarse ellos mismos, pero más importante aún, es conservar la autonomía y el control de la empresa (Gomez, Garcia, & Marin, 2009).

- b) La teoría de los mercados perfectos: señala que todos los participantes tienen el mismo grado de información; es una teoría de tipo ideal, porque los mercados financieros presentan imperfecciones que inciden en su buen funcionamiento y que condicionan el acceso a la financiación de los solicitantes de fondos (Fazzari & Athey, 1987).
- c) La teoría de información asimétrica: conduce a un problema de selección adversa y riesgo moral. Cuando el riesgo percibido por el prestamista es elevado este tiende a exigir mayores garantías a elevar el costo financiero, y en algunos casos, los prestamistas no siempre están dispuestos a conceder el financiamiento, denegando por lo tanto el crédito. Stiglitz & Andrew, (1981). Las PYMES presentan

problemas para adquirir crédito, normalmente por sus rasgos característicos; de ahí que este tipo de empresas presente una mayor limitación de crédito.

- d) La teoría de agencia: habla sobre la relación entre los propietarios del capital (principal) y los directivos (agentes). El propietario emplea a otra persona (agente) para realizar ciertos servicios en su nombre y delega autoridad para tomar algunas decisiones. El problema en esta situación es el conflicto de intereses entre los participantes porque las metas y la predisposición al riesgo del principal y del agente tienden a ser diferentes. Los conflictos de agencia se originan por la conducta de las personas y deben de ser tomados en cuenta porque afectan la estructura financiera de las empresas al determinar la relación de apalancamiento óptima Wright, Ferris, Sarin y Awasthi (1996) citado por (Jensen & Wiliam, 1976).

En caso de conflicto, la teoría supone que el individuo al tomar decisiones financieras trata primero de satisfacer su propio interés. Cazorla (2004) Señala que el individuo privilegiará ante todo la satisfacción de sus propios intereses antes que el beneficio de la organización donde trabaja o a la de los accionistas (Escalera, 2010).

### 2.2.1.3 Tipos de fuente de financiamiento

Se tomaron en cuenta a Dominguez & Crestelo (2009) ya que considera que para establecer los tipos de fuentes de financiamiento, se debe tener en cuenta la clasificación siendo esta: Según su nivel de procedencia, y según su nivel de exigibilidad.

**A) Desde su nivel de procedencia:** se clasifican en dos tipos de fuentes de financiamiento: Internas (propias) y externas (ajenas).

a) Fuente de Financiamiento Interno: Puestos a disposición de la empresa o generadas dentro de la empresa, como resultado de sus operaciones y promoción, entre éstas están:

- i) Autogenerados.- los cuales tenemos: utilidades netas, depreciaciones, Amortizaciones, beneficios no distribuidos, cartera de cobro dudoso.
- ii) Negociados.- tenemos: cobranza acelerada, reservas de pasivo, reservas de superávit, capitalización de utilidades.

b) Fuente de Financiamiento Externo: Aquellas otorgadas por terceras personas tales como:

- a) Espontáneos.- tenemos: crédito comercial natural, aporte de los propietarios, incorporación de nuevos socios, capital de riesgo.
- b) Negociados.- tenemos: crédito de proveedores comerciales, préstamos directos, descuentos de documentos comerciales, préstamos de habilitación o avío, préstamos prendarios, préstamos con garantía colateral, arrendamiento financiero, créditos para la exportación, préstamos, línea de crédito, prestamos leasing, factoring Dominguez & Crestelo (2009).

**B) Desde su nivel de exigibilidad,** existen dos tipos de financiamiento:

Primero: Fuentes de financiamiento a corto plazo.

Segundo: Fuentes de financiamiento a largo plazo.

a) Fuente de financiamiento a corto plazo: en la investigación se identificó que se desarrolla por dos niveles: corto plazo sin garantía y corto plazo con garantía, conforme se describe:

i) Fuente de financiamiento a corto plazo sin garantía: toda organización pequeña, mediana, o grande siempre tiene la necesidad de obtener financiamiento a corto plazo para el cumplimiento de sus actividades operativas, que se espera que vengán en menos de un año, todo crédito a corto plazo genera una deuda que generalmente se programa para ser reembolsada dentro de un año ya que generalmente es mejor pedir prestado sobre una base no garantizada, entre ellas se conocen:

Esponáneas: Cuentas por pagar, Pasivos acumulados.

Bancarias: Línea de crédito, y convenios de crédito revolvente.

Extra bancarias: Documentos negociables, anticipos a clientes, y préstamos privados.

ii) Fuente de financiamiento a corto plazo con garantía:

- Cuentas por cobrar: Pignoración de cuentas por cobrar, y factorización de cuentas por cobrar.
- Inventarios: Recibos de fideicomiso, gravamen abierto, recibos de almacenamiento.

- Otras fuentes: Garantías de acciones y bonos, préstamos con codeudor y seguros de vida, crédito comercial, y crédito bancario Dominguez & Crestelo (2009)

**b)** Fuente de financiamiento a largo plazo. Es por lo general el común y formal acuerdo entra partes para proveerse de fondos, por un tiempo mayor a un año para generar mejoras en el negocio y hacer más competitivo y rentable, generando mayores rentabilidades, estas pueden ser: crédito refaccionario, crédito hipotecario, fideicomiso, arrendamiento financiero, acciones, bonos Dominguez & Crestelo (2009)

#### **2.2.1.4 Definiciones de términos conceptuales de financiamiento**

Así mismo los autores Dominguez & Crestelo (2009) definen los siguientes términos básicos sobre el financiamiento:

- Contrato de Leasing: “acuerdo mediante el cual el arrendador transfiere al arrendatario, en compensación por determinada suma de dinero que recibe de éste, el derecho de usar un bien durante un periodo convenido”.
- Crédito financiero: “riesgo que un banco u otra firma asume a favor de una persona física o jurídica. Un crédito siempre presupone la existencia de cierta confianza en la persona a quien se concede. Es una inversión magnífica y un instrumento muy valioso. Si no hubiese existido el crédito, el comercio internacional no hubiera podido desarrollarse. Sin embargo, también puede ser la causa de desastres económicos, cuando se otorga o usa indiscriminadamente”.

- Gestión empresarial: “organización empresarial, en el cual en una economía de mercado que existen diversos entes que deciden por sí solos su participación en la producción de los bienes y servicios; consecuentemente se dan muchas formas de organización empresarial que se adoptan en función de los giros del negocio o de la firma. Para decidir sobre las formas de organización es preciso definir, con claridad, los fines específicos de la empresa tomados de la escritura de constitución”.
- Normatividad: “medida establecida de algo que se trata de lograr, un modelo de comparación, un medio de comparar una cosa con otra. Es una guía que se debe seguir sobre un trabajo o acción determinada. Disposiciones legales y/o administrativas que forman medidas de cumplimiento con los objetivos o metas”.
- Riesgo crediticio: “el grado de incertidumbre o riesgo de no tener la capacidad suficiente para no poder cubrir los gastos financieros de la empresa, es decir, la vulnerabilidad a que una posible falta de liquidez pueda originar una gran presión de los acreedores cuyas deudas están impagas.
- Pasivos acumulados: una segunda fuente de financiamiento espontánea acorto plazo para una empresa son los pasivos acumulados, estos son obligaciones que se crean por servicios recibidos que aún no han sido pagados, los renglones más importantes que acumula una empresa son impuestos y salarios, como los impuestos son pagos al gobierno, la empresa no puede manipular su acumulación, sin embargo puede manipular de cierta forma la acumulación de los salarios.



- Línea de crédito: Es un acuerdo que se celebra entre un banco y un prestatario en el que se indica el crédito máximo que el banco extenderá al prestatario durante un período definido.
- Convenio de crédito revolvente: Consiste en una línea formal de crédito que es usada a menudo por grandes empresas y es muy similar a una línea de crédito regular. Sin embargo, incluye una característica importante distintiva; el banco tiene la obligación legal de cumplir con un contrato de crédito revolvente y recibirá un honorario por compromiso.
- Documentos negociables: El documento negociable consiste en una fuente promisorio sin garantías a corto plazo que emiten empresas de alta reputación crediticia y solamente empresas grandes y de incuestionable solidez financiera pueden emitir documentos negociables.
- Préstamos privados: Pueden obtenerse préstamos sin garantía a corto plazo de los accionistas de la empresa ya que los que sean adinerados pueden estar dispuestos a prestar dinero a la empresa para sacarla delante de una crisis.
- Capital de Riesgo. Se define como el capital proporcionado bajo la forma de inversión y participación en la gestión de la empresa en crecimiento rápido, que no cotizan en el mercado accionario, con el objetivo de lograr un alto retorno de la inversión.
- Hipoteca: Es cuando una propiedad del deudor pasa a manos del prestamista (acreedor) a fin de garantizar el pago del préstamo.
- Acciones: es la participación patrimonial o de capital de un accionista, dentro de la organización a la que pertenece.

- Bonos: es un instrumento escrito certificado, en el cual el prestatario hace la promesa incondicional, de pagar una suma especificada y en una fecha determinada, junto con los intereses calculados a una tasa determinada y en fechas determinadas.
- Arrendamiento financiero: contrato que se negocia entre el propietario de los bienes (acreedor) y la empresa (arrendatario), a la cual se le permite el uso de esos bienes durante un período determinado y mediante el pago de una renta específica, las estipulaciones pueden variar según sea la situación y las necesidades de cada una de las partes.

Es por ello, que en los países existe un gran número de instituciones de financiamiento de tipo comunitario, privado público e internacional. Estas instituciones otorgan créditos de diverso tipo, a diferentes plazos, a personas y organizaciones. Estas instituciones se clasifican como:

- Instituciones financieras privadas: bancos, sociedades financieras, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público.
- Instituciones financieras públicas: bancos del estado, cajas rurales de instituciones estables. Estas instituciones se rigen por sus propias leyes, pero están sometidas a la legislación financiera de cada país y al control de la superintendencia de bancos.
- Entidades financieras: este es el nombre que se le da a las organizaciones que mantiene líneas de crédito para proyectos de desarrollo y pequeños proyectos productivos a favor de las poblaciones pobres. Incluyen los organismos

internacionales, los gobiernos y las ONG internacionales o nacionales (Perez & Campillo, 2010)

#### **2.2.1.5 Crédito a los clientes**

La decisión de otorgar crédito debe ser consecuencia del análisis de los costos y beneficios que se obtienen al hacerlo. Respecto a las ventas de las ventas de crédito, también se debe buscar un equilibrio entre dos costos:

- a) El costo de no otorgar el crédito: este costo está constituido por las ventas que no se pueden concretar porque no todos los clientes pueden comprar al contado.
- b) El costo de otorgar el crédito: este costo está representado por las cuentas incobrables, es decir, aquellas ventas al crédito que no se pueden cobrar.

Cuando se pierdan ventas por no otorgar crédito, también se pierde la oportunidad de generar rentabilidad de la empresa. En cambios se concede crédito a los clientes, se espera un incremento en las ventas y, por consecuencia, en las utilidades, y es necesario calcular los beneficios esperados por ese crecimiento en las ventas a crédito se tendrán varios costos: el costo de oportunidad por la inversión que se mantiene mientras los clientes pagan, los costos de efectuar la cobranza y, en casos extremos, el costo de no recuperar la inversión cuando hay clientes que no pagan (Ochoa, 2002).

### 2.2.1.6 Composición del Financiamiento

Según los autores Domínguez y Crestelo (2009), la estructura de financiamiento es la combinación de todas las fuentes de financiamiento que permiten adquirir los recursos activos que emplean las organizaciones. Está conformada **por el endeudamiento**, que son recursos aportados por terceros, y el patrimonio neto, que son los recursos propios de las organizaciones, aportados inicialmente por sus asociados. Los aportantes de fondos pueden ser externos a la empresa; es ésta la parte de la estructura de financiamiento llamada pasivo, en sus distintos orígenes: comerciales, financiero, fiscal y otros, de corto y de largo plazo. Los fondos propios de la empresa figuran en el otro componente del financiamiento: **el patrimonio neto**. Allí se encuentran el capital legal, las reservas (o sea los superávits no distribuidos) y la reinversión de parte de las utilidades.

Esta última suele ser la principal fuente de financiamiento directo o indirecto de las empresas; directo como fuente de fondos e indirecto proveyendo al pago de los servicios del pasivo o atrayendo inversiones de capital propio. A largo plazo, las empresas rentables suelen ser superavitarias; pero esa relación no siempre se cumple en el corto plazo. Al igual que en todas las cuestiones de Administración Financiera, la toma de decisiones al respecto implica cierto equilibrio entre dos factores fundamentales: el rendimiento y el riesgo. El rendimiento de los instrumentos que permiten la financiación es el costo de dichas fuentes de financiamiento, ya sea tomado en su promedio ponderado o bien en forma incremental, según corresponda a cada problema planteado (Dominguez & Crestelo, 2009).

Para Briozzo & Vigier (2006) toda empresa nueva o en marcha requiere financiamiento tanto para su creación como para su desarrollo a través del tiempo. Para él en general existen dos fuentes básicas de financiación: **La deuda y el Capital propio** Briozzo & Vigier (2006). Definen a las fuentes básicas de financiación ya que como primero se tiene a la **deuda** que se caracteriza por que otorga un derecho a reclamo fijo al acreedor, los intereses son deducibles del impuesto a las ganancias, tiene alta prioridad de repago ante dificultades financieras, posee vencimiento determinado y no implica mayor control de la empresa. El segundo **capital propio** viene a ser un derecho residual para los accionistas, los dividendos que reciben los accionistas no son deducibles de impuestos, tiene menor prioridad ante dificultades financieras, no posee vencimiento y otorga control exhaustivo de la administración a los accionistas.

La decisión de estructura de capital abarca dos dimensiones; la primera dimensión la fuente, al referirse a deuda es que en ello se debe elegir entre capital propio – capital interno o externo. Y la segunda dimensión deuda, es que puede provenir de diversas fuentes, es decir las fuentes internas y las fuentes externas. En las fuentes internas o también denominado autofinanciamiento vienen a ser los generados por el propio negocio tales como: las amortizaciones y las utilidades retenidas. Entre las fuentes externas de capital propio, se encuentran: el aporte de los propietarios e incorporaciones de nuevos socios y el capital de riesgo que viene a ser aquel otorgado bajo la denominación de inversión y participación en la gestión de la empresa para su rápido crecimiento. Las fuentes externas se clasifican en tres grupos; primer grupo - Instituciones financieras, segundo grupo – Instituciones no financieras y Estado, y el

tercer grupo vienen a ser los individuos tales como préstamo de los familiares de los propietarios (Copeland, Weston, & Shastri, 2004).

El efecto positivo de la deuda, reduciendo los costos en que deben incurrir los accionistas para monitorear a los administradores. El gerente se ve obligado a administrar eficientemente la empresa, de forma de generar flujos de fondos suficientes para hacer frente a los pagos de la deuda (Jensen, 1986).

#### **2.2.1.7 Determinantes empíricos de la estructura de financiamiento en las PYME.**

Los determinantes empíricos de la estructura de financiamiento en las PYME, en su investigación hacen referencia a los diferentes estudios empíricos buscando comprender los factores que influyen en el financiamiento de las PYME. Dice que aun cuando hay que reconocer las potenciales diferencias estructurales de los distintos países entre sí. El país más estudiado es Argentina. En el proceso de las investigaciones a diferentes países se identificó que los determinantes empíricos de la estructura de financiamiento en las PYME son los que a continuación se detallan: Rentabilidad, tamaño, edad de la empresa, crecimiento, estructura de los activos, industria o singularidad, separación propiedad – administración, relación con acreedores, vitalidad de la tasa de interés, impuestos, escudos fiscales alternativos, planificación formal, objetivos del administrador – propietario y nivel de control familiar Briozzo & Vigier, (2006) . Las fuentes principales de financiamiento para empresas de todo tamaño son: la reinversión de las utilidades, el crédito de proveedores y el crédito

bancario. En el caso de las PYME, las dos primeras fuentes toman mayor importancia (Cristini, Acosta, & Susmel, 2003).

#### **2.2.1.8 Principales objetivos de la estructura de financiamiento**

La función social de las empresas cubanas es proveer de recursos financieros y económicos al Estado, por lo que su disponibilidad económica y financiera debe responder a estos requerimientos. Por tal motivo, estas no sólo deben determinar aquella estructura que le genere una mayor utilidad por peso de capital propio invertido, sino también deben determinar aquella que le genere el mayor flujo de efectivo por peso de patrimonio aportado. El objetivo principal de un administrador financiero en cuanto a la estructura de financiamiento es el análisis de la estructura de pasivos; es decir, conocer de dónde provienen los recursos de la empresa y realizar una distinción en cuanto al origen de ellos y su duración. Según plantea De la cruz, (2013) el objetivo fundamental del análisis de una estructura de financiamiento está referido a la consecución de fondos entre varias alternativas planteadas, de forma tal, de adecuar la misma a cifras que preserven en todo caso el valor total de la empresa. El uso de esta alternativa generará un costo, el cual estará representado por una tasa de interés, rentabilidad necesaria para que se justifique el uso de esa fuente, preservando como equilibrio el valor actual de la firma. Las estructuras de financiamiento responden a las estrategias financieras, las cuales son planes funcionales que apoya las estrategias globales de la firma, previendo suficientes recursos monetarios y creando una apropiada estructura financiera (Gitman, 1990).

Los objetivos que persigue una estrategia de financiamiento son:

- Maximizar el precio de la acción o el aporte inicial y la maximización de la productividad del capital o maximización del valor de la empresa.
- Cuantificar y proveer los fondos necesarios para desarrollar las demás estrategias de la empresa.
- Generar ventajas comparativas mediante la obtención de menos costos financieros.
- Minimizar riesgos de insolvencias.
- Mantener la posibilidad de obtener recursos en forma inmediata, cuando sea necesario.

#### **2.2.1.9 Enfoques teóricos relativos a la estructura financiera de las empresas**

Las teorías modernas procuran explicar el comportamiento de las empresas con relación a sus estrategias de financiamiento se encuentran: primero la teoría del ciclo de vida financiero y la teoría del racionamiento del crédito, basadas estas teorías principalmente en las asimetrías de información o desconocimiento de las dinámicas empresariales, que se da tanto entre los oferentes de servicios financieros y las empresas, como entre el gerente y los accionistas o inversores de una empresa. En general, plantean que la percepción de incurrir en altos riesgos al financiar proyectos productivos –especialmente en el caso de las empresas más pequeñas y nuevos emprendimientos– genera dificultades a las MIPYMES al buscar el financiamiento que necesitan para el desarrollo de sus negocios. A continuación se describe brevemente lo formulado en cada una de estas propuestas teóricas (Brenes, 2013).



- **Primera teoría - la teoría del ciclo de vida financiero;** trata de explicar que las necesidades financieras evolucionan conforme las empresas atraviesan sus etapas de vida. Al respecto, un enfoque más reciente para analizar los requerimientos de las empresas según su crecimiento es el de Berger & Udell, (1998), en su modelo también es determinante la asimetría informativa, de manera que el crecimiento de una empresa está acompañado de mayor transparencia en la información y la formación de un historial y trayectoria financiera que le permiten el acceso a nuevas fuentes de financiación Ferrer & Tresierra, (2009) En general, esta teoría plantea que las empresas jóvenes deben recurrir más a los recursos propios, al crédito comercial y, a medida que la empresa crece, puede contar con más posibilidades hasta acceder a la deuda pública por medio de la emisión de acciones o financiación a largo plazo. Advierte la necesidad de incorporar conocimiento especializado en gestión empresarial para avanzar exitosamente en el ciclo de vida financiero, de manera que las empresas puedan intensificar los procesos de innovación y aumentar su competitividad (Quiroga, 2010).

- **Segunda teoría** - Otro enfoque sustentado en la información asimétrica es la **teoría del racionamiento del crédito** propuesta por Stiglitz & Weiss, (1981). El racionamiento del crédito puede tener dos posibles efectos principales generados por las condiciones que establecen los oferentes de fondos y debido al limitado conocimiento que poseen de las empresas y sus proyectos: selección adversa o riesgo moral Quiroga, (2010). La selección adversa se produce cuando los bancos buscan atraer prestatarios que representen un menor riesgo, lo cual afecta particularmente a las PYMES, ya que en este contexto están asociadas a un riesgo más alto. Por otra parte, el aumento de las tasas de interés como medida contra comportamientos

oportunistas puede causar riesgo moral, ya que las empresas para enfrentar esta situación emprenden otros proyectos que quizás tengan menor probabilidad de éxito pero producen mayor rendimiento (Stiglitz & Weiss, 1981).

El racionamiento del crédito también puede darse cuando, a pesar de que los solicitantes posean características similares, algunos puedan obtener un crédito y otros no, lo cual obedece a límites establecidos en el número de créditos a otorgar y no a la falta de recursos. No se puede dejar de lado que las MYPE en la actualidad tienen mucho que aprender de la que representa la estructura del financiamiento, para las MYPE constituye un permanente reto y desafío en particular (Brenes, 2013).

#### **2.2.1.10 Composición del financiamiento a corto plazo:**

Así mismo Van & Wachowicz (2002) sobre las fuentes de financiamiento ya que solo es necesario considerar la mejor combinación de financiamiento a corto plazo. La mezcla adecuada o ponderación, de las fuentes alternativas depende de consideraciones de costo, disponibilidad, oportunidad, flexibilidad y nivel en que se gravan los activos de las compañías (cargados de demandas legales) la comparación de sus costos y los problemas de oportunidad son aspectos fundamentales para cualquier análisis significativo de las fuentes alternativas de fondos. Los diferenciales de costo entre las diversas alternativas de financiamiento a corto plazo no son necesariamente constantes a lo largo del tiempo. En realidad varían según las condiciones cambiantes del mercado. Entonces la oportunidad depende en gran medida de la cuestión de la mezcla más apropiada de financiamiento a corto plazo.

De otra manera los autores afirman que naturalmente es importante la disponibilidad de financiamiento si una empresa no puede conseguir préstamos mediante papel comercial a través de un préstamo bancario debido a su baja posición crediticia, tiene que buscar fuentes alternativas evidentemente, cuanto más baja sea la posición crediticia de las empresas, menos serán las fuentes de financiamiento a corto plazo a las que podrá recurrir la flexibilidad con respecto al financiamiento a corto plazo va en función de su capacidad de liquidar sus préstamos y renovarlos, o incluso hasta incrementarlos con respecto. Con préstamos a corto plazo pueden pagar sus deudas cuando tienen fondos excedentes y, por lo tanto, reducir sus costos generales por concepto de intereses, con el factoraje solo se pueden manejar anticipos a medida que sea necesario, e incurrir en el pago de costos por intereses solo cuando sea indispensable. En el caso del papel comercial, las compañías deben esperar hasta el vencimiento antes de pagar los préstamos.

Los autores antes mencionados reflejan que la flexibilidad también tiene que ver con la facilidad con las empresas puede incrementar sus créditos en un lapso breve de tiempo. Con una línea de crédito revolving en un banco es fácil incrementar los préstamos, suponiendo que no se haya llegado al límite máximo. Con otras formas de financiamiento a corto plazo, las compañías son menos flexibles finalmente, el grado en que se gravan los activos influyen en esta decisión. En el caso de los préstamos con garantía, a los prestamistas se les otorga un gravamen sobre los diferentes activos de una empresa. Esta posición asegura limita de alguna forma sus posibilidades de financiamiento futuro. Cuando las cuentas por cobrar realmente se venden en un esquema de factoraje, el principio es el mismo. En este caso, venden unos de sus

activos más líquidos, con lo cual, para muchos acreedores, se ve disminuida su solvencia.

Todos estos factores llevan a las empresas a decidir la mezcla adecuada de financiamiento a corto plazo. Debido a que el costo es quizás el factor más importante, las diferencias en otros factores se deben comparar con las diferencias en el costo. Es posible que la fuente más barata de financiamiento desde el punto de vista de los costos explícitos no sea la más económica cuando se toma en cuenta la flexibilidad, oportunidad y nivel en el que se gravan los activos. Aunque sería deseable expresar las fuentes de financiamiento a corto plazo en términos de costo explícitos e implícitos, es difícil cuantificar estos últimos. Un método más práctico consiste en clasificar las fuentes de acuerdo con sus costos explícitos y luego considerar otros factores para determinar si modifican las clasificaciones en relación con la conveniencia total. Debido a que las necesidades de financiamiento de las empresas cambian de manera constante todo el tiempo se deben analizar diversas fuentes de financiamiento a corto plazo (Van & Wachowicz, 2002).

## **2.2.2 Productividad**

### **2.2.2.1 Definición productividad**

Así mismo Sumanth (1999) la productividad es el cociente que se obtiene de dividir el monto de lo producido entre algunos de los factores de la producción. Así es posible hablar de la productividad del capital, de la inversión o de las materias primas, en función de que el monto de lo producido se considera en relación con el capital, la inversión o las materias primas.

Según Vanegas, (2001) define la productividad como el mejoramiento efectivo de las capacidades productivas de una organización. Gutiérrez (2005) en otras palabras, la medición de la productividad resulta de valorar adecuadamente, los recursos empleados para producir o generar ciertos resultados. La productividad vista así tiene dos componentes: eficiencia (del total de recursos, cuantos fueron utilizados y cuantos desperdiciados) y eficacia (de los resultados alcanzados cuantos cumplen los objetivos requisitos de calidad). Así buscar eficiencia es tratar de que no haya desperdicio de recursos, mientras que la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados (hacer lo planeado).

Desde la perspectiva de Ramos, (2015), en su tema claves para aumentar tu productividad. La productividad es la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlo. Cuanto menor sea el tiempo el colaborador en obtener un resultado más productivo será. En ventas ser productivo significa planificar para obtener mejores

resultados, más comisiones y más tiempo libre. Estos aspectos es lo que diferencia al vendedor de éxito de los mediocres.

La definición más usual de la productividad laboral del trabajo es mediante un ratio entre una medida de output y una medida de input del factor trabajo. Las dos medidas más habituales del input del factor trabajo son el número de trabajadores o el total de horas trabajadas, lo que da lugar a dos medidas de productividad: la productividad por trabajadora y la productividad por horas. Esta última medida recoge con mayor precisión las fluctuaciones en el input de trabajo que el empleo total. Con respecto a la elección de la medida de output, se puede optar por utilizar el valor de la producción o el valor añadido, ya que no existen argumentos concluyentes para decidirse a favor de una u otra (Abad, 2003).

La productividad es la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados. Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas, no así con el recurso humano o

los trabajadores, se debe considerar factores que influyen en ella (Koontz & Weihrich, 2004).

Robbins & Coulter (2000) la definen como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano (Robbins & Coulter, 2000)

Fietman (1994), señala que los factores más importantes que afectan la productividad en la empresa se determinan por. (a) recursos humanos. Se considera como el factor determinante de la productividad, ya que es de gran influencia y éste dirige a los demás factores. (b) maquinaria y equipo. Es fundamental tomar en cuenta el estado de la maquinaria, la calidad y la correcta utilización del equipo.

Hoy en día la problemática de los micros, pequeñas y medianas empresas ya que son entidades independientes, con una alta predominancia en el mercado de comercio, que en comparación con la gran empresa muestra dificultades en obtener apalancamiento financiero que merma su capacidad de renovación tecnología lo cual las pone en desventaja. Según la ley N° 30056 del 02 julio del 2013; ley que modifica

diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial para la MYPE, posee en resumen, las siguientes características:

Ilustración 2: Características de las MYPE

<b>CATEGORIAS</b>	<b>Ventas anuales</b>	<b>Número de Trabajadores</b>
Microempresas	Hasta 150 UIT ( S/555,000.00)	Hasta 10
Pequeña	Hasta 1700 UIT ( S/6,290,000.00)	A partir de 11
Mediana	Hasta 2300 UIT ( S/8,510,000.00)	A partir de 11

Fuente: Quispe (2013)

La Ley 30056, si bien logrará elevar la recaudación tributaria del País mediante, la formalización de empresas, también otorga beneficios tributarios al sector MIPYME, con la no aplicación de sanciones a las infracciones durante 3 ejercicios contados desde su inscripción en el REMYPE (Quispe, 2013).

Según De Soto, (1989) refleja que: “La inmensa mayoría de ellos opera con un capital muy reducido, insuficiente para generar utilidades reinvertibles, que permitan incrementar la escala de su negocio y entrar en una lógica de acumulación capitalista. En general se trata de personas que inventan sus empleos y están obligados a sobreexplotarse para poder sobrevivir precariamente”.



Los informales carecen de acceso al mercado de capitales. Esto los hace recurrir al mercado informal donde obtienen crédito con tasas de intereses superiores a 20% mensual y solo por seis meses. Tampoco tienen acceso a mercado de seguros. Esto imita severamente sus posibilidades de producción, por cuanto no está en capacidad de distribuir riesgos entre otros miembros de la sociedad (Toledo, 2011).

### **2.2.2.2 Modelo de productividad**

A) Modelo de productividad total operativo (MPT):

Sumanth (1990) el objetivo del siguiente modelo es el de prestar a las empresas PYME una herramienta que les permita determinar el estado actual de productividad, indicando cuáles de los insumos tangibles o medibles de la empresa cuales son los más representativos y sobre cuáles de ellos se deben enfatizar las estrategias de mejoramiento de la productividad. El modelo se sustenta sobre la base teórica del modelo de productividad total operativo (MPT) desarrollado por Sumanth, el cual está compuesto por cuatro grandes fases a saber: Medición, evaluación, planeación y mejoramiento, que componen el ciclo de mejoramiento de la productividad.

- a) Medición: diseñar y desarrollar un método cuantitativo, mensurable, medible basado en relaciones de entradas y salidas que se manifiestan entre el valor de la producción y el insumo utilizado manifestando su variación, que no son susceptibles de medida directa.
- b) Evaluación: es una fase transitoria entre la medición y la planeación, estableciéndose expresiones de cambio en la productividad total entre dos

periodos sucesivos y expresando las formas como puede ocurrir el cambio, desarrolla métodos para analizar la productividad entre dos periodos presupuestados comparándolos con los periodos reales.

- c) Planeación: proceso analítico que abarca un horizonte hacia el futuro donde se determinan objetivos, cuantificados en metas, el desarrollo de cursos de acción para lograr dichos objetivos y la selección de un curso de acción.
- d) Mejoramiento: son acciones emprendidas por toda la organización basada en la fase de la planeación que buscan llevar a cabo operativamente. Identificando y explicando la interrelación entre los factores duros (tecnología) y blandos (organizacionales y motivacionales) que inciden en la eficiencia y la eficacia del desempeño del trabajador, utilizando estrategias para lograrlo.

## B) Medición de la productividad total

La medición de la productividad en empresas puede realizarse para el total de la misma y para cada uno de los productos que ésta fábrica, en cada caso se miden las productividades parciales de cada uno de los insumos tangibles, tanto la producción como los insumos se expresan en términos reales, convirtiéndolos en pesos constantes de un periodo de referencia o periodo base, ésta reducción se obtiene dividiendo los valores de la producción y los insumos por el índice de inflación o deflación. A continuación se presenta una definición de productividad total y de productividad parcial:

- a) Productividad total: es la razón entre la productividad total y la suma de todos los factores de insumo. Así, refleja el impacto conjunto de todos los insumos al fabricar los productos.

- b) Productividad parcial: es la razón entre la cantidad producida y un solo tipo de insumo, por ejemplo, la productividad del trabajo (el cociente de la producción entre la mano de obra) es una medida de productividad parcial (Sumanth, 1990).

### **2.2.2.3 Claves de la productividad**

Considerado en la investigación a Tracy, (2013) donde define las siete claves para aumentar la productividad, los resultados y el rendimiento. Estas claves son:

A.- Trabajar más duro: para duplicar la productividad hay que estar enfocado en el trabajo, con la mentalidad de no perder el tiempo. Cuando estás trabajando centra toda la atención en el trabajo y no pierdas tiempo en actividades que no estén relacionadas con el trabajo (llamadas de teléfono, ir de compras, mirar Internet, leer el periódico).

B.-Trabajar más rápido: no desarrolles el trabajo tranquilamente como si tuvieras todo el tiempo del mundo, no pierdas el tiempo y realiza las actividades lo más rápido posible con un sentido de urgencia. Te sorprenderá lo productivo que puedes llegar a ser.

C.-Trabajar en las actividades de mayor valor: el trabajar más horas no implica ser más productivo. No se debe confundir actividad con productividad. Determina las actividades de mayor valor y céntrate en ellas. Cuanto más tiempo le dediques, mejores resultados obtendrás.

D.-Hacer aquellas cosas que se hace mejor: cuando realizas actividades que estas capacitado y tienes experiencia, serás más productivo porque las realizas en menos

tiempo. Si buscas mejorar en aquellas áreas importantes para el trabajo, aumentarán tus resultados. Busca la excelencia para aumentar la calidad y cantidad de resultados.

E.-Unificar las tareas: unificar las tareas que sean iguales y realizarlas a la vez. Si escribes informes, revisa el email, llamas por teléfono al mismo tiempo serás menos productivo en cada tarea. Hacer las tareas en conjunto y aumentarás la productividad.

F.-Simplificar el trabajo: eliminar las actividades de menor valor, los pasos entre distintas tareas y unificarlas en una sola facilitan mejor el trabajo.

G.-Prolongar las horas de trabajo: si se empieza un poco más temprano y un poco más tarde, aumentará la productividad. Aumenta solo una o dos horas a tu trabajo que es lo necesario para ser más productivo. Si se quiere ser extraordinario, se tiene que hacer algo «extra» (Tracy, 2013).

Desde el punto de vista de Urresti, (2011). Menciona siete claves para mejorar la productividad personal estas son:

A. Definir metas personales: para saber a dónde uno quiere llegar personal y profesionalmente se debe dedicar tiempo a reflexionar y analizar. ¿Qué quiero hacer con mi vida? es curioso, pero la mayoría de las personas ni siquiera lo saben, simplemente van a trabajar por pura inercia. No podrás saber qué hacer para mejorar, si se desconoce a dónde se quiere llegar. Las metas deben ser específicas, medibles, tangibles, ambiciosas y realistas; para poder mejorar la productividad.

B. Identificar cuáles son las tareas de alta rentabilidad: se puede dedicar el tiempo a llevar a cabo tareas de alta rentabilidad o se puede perder el tiempo con tareas de baja

rentabilidad. De ello dependerá el crecimiento de la empresa y el éxito. Por tanto es importante aprender a diferenciarlas y conocer cuáles de las tareas se deben priorizar por ser las que aportan rentabilidad tangible. La situación real en las empresas es que la inmensa mayoría de las personas desperdician el 80% de su tiempo en tareas que sólo les aportan el 20% de los beneficios. Si se aprendiera a incrementar la inversión de tiempo en tareas de alta rentabilidad, los resultados se multiplicarían, al mejorar la productividad personal.

C. Evaluar a qué tareas se dedica las horas en el día a día en la empresa: esto implica hacer un registro diario de todo lo que se hace para analizar al concluir la semana y poder valorar si realmente dedico las horas a las tareas que aportan valor a la empresa, que hacen mejorar, o que dan beneficios tangibles. Esta evaluación servirá también para detectar hábitos inadecuados y barreras mentales.

D. Cambiar hábitos: analizar si los hábitos de trabajo benefician o perjudican. Si se detectan hábitos que se continúan y hacen dedicar horas a tareas no rentables, se debe ser autocrítico y trazar un plan para abandonar ese hábito y reemplazarlo por otro hábito que genere beneficio.

E. Superar barreras mentales: analizar si las decisiones que se toman se basan en realidades o se basan en miedos inconscientes y condicionamientos mentales. Todos se tienden a auto justificar muchas decisiones que perjudican y obstaculizan el éxito con excusas que calman la conciencia.

F. Empezar acciones de mejora: todo lo anterior no sirve para nada si no se planifica y emprender acciones de mejora que conduzcan a cambiar hábitos, superar las barreras mentales, aprender a definir las metas, etc. Si se analiza lo que se hace y detectar las

cosas mejorables, el siguiente paso es poner por escrito la forma de corregirlo y mejorar.

G. Planificación: todos los pasos anteriores se podrán llevar a cabo únicamente si se planifica con dedicación y se ponen en una agenda. Sin planificar lo más fácil es que nunca se pongan a hacer estas cosas y se deje llevar por el día a día. Es imperativo aprender a planificar correctamente según las prioridades que se marcan las metas que se han definido (Urresti, 2011).

Cristancho, (2015) señala que la productividad tiene siete claves para un equipo de trabajo excepcional. Un verdadero equipo de alto desempeño es aquel que se enfoca en alcanzar un nivel superior de productividad y resultados, que va más allá del objetivo fijado, que está conformado por personas con un alto grado de satisfacción y compromiso. Precisa que las organizaciones deberían centrarse en conformar, desarrollar y potenciar equipos de alto rendimiento para optimizar la productividad y alcanzar metas extraordinarias. Esta labor no es sencillo conformar equipos de ese nivel de rendimiento, por eso se mencionan siete claves para lograrlo. Estos son:

A) Pluralidad: el equipo debe ser diverso, integrado por personas con diferentes perfiles y especialidades en varias disciplinas, lo cual permite obtener varias opiniones a la hora de plantear estrategias y afrontar desafíos. Todo ello encaminado a integrar las diferentes visiones para establecer la mejor forma de llevar adelante el trabajo.

B) Motivación: como todo en la vida, la motivación es clave a la hora de emprender cualquier proyecto, más cuando es en grupo. Con un equipo motivado y entusiasmado con su trabajo se pueden alcanzar los resultados deseados, por difíciles

que parezcan. Un equipo satisfecho desempeña sus funciones con gran compromiso por su organización.

C) Objetivos definidos: cada uno de los miembros de un equipo de alto rendimiento debe saber con total certeza cuales son los objetivos grupales que se están persiguiendo y cuáles son los suyos individuales. Esta información es clave para enfocar los tiempos y esfuerzos de acuerdo a las competencias de cada colaborador, que son fundamentales a la hora de alcanzar los resultados con éxito.

D) Comunicación: la comunicación es la clave del éxito de cualquier grupo de trabajo. Sin comunicación fluida pueden producirse errores graves en el flujo del trabajo y baches en la información que debe ser conocida por todo el equipo para alinear la estrategia de consecución de objetivos.

E) Compromiso: cumplir en tiempo y forma con las tareas de cada uno de los integrantes del equipo es una regla básica de los grupos de alto rendimiento. Alienarse con el grupo, respetar los tiempos propios y el trabajo de los demás demuestra el compromiso que se tiene con el trabajo y es clave para lograr los objetivos propuestos.

F) Unión: la unión del grupo es clave para alcanzar los objetivos. Para tener un equipo unido se deben aceptar los objetivos personales y grupales, tener una comunicación efectiva, mantenerse fuertes ante los problemas y complementar las oportunidades de mejora de unos con las fortalezas de otros.

G) Papeles claros: un equipo exitoso tiene definidos los roles de cada integrante del grupo, así pueden realizar sus tareas sin superponerse o dejar asuntos pendientes. Con

los papeles definidos es más fácil enfocarse y aprovechar el tiempo y los recursos disponibles de acuerdo con las funciones de cada colaborador (Cristancho, 2015).

Paz, (2015) Da a conocer siete consejos claves para aumentar la productividad de las emprendedoras

Como se sabe que para rendir en el trabajo y sobre todo en el negocio. Se debe mejorar la productividad del emprendimiento en poco tiempo y sin incurrir en gastos extras, como contratar a trabajadores u otros, es el sueño de toda mujer emprendedora, el cual van a traer excelentes resultados. Los cuales son:

A) Reducir la lista de tareas a la mitad: hay que seleccionar, de entre todo lo que se tiene que hacer, las cosas más importantes y hacerlas bien.

B) Descansar un poco más: Se tiene que reponer la glucosa del cerebro para que funcione mejor, o simplemente de un paseo o el sentarse en otro lado que no sea la mesa de trabajo. Así evitar los dolores de cabeza y se podrá trabajar mejor.

C) La regla del 80/20: durante el 20% de las horas que se trabaja a diario produce el 80% de los resultados. Por ello, se vuelve al paso número uno, se debe eliminar aquello que no es verdaderamente importante y concentrarse.

D) Cuidado con lo que se hace antes de iniciar la jornada laboral: para que el emprendimiento opere en la casa siempre se debe separar la vida personal y laboral. En este caso la recomendación es que al momento de levantarse no hay que pensar en lo que se va a realizar en el transcurso del día. Ni planificarlo.



E) Trabajar a primera hora: hay que realizar el trabajo duro antes de la hora de almuerzo, pues es en la mañana donde la mente está más fresca y se puede trabajar mejor.

F) No mirar el correo a todas horas: se organiza una hora o un momento del día para leer y actualizar la bandeja de entrada, tampoco se puede revisar las redes sociales cada minuto. Hay que recordar que se está trabajando y hay que enfocarse en eso.

G) Dejar de hacer varias cosas a la vez: no es bueno hacer diez cosas al mismo tiempo porque eso disminuye el coeficiente intelectual en unos diez puntos. Sé que esto puede ser difícil, pero en este caso. Enfocarse en un tema a la vez y así comenzar y cerrar un proceso y no trabajar a medias en distintas cosas (Paz, 2015).

#### **2.2.2.4 Claves para la eficiencia y productividad**

Parrado (2006) afirma que la eficiencia y la productividad conforman dos de los pilares o elementos más importantes para el desempeño laboral y empresarial. La eficiencia se define como la capacidad para lograr un fin determinado empleando para ello los mejores medios posibles y la productividad se entiende como la capacidad de trabajo que tiene un individuo o grupo de personas para ejecutar una tarea o labor asignada por unidad de tiempo.

Estos dos elementos altamente importantes para un adecuado y competitivo desempeño profesional tienen una relación intrínseca y cada uno afecta directamente al otro resultando para ello es importante conocer cuáles son las claves que los afectan

y como mejorar cada una ellas durante el proceso hacia un mejoramiento continuo. Teniendo como base el servicio al cliente la eficiencia y la productividad marcan la diferencia en el nivel de satisfacción de un mercado objetivo y fidelizan al consumidor de cualquier producto o servicio. Comenzar entonces a analizar cada una de las claves de la eficiencia y la productividad:

a) Generar confianza: toda compañía que no trabaja en generar confianza en su mercado objetivo tiene los días contados y esto especialmente ocurre cuando su personal comercial, de servicio al cliente y administrativo no cumple con las expectativas del cliente y más importante no cumple con las promesas hechas al cliente antes y durante la compra.

b) Capacidad de atraer y transmitir: atraer significa crear una necesidad permanente en el cliente. Y no simplemente vender un producto para lograr una cuota de venta. Cuando un vendedor por ejemplo resalta las cualidades de un producto o servicio, muchas veces se olvida de producir el efecto deseado en el cliente, porque lo aleja al comunicar pocos beneficios acerca del producto o servicio en los cuales pueda tener interés real el cliente. El concepto de transmitir se refiere a utilizar un lenguaje de conocimiento acerca del producto o servicio pero auténtico y que no suene a libreto, error que cometen muy a menudo quienes trabajan ya sea en el departamento comercial o de servicio al cliente de una empresa donde recitan de memoria un discurso de ventas al cliente que causa un efecto inverso al provocar aburrimiento y desconfianza.

c) Administrar el tiempo: el tiempo es sin lugar a dudas el factor más importante a la hora de ser efectivo y productivo en la gestión comercial de una empresa unipersonal, pequeña, mediana o grande. Existen dos factores que influyen tanto en la eficiencia como en la productividad y son el orden y la disciplina. El orden garantiza un ahorro de tiempo considerable a la hora de trabajar bajo presión porque permite encontrar listos los recursos en inventario físico o de información ante un cúmulo inesperado de solicitudes, ventas o pedidos. La disciplina consiste en ejecutar todas las labores de la gestión comercial, operativa o administrativa consistentemente en un periodo de tiempo determinado para no ser tomados por sorpresa y ofrecer al mercado la disponibilidad de productos o servicios cuando este lo requiera.

d) Establecer prioridades y compromisos: toda persona o empresa que espera lograr resultados económicos en el tiempo debe preocuparse de fijar y cumplir metas prioritarias y concentrarse en lo esencial de las operaciones, ya sean comerciales, de servicio al cliente, administrativas u operativas. Y cumplir los objetivos determinados con anterioridad hasta lograr las metas propuestas. Para esto se deben evaluar las operaciones internas de las diferentes áreas de trabajo que acercan o alejan el logro de objetivos económicos y laborales. La idea es simplificar procesos al máximo para evitar el desperdicio de tiempo y recursos haciendo aquello que distrae pero que no representa un avance real tanto en la eficiencia como en la productividad. Es lamentable el hecho de que en muchas empresas y ambientes laborales muchos trabajadores no cumplen los compromisos internos de su gestión y externamente con los clientes sino bajo presión o amenaza de un superior.

e) Trabajo en equipo: si todos los miembros de una empresa hacen labores independientes pero desconectadas entre sí por falta de comunicación y planificación, el resultado es el atraso en los objetivos, pérdida de posición en el mercado y la demora en la atención al cliente. Una organización dispersa que no comparte procesos y no tiene una labor coordinada entre los miembros de cada área y entre sus diferentes áreas representa un conflicto interno que puede reducir significativamente o terminar con la productividad y la eficiencia. El trabajo en equipo en este caso consiste en definir, asignar y aprovechar las fortalezas de los miembros de cada equipo de trabajo antes de que comiencen o continúen nuevamente con las tareas programadas.

f) Hacer bien las cosas: cada integrante del equipo comercial, administrativo u operativo de una empresa debe aspirar al mejoramiento continuo y tener en mente hacer las cosas lo mejor posible haciendo su labor diaria. Esto no quiere decir que no pueda cometer errores y que se convierta en perfeccionista. Así mismo la meta diaria de todo trabajador empleado independiente debe ser llegar al final de su labor todos los días de acuerdo con las metas propuestas y no dejar cosas pendientes. Salvo una razón justificada. La calidad humana es muy importante en este punto porque no se puede equiparar equipos o personas compuestos por seres humanos a máquinas, donde lo que importa es el rendimiento y no el individuo. Esto también afecta la comunicación con los clientes pues el cliente debe sentir que habla con humanos y no con máquinas que no tienen emociones y van única y exclusivamente detrás de un resultado.

g) Inteligencia emocional: en los humanos el componente emocional es altamente reactivo, es decir las emociones que no se controlan adecuadamente pueden producir comportamientos instintivos y no deseados afectando la convivencia interna de los miembros de un equipo de trabajo. Inteligencia emocional significa o implica saber administrar en su momento las emociones que tratan de sabotear un equilibrio responsable del temperamento y las reacciones, evitando en primer término la violencia de palabra y obra.

h) Pensamiento creativo y mejoramiento continuo: los dirigentes de una compañía deben fomentar la cultura del pensamiento creativo entre sus miembros y empleados. El pensamiento creativo puede impulsarse haciendo las cosas de manera diferente y dando espacio al trabajador para inventar nuevas formas de hacer su labor pero apuntando a la misma meta que debe lograr diaria, mensual, etc. En acciones tan simples como cambiar el orden del puesto de trabajo, se estimula al trabajador para que haga las cosas de manera diferente y este abierto a nuevas ideas.

i) Fomentar la cultura del mejoramiento continuo es fundamental para lograr mayor eficiencia y productividad: una empresa que no renueva sus procesos, analiza y descubre nuevos métodos para ser más competitiva en su mercado establece barreras operativas y tecnológicas que se traducen en limitar el alcance y el nivel de satisfacción de su mercado objetivo. Para evitar esto se recomienda hacer a menudo sesiones de lluvias de ideas entre los miembros de cada departamento, contratar servicios de consultoría externa en Coaching, establecer metas más ambiciosas, etc. (Parrado, 2006).

j) Planificación y control de la producción: la planificación y control de la producción es el conjunto de funciones que tiene como objetivo la previsión y coordinación de los medios y de los trabajos a realizar, de forma tal que se puedan definir los plazos de entrega de los productos así como fabricarlos al menor costo posible. El planeamiento y control de la producción es el cerebro de la producción de una organización ya que por esta pasa toda actividad de trabajo, los programas de fabricación, ordenes de trabajo y controles. Las funciones básicas para lograr una eficaz planificación y control de la producción son: planeamiento, preparación de trabajo, distribución de los documentos de trabajo programación y control.

Los problemas de la planificación de la producción surgen cuando no se toma en cuenta al entorno externo y, solo estrictamente a las operaciones internas de producción y ante las demandas y limitaciones externas del medio que pueden variar la ejecución de los planes y poner en peligro la consecución de las metas. Por ello el objetivo de una buena planificación será la de reducir al mínimo las fricciones entre las relaciones externas e internas, o adaptarlas a conveniencia de la compañía. También hay problemas en la programación de la producción con relación al tiempo, la interacción entre distribución y producción, y la ubicación y magnitud de los stocks (Guardia, 2012).

### **2.2.2.5 Importancia de las MIPYME**

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado (Aspilcueta, 2015).

### **2.2.2.6 Beneficios de la productividad**

Se precisa que la importancia radica en que los gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; ven la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos. Es preciso reconocer que los cambios de la productividad ejercen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas. El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentar su productividad. El instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios (Bain, 2003).

### **2.2.2.7 Medición de la productividad**

Gaither & Fraizer, (2000), definen la productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida.

$$\boxed{\text{PRODUCTIVIDAD}} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos (Gaither & Fraizer, 2000).

### 2.2.2.8 Indicadores de la productividad

Koontz & Weihrich (2004), existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

- Primer criterio la eficiencia: es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos. La eficiencia está vinculada en la productividad; pero si sólo se utilizara este indicador como medición de la productividad únicamente se asociaría la productividad al uso de los recursos, sólo se tomaría en cuenta la cantidad y no la calidad de lo producido, se pone un énfasis mayor hacia adentro de la organización buscar a toda costa ser más eficiente y obtener un estilo eficientista para toda la organización que se materializaría en un análisis y control riguroso del cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles y otros.



- Segundo criterio la efectividad: es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

- Tercer criterio la eficacia: valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad (Koontz & Weihrich, 2004).

#### **2.2.2.9 Factores que influyen en la productividad**

Considerando al investigador, Schroeder, (2014), determinó que los factores que inciden e influyen en la productividad están considerados principalmente: la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología. Los valores, las actitudes sociales, las políticas gubernamentales.

De otro lado el investigador Schroeder (2014) asegura que las teorías más aceptadas, existen cuatro factores determinantes primarios en la productividad en las organizaciones siendo estos: el entorno, las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos. Los cuales se detalla a continuación:

- El entorno: constituido por la mayoría de las variables producidas por el entorno estas no sin controladas por la organización mencionando algunas de ellas se encuentran: las leyes y normativas dictadas por el estado, los cambiantes valores y actitudes sociales que influyen en los individuos, los cambios en la tecnología, los precios de la materia prima, la energía y el capital.
- Características del trabajo: es importante tener en consideración la cultura organizacional, influye en los individuos, su conducta en el trabajo, su desempeño laboral y la efectividad de la organización. La manera en que las personas se interrelacionan entre sí, e incluso, la manera en que se tratan a sí mismas, tiene una gran influencia en la forma cómo se realizan las actividades dentro de las organizaciones. Por ello para que la organización sea productiva, es necesario desarrollar una estructura capaz de ejecutar la estrategia con éxito buscando:
  - a) Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias.
  - b) Seleccionar a las personas para las posiciones claves.
  - c) Establecer un presupuesto que apoye a la estrategia.
  - d) Instalar un sistema administrativo interno.

- e) Diseñar un sistema de incentivo y recompensas relacionados estrechamente con los objetivos y la estrategia.
- f) Ejercer el liderazgo estratégico, moldear valores, espíritu innovador, reforzar normas y conducta ética (Schroeder, 2014).

#### **2.2.2.10 Factores para mejorar la productividad**

Bain (2003), señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad, los factores internos y externos, explicando algo de cada factor.

##### **A) Factores internos.**

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

##### **- Factores duros**

- a) Producto: la productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones.
- b) Planta y equipo: la productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la

capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

- c) Tecnología: la innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad, ya que se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización, entre otros, mediante una mayor automatización y una mejor tecnología de la información.
- d) Materiales y energía: en este rubro, hasta un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados. Además se pone énfasis en las materias primas y los materiales indirectos.

- Factores blandos.

- a) Persona: se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.
- b) Organización y sistemas: para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles.
- c) Métodos de trabajo: se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo

necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional.

- d) Estilos de dirección: es el responsable del uso eficaz de todos los recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y control operativos, las políticas de mantenimiento y compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros Bain (2003).

#### B) Factores externos.

Así mismo el autor detalla que la productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes.

- a) Ajustes estructurales: los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura.
- b) Cambios económicos: el traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

- c) Cambios demográficos y sociales: dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales.
- d) Recursos naturales: comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia.
- e) Administración pública e infraestructura: comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad (Bain, 2003)

Robbins & Coulter (2005), indican que la productividad es una combinación de las variables de persona y operaciones. Señalan que Edward Deming, consultor en administración y experto en calidad, señaló 14 puntos para mejorar la productividad de la gerencia.

- Crear constancia en los propósitos.
- Adoptar una nueva filosofía.
- Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios.
- Establecer liderazgo.
- Eliminar slogans vacíos.
- Eliminar cuotas numéricas.

- Establecer entrenamiento dentro del trabajo.
- Desechar temores.
- Romper barreras entre departamentos.
- Tomar acciones para lograr la transformación.
- Mejorar constantemente y siempre el proceso de producción y servicio.
- Desistir de la dependencia en la inspección en masa.
- Remover barreras para apreciar la mano de obra.
- Reeducar vigorosamente

#### **2.2.2.11 Reglas para el éxito de la productividad**

- Tratar a las personas con respeto y confianza.
- Ser innovador y no un imitador, ser un líder y no un seguidor, en todos los productos y servicios.
- Aplicar sistemáticamente la regla de las 3 P, por la cual el éxito depende de la planeación, la preparación y la paciencia.
- Implementar un programa de participación en las ganancias en función a los resultados en materia de productividad total.
- Ser plenamente optimista al gestionar el cambio.
- Administrar la tecnología con un sentido total e integrador.
- Enfocarse y pensar en términos sistémicos e interdisciplinarios, y no en pensamientos y actitudes funcionales.
- Hacer prevalecer el trabajo en equipo por sobre las actitudes individualistas.
- Practicar la administración con el ejemplo.
- Imponerse objetivos altos.

- Buscar permanentemente el salto cuantitativo y cualitativo (Robbing & Coulter, 2005).

#### **2.2.2.12 Factores de insumo y producto en una empresa**

Tejero-Green, (2013) refiriéndose a la productividad de servicios, dijo es la relación entre producción e insumo. La productividad resulta más difícil de calcular cuando se introducen bienes intangibles. Debemos diferenciar el término producción del término productividad recogiendo las siguientes definiciones:

- a) La productividad: en una empresa puede estar afectada por diversos factores externos, así como por varias deficiencias en sus actividades o factores internos. Entre otros ejemplos de factores externos, cabe mencionar la disponibilidad de materias primas y mano de obra calificada, las políticas estatales relativas al giro de negocio, infraestructura, entre otros; estos factores se encuentran fuera de nuestro alcance.
- b) La producción: se define en función de servicios prestados; y deben estar interesadas en la satisfacción de clientes o usuarios, medida en función de quejas o rechazos. Por otro lado, la empresa dispone de ciertos recursos o insumos con los que crea el producto deseado, y son: terrenos y edificios que son propiedad de la empresa, materiales utilizados para poder brindar el servicio, energía en diversas formas como electricidad, gas, petróleo, máquinas y equipos necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa, personas capacitadas para llevar a cabo sus funciones dentro de la empresa, capital para



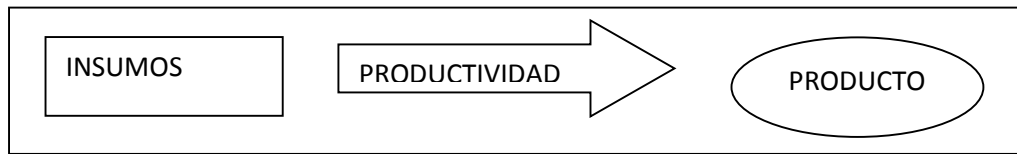
poder financiar la adquisición de activos, pagar planillas y otros servicios necesarios para poder operar.

La utilización que se hace de todos estos recursos agrupados determina la productividad de la empresa. La dirección de una empresa está encargada de velar porque los recursos antes mencionados se combinen de la mejor manera posible para lograr la máxima productividad, lo cual es misión de la dirección. Para ello, la dirección en aras de incrementar la eficiencia, trata de influir en alguno de los componentes, o ambos: la productividad (de servicios) o insumos (recursos a disposición). De ese modo, la dirección puede producir una mayor cantidad de productos o servicios con los mismos insumos, o unos productos o servicios de mejor calidad y/o mayor valor, o conseguir un mejor resultado modificando la índole de los insumos, inversiones en tecnología, o utilizando otra fuente de materias primas (Tejero-Green, 2013).

#### **2.2.2.13 La productividad de la economía peruana en el contexto internacional**

Loayza, (2015) la productividad en los países de América Latina han tenido un bajo crecimiento de la productividad, estimando la brecha de productividad de Perú (con respecto a EE.UU.) es más grande que la del promedio de América Latina. En los últimos 25 años, Perú y América Latina han logrado detener el crecimiento de la brecha de productividad que se agudizó a fines de los años 80, considera que la productividad es el valor del producto por unidad de insumo, reflejado en el gráfico:

*Ilustración 3: La productividad en el producto*

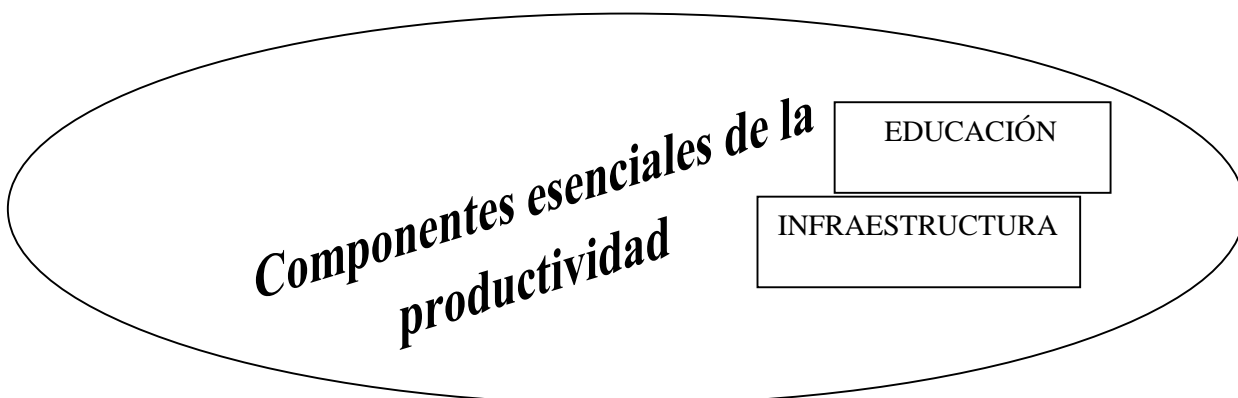


Fuente: Loayza (2015).  
Elaboración propia.

Loayza, (2015), preciso que los componentes esenciales de la productividad son: innovación, educación, eficiencia, infraestructura.

- a) Educación: Desarrollo de conocimiento y habilidades, en trabajadores y en jóvenes.
- b) Infraestructura: Bienes y servicios públicos en apoyo a la economía, no se puede desconocer que el Perú viene haciendo grandes esfuerzos para disminuir la baja calidad y escases de la infraestructura, ello obedece a la falta de coordinación entre los niveles del gobierno (Loayza, 2015).

*Ilustración 4: Componentes esenciales de la productividad*



Fuente: Loayza, (2015)  
Elaboración propia.

#### **2.2.2.14 Estrategias de productividad**

Fernández (2015) afirma que hay diez recomendaciones de BANCOLDEX para la productividad siguiendo la investigación es el momento de compilar información relacionada a la identificación de estrategias de la productividad, es así como a continuación se detalla una gama de estrategias para aumentar la productividad en una empresa, con este propósito se recomienda diversas alternativas que permitirán implementar nuevas estrategias para mejorar la productividad de la empresa. Precisa el autor que la productividad, entendida como la relación que existe entre los recursos que la empresa invierte en su operación y los beneficios que obtiene de la misma, es un indicador fundamental al momento de analizar el estado de la compañía y la calidad de su gestión administrativa. Por ello se consideró se conozcan las diez recomendaciones que van a ser muy útiles para lograr que su empresa sea cada vez más productiva.

A. Modernización: consiste en analizar las opciones que tiene para modernizar su aparato productivo, maquinaria, equipos, procesos y gestión. Modernizarse no sólo implica adquirir tecnología, también es una forma de pensar y proyectar su empresa hacia el futuro. Por medio de la modernización su empresa puede aumentar su capacidad de adaptación al cambio y de mantenerse vigente, a través del tiempo.

B. Innovación: vista como la principal preocupación en la competencia ya que está siempre está innovando. Por esta razón es importante que la organización no se quede resegada. La innovación contribuye en el diagnóstico constante para analizar el modelo de negocio a fin de encontrar alternativas novedosas para mejorar la gestión y hacer un uso óptimo de sus recursos. Las empresas pueden innovar en su aparato

productivo, el uso de la tecnología y la gestión organizacional, entre otros aspectos. Por medio de la innovación su empresa podrá ser más competitiva e incluso lograr el desarrollo de nuevos productos y servicios.

C. Capacitación del personal para mejorar la competitividad: en este aspecto se debe dar vital importancia al capital humano, por esto es clave que los colaboradores se capaciten constantemente y adquieran nuevos conocimientos que les permitan seguir desarrollando habilidades para realizar eficaz y eficientemente las tareas que les corresponden en su empresa. Capacitar a los colaboradores ayudará a tener un buen nivel de motivación, productividad, integración y compromiso. Además es valioso considerar que existen diferentes opciones de actualización y capacitación que permitirán tanto a los directivos como a sus empleados desarrollar mejor sus habilidades y competencias, en pro de aumentar la productividad de su negocio.

D. Aplicar la administración por procesos, no por funciones: se debe trabajar intensamente porque cada colaborador entienda que sus responsabilidades van más allá del simple cumplimiento de unas funciones específicas y que se sientan comprometido y dispuesto a dar lo mejor de sí para ayudar a la empresa. La mejor filosofía para su aplicación se centra en: una mejor planeación, mayor calidad del trabajo, mejor desempeño general de la organización y cumplimiento de los objetivos estratégicos.

E. Ser un motivador efectivo: mantener a sus empleados motivados y con actitud positiva frente a las tareas diarias y el trabajo que desempeñan es clave para que todos los procesos en los cuales se encuentran involucrados sean más productivos. Por esto

es importante generar políticas que velen por el bienestar y satisfacción de los empleados.

F. Planeación: un elemento fundamental para la dirección de una empresa es la planeación estratégica, ya que ésta ayuda a definir los objetivos, metas, estrategias, políticas y procedimientos que se desarrollarán en favor de la organización.

G. Administrar bien el tiempo: un rasgo importante que comparten las personas y empresas exitosas es la adecuada gestión del tiempo. Para que una organización o empresa pueda ejecutar y llevar a cabo todas las actividades que se ha propuesto, debe organizar y priorizar tareas en función del tiempo. Éste es uno de los principales recursos cuyo uso es necesario optimizar para aumentar la productividad.

H. La comunicación de forma estratégica.: la comunicación es un elemento indispensable para que la empresa sea más productiva, ya que por medio de una buena gestión de la comunicación interna y externa se podrá establecer planes de acción que apoyen la consecución de los objetivos, mejorar el clima laboral, generar una buena reputación, dar a conocer a los clientes su portafolio y coordinar adecuadamente el trabajo al interior de la empresa, entre muchas otras acciones beneficiosas para su ejercicio empresarial.

I. Administrar inteligentemente su capital de trabajo: una buena administración del capital de trabajo garantiza la solvencia empresarial, lo que permite responder de forma oportuna con todas las obligaciones financieras y generar condiciones favorables para negociar, tanto al momento de vender, como al momento de comprar.

J. Ingresar a nuevos mercados: posiblemente cruzando las fronteras nacionales existen mercados que son particularmente favorables para el negocio. Abrirse a la posibilidad

de incursionar en mercados internacionales permitirá aumentar su rentabilidad y productividad, aprovechando las oportunidades que ofrecen los tratados comerciales. Al contemplar la internacionalización usted podrá expandir su negocio y llegar con sus productos a diferentes partes del mundo (Fernandez, 2015).

#### **2.2.2.15 Ventaja en la productividad de costos**

Roa (2014) afirma que uno de los elementos de mayor significación en las empresas son sus precios. Antiguamente se pensaba que bajos precios eran sinónimo de baja calidad, pero la apertura de las economías condujo a tener productos en el mercado con bajos precios, excelente calidad y buenas especificaciones, lo cual los ha conducido a posiciones de gran reconocimiento en el mercado.

La ventaja por costos consiste en lograr un costo acumulado de producción por unidad más bajo, que el de los demás competidores en condiciones semejantes en cuanto a las especificaciones. Para obtener una ventaja significativa por costos lo primordial es trabajar en el mejoramiento de la calidad, teniendo en cuenta que lo que produce altos costos es la mala calidad, que comprende aspectos como re-procesos, tiempos muertos, materias primas defectuosas, desperdicios, paros en los equipos por falta de mantenimiento, falta de disposición de los trabajadores para cumplir sus labores de manera factible, uso de tecnologías apropiadas, los cuales se traducen en altos costos. Para realizar esta labor es conveniente examinar el origen de los costos y los activos involucrados con la existencia de cada uno de ellos, para explorar otras fuentes de mejoramiento así: economía de escala, dilución de costos, curva de aprendizaje, las articulaciones o uniones, las interrelaciones, etc.

A) Clase de ventajas por productividad de costos: según Roa, (2014) tenemos las siguientes ventajas

- Ventaja absoluta: es la capacidad para elaborar un producto utilizando menos recursos que la competencia, defendía un comercio libre y sin trabas para alcanzar y dinamizar el proceso de crecimiento. El cual demuestra el beneficio que tienen los intercambios internacionales.
- Ventaja comparativa: David Ricardo un país se concentra en la producción y exportación de aquellos bienes en los cuales posee la mayor ventaja relativa e importara aquellos productos en los cuales posee la menor ventaja relativa.
- Ventaja competitiva de Porter: la ventaja competitiva no existe, sino que se construye sustentándola en tres conceptos:
  - a) El liderazgo en costos totales bajos: mantener el precio más bajo frente a los competidores y lograra un volumen alto de ventas es el tema central de la estrategia. Por lo tanto la calidad, el servicio, la reducción de costos mediante una mayor experiencia, la construcción eficiente de economía de escala, el rígido control de costos y muy particularmente de los costos variables, son materia de escrutinio férreo y constante.
  - b) La diferenciación: se considera como la barrera protectora contra la competencia debido a la lealtad de la marca, la que como resultante debería producir una menor sensibilidad al precio. Diferenciarse significa sacrificar participación de mercado e involucrarse en actividades costosas como investigación, diseño del producto, materiales de alta calidad o incrementar el servicio al cliente.

- c) El enfoque: consiste en concentrarse en un grupo específico de clientes, en un segmento de la línea de productos o en un mercado geográfico. La estrategia se basa en la premisa de que la empresa estaba en condiciones de servir a un objetivo estratégico más reducido en forma más eficiente que los competidores de amplia cobertura (Roa, 2014) .

#### **2.2.2.16 Las tres estrategias básicas de desarrollo**

Blanc (2002) señala que la ventaja competitiva se define sobre 2 dimensiones:

(a) **Productividad:** ventaja de costos; (b) **Poder de mercado:** PVP máximo aceptable.

A) La estrategia de liderazgo en costos: se apoya en la dimensión productividad, que está ligada a la tecnología, a las economías de escala y a la curva de la experiencia. Las empresas con una alta participación de mercado, pueden optar por esta estrategia. Implica la vigilancia estrecha de: los gastos operativos, las inversiones en productividad que valoran el efecto experiencia, las concepciones de productos, los gastos de ventas y publicidad. El objetivo de esta estrategia es obtener un costo unitario bajo en relación a los competidores. Esta estrategia sirve como protección contra las cinco fuerzas competitivas:

- Permite resistir mejor ante los competidores directos en una competencia de precios, y aun así, obtener una mejor utilidad relativa
- Los distribuidores fuertes sólo podrán bajar el precio, hasta el competidor alternativo mejor situado (éste último con mayor costo unitario)
- Un costo bajo, protege de un aumento de precios del proveedor y es una barrera, de entrada a nuevos competidores y a productos sustitutos.



Así mismo el autor antes mencionado afirma que los recursos necesarios para implementar esta, estrategia son: inversiones continuadas, competencia técnica elevada, vigilancia estrecha de los procesos de fabricación y distribución, productos estandarizados que faciliten la producción.

B) La estrategia de diferenciación: el objetivo de esta estrategia es dar al producto cualidades distintivas: (a) importantes para el comprador, (b) que se diferencien de la competencia, (c) someter la demanda a la oferta. Algunos mecanismos para conseguir la diferenciación son: imagen de marca, avance tecnológico reconocido, apariencia exterior, servicio de posventa. Esta estrategia sirve como protección contra las 5 fuerzas competitivas:

- Permite resistir mejor a los competidores directos por "no ser sustituible" el producto, al aumentar la lealtad, disminuir la sensibilidad al precio y mejorar la rentabilidad (ROI) (Blanc, 2002).
- La entrada de nuevos competidores será más difícil por la lealtad del cliente
- La mayor rentabilidad, soporta un aumento de precios del proveedor.
- Las cualidades distintivas y la lealtad, protegen de productos sustitutos.

Así mismo el autor afirma que esta estrategia, permite colocar un mayor precio, que está dispuesto a pagar el mercado, asumir los costos adicionales, que implican las cualidades distintivas del producto, lograr una menor sensibilidad del precio, con respecto a la demanda, obtener una mayor rentabilidad que la competencia. Esta estrategia no siempre es compatible con una elevada participación de mercado. Los riesgos de esta estrategia son, que:

- El diferencial de precios necesario para mantener el elemento de diferenciación, se haga demasiado elevado, en relación a los precios de los competidores.
- Las necesidades de los compradores por un producto diferenciado, se disipen debido a la banalización del mismo.
- Las imitaciones reduzcan el impacto de la diferenciación

Los recursos necesarios para implementar esta estrategia son: inversión y habilidad en marketing operativo (publicidad), capacidad de analizar y anticipar la evolución de las necesidades del mercado, la coordinación de I & D con producción y marketing.

C) La estrategia de concentración o enfoque o especialización: se concentra en las necesidades de 1 segmento de mercado, sin pretender dirigirse al mercado entero. Busca satisfacer las necesidades del segmento, mejor que los competidores que se dirigen a todo el mercado. Esta estrategia, implica diferenciación o ventaja de costos o ambos, pero únicamente respecto al segmento elegido. Permite obtener una alta participación en el segmento elegido pero baja a nivel del mercado total, rendimientos mayores al promedio de su sector industrial. (Blanc, 2002).

#### **2.2.2.17 Análisis de la industria y la estrategia competitiva de Porter**

a) Estrategia general de liderazgo en costo: este enfoque estratégico busca la reducción de costos, con base en la experiencia, sobre todo; así, la importancia puede estar en

mantener una vigilancia, sobre todo; así, la importancia puede estar en mantener una vigilancia estrecha de los costos en áreas como investigación y desarrollo, operación, ventas y servicio. El objetivo es que una compañía tenga una estructura de bajo de costo comparada con sus competidores. Esta estrategia a menudo requiere una participación en el mercado relativamente grande y una operación eficiente en costos.

b) Estrategia de diferenciación: la compañía que sigue una estrategia de diferenciación intenta ofrecer algo único en la industria en término de productos o servicios.

c) Estrategia enfocada: una compañía que adopta una estrategia enfocada se concentra en grupos de clientes especiales. En lugar de atender todo el mercado con sus productos o servicios, En general, una compañía debe elegir una estrategia genérica para “no verse atrapada en el centro” según, Porter. La que se quede atrapada necesita decidir una estrategia de baja costo u ofrecer un producto o servicio diferenciado (único) en un mercado amplio o estrecho. (Porter, 2001).

#### **2.2.2.18 Tecnologías de investigación en la productividad**

Simetrical (2015) afirma que las áreas de Tecnología de la Investigación deben enfocar su forma de trabajo en la innovación y transformación del negocio, procurando extender su área de influencia a todas las facetas de la compañía, desde recursos humanos y finanzas hasta la cadena de suministros y el desarrollo de productos y destacando el valor de la tecnología para el negocio. Se añade el ejemplo de una compañía de la región, la cual al iniciar un proyecto- enviaba al equipo de TI encargado a trabajar un tiempo definido en el departamento en donde estarían implementado el

proyecto. De esa forma, aprendían de primera mano las necesidades reales y podían entregar un producto más acorde con las necesidades.

“Se debe considerar que los equipos con lo que se trabaje soporten la tecnología que están utilizando para cumplir en tiempo y forma con las necesidades del proyecto.”, se pueden agregar herramientas como de gestión de tareas, eventos, reuniones, proyectos, selección de personal, presentación de ideas y gestión del conocimiento para facilitar la información a la organización, generando algunas recomendaciones, entre ellas:

a) Uso de tiempo muerto: otra forma de mejorar la productividad es por medio de la gestión del tiempo no utilizado. “Aún muchos equipos trabajan dando soporte y esperan a que ocurra un incidente para atenderlo, el reto que tienen es administrar el tiempo muerto en donde no hay incidentes.”, dijo Fuentes. Este tiempo puede variar de acuerdo a los recursos y capacidad de cada equipo de TI, sin embargo siempre existe y puede ser utilizado en crear nuevos proyectos, liderar iniciativas o para realizar evaluaciones y análisis.

b) Capacitación continua: la tecnología avanza con las herramientas y técnicas para lograr metas, por esto es importante brindar a cada empleado el tiempo y recursos para mantenerse al día con las novedades de cada área de trabajo. También es importante que se capacite al equipo en otras áreas, por ejemplo en educación financiera para que todos sean capaces – a nivel ejecutivo- de traducir la inversión directa de TI en el valor financiero que puede dejarle a la empresa.

c) Desarrollar relaciones con los líderes de negocios: una sana orientación de TI conlleva a desarrollar relaciones con todos los líderes de las unidades de negocio para

descubrir con ellos cuáles son las necesidades de crecimiento, cuáles son las necesidades de generar mayores ingresos o de cómo superar a la competencia y cómo la tecnología puede contribuir con todo esto. Concretamente conlleva a decidir en dónde se podrá dedicar más tiempo para fomentar las relaciones necesarias para participar en las discusiones estratégicas, indican Quirós y Murillo.

d) Revisar formas de trabajo para optar por alternativas: actualmente el teletrabajo está cobrando cada vez más importancia para aquellos empleados cuyas funciones pueden no ser presenciales, tal es el caso de los equipos de TI. Dos días de teletrabajo pueden ayudar a la salud y la productividad, descubra otros beneficios en la nota: “En ocasiones los proyectos permiten que los recursos realicen home office y esto puede llegar a acelerar los procesos de entrega.”, Algunos espacios pueden no ser apropiados en cuanto a ventilación, conexión, distracciones entre otras variables que pueden impactar a la productividad. Se debe evaluar permanentemente la necesidad de adoptarse al estilo de trabajo por objetivos puede funcionar mejor que el trabajo por horario, el tener sentada a una persona por 8-12 horas no es sinónimo de productividad (Delgado, 2014).

En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida. La productividad dentro de una empresa es un tema muy importante ya que permite de manera directa maximizar las utilidades, por lo que tener un sistema productivo, personal y procesos eficientes, se convierte en un factor muy importante para la organización. La productividad evalúa la capacidad que tienen las diversas

áreas de una empresa para lograr elaborar los productos que son requeridos y el aprovechamiento de los recursos para dar un valor agregado. Toda empresa debería buscar estos beneficios para incrementar su rentabilidad al utilizar los mismos recursos para producir un producto con valor agregado sin que resulte en un costo adicional (Simetrical, 2015).

#### **2.2.2.19 La organización es la clave de la productividad**

Para continuar viendo sobre productividad, hay que recordar la gran frase: “El éxito no se logra sólo con cualidades especiales. Es sobre todo un trabajo de constancia, de método y de organización”. La productividad, hoy en día, atiende primero a criterios de organización y estrategia, y después a la explotación. La gestión del tiempo es un concepto a veces abstracto y subjetivo. Pero hay muchas variables que hacen que el tiempo sea distinto para todos en algún momento determinado. Existen colaboradores muy rentables con su tiempo gracias a su pro actividad y a su organización, superando a otras con mayor conocimiento y experiencia. Existen métodos de organización personal, así como técnicas de gestión del tiempo y herramientas de gestión de tareas, cuyo objetivo final es planificar de forma más eficiente el tiempo acorde a las tareas a acometer, y, por consiguiente, lograr una mayor productividad. Cada uno de ellos requeriría un capítulo, por lo que a continuación se resumirá, a grandes rasgos, cuatro de los más importantes y relevantes (Hernán, 2013).

### 2.2.2.20 Métodos

#### A. El método GTD (Getting Things Done)

Uno de los métodos de organización personal más eficiente y utilizada en el mundo es GTD (“Getting Things Done”, o “Tener las cosas hechas”), creado por David Allen, que consta de cinco principios sencillos y prácticos:

- **Recopilación:** captura todas las cosas que van surgiendo y que necesiten una atención posterior, depositando recordatorios en una bandeja de entrada llamada también inbox, canasto o cesto. Se libera la mente para que se centre en lo que hay que hacer, no en lo que hay que recordar.
- **Procesamiento:** analiza cada una de las cosas que hay en la bandeja de entrada, decidiendo qué hacer con ellas.
- **Organización:** clasifica en listas las cosas que se han procesado, a fin de llevar un seguimiento de las mismas. La organización propone cuándo acometer las tareas de la manera más eficiente, según el criterio en ese momento.
- **Revisión:** es el principio más importante de todos. Comprueba las listas con frecuencia, para reorganizar las mismas de acuerdo a las circunstancias y a las necesidades de ese momento, eliminando de las listas las tareas concluidas.
- **Hacer:** ejecuta las tareas.

GTD es recomendable para cualquier trabajo y escenario, pudiendo abarcar diversos contextos, como la oficina, asuntos personales, de casa, etc. (Hernán, 2013).

## B. El método autofocus (AF4)

Creado por Mark Forster, es un método muy potente y sencillo de organización que mantiene todas las tareas en una única lista, las cuales van evolucionando con su uso. Las premisas de este método es que procesa rápidamente grandes volúmenes de trabajo, evita el estrés, pone foco en lo importante y procesa a fondo la rutina, las tareas y los proyectos importantes. El método, de forma sintetizada, está basado en:

- Recopilar en una lista las ideas y tareas que se te ocurran.
- Al final de la lista se traza una línea para cerrar la lista.
- Cualquier idea o tarea nueva se anotarán debajo de esta línea, en una nueva lista abierta.
- Se trabaja sobre la lista cerrada, revisando de la primera a la última, cada una de las tareas.
- Se elige una tarea a ejecutar, mediante el criterio que se estima necesario: urgencia, importancia, dificultad, predilección, etc.

Hacer la tarea.

- Si se termina la tarea, se tacha la tarea de la lista.
- Si se descansa de la tarea, o se aborda otra tarea más urgente, o cambiamos de tarea (por el motivo que sea), se tacha la tarea de la lista, anotándola en la lista abierta para saber que la tarea sigue incompleta.
- La revisión se realiza hasta llegar a la línea que separa la lista cerrada y la lista abierta.



- Se repite la revisión hasta que la lista cerrada tenga todas sus tareas tachadas.
- Iniciar una revisión en la lista abierta y crear una línea para cerrar la lista, repitiendo el ciclo nuevamente.

Este método está más enfocado en el hacer que en la organización, punto de conflicto con los seguidores de GTD. Autofocus es un método muy eficiente, sencillo y particularmente desestresante, que además reduce la procrastinación (concepto de “dejar para mañana lo que se puede hacer hoy”) (Hernàn, 2013).

### C. Técnica del pomodoro

Para una gestión del tiempo eficaz y productiva, es recomendada la técnica del Pomodoro (“tomate”, en italiano, inspirado en el medidor de tiempo que hay en las cocinas), creada por Francesco Cirillo, que consiste en la definición y división de tiempos de trabajo (o pomodoros) de 25 minutos, separados por pausas. La premisa de esta técnica es que los períodos, con sus pausas, mejoran la habilidad y la concentración mental. Su uso está recomendado en tareas con carga y esfuerzos mentales, como la del desarrollo del software (disciplina en la que se concibió originalmente) (Hernàn, 2013).

#### D. Herramienta kanban

Para abordar tareas de procesos y proyectos en equipo, una de las mejores herramientas es la del Kanban (del japonés, “kan” (visual) y “ban” (tablero)). Consiste, sencillamente, en un tablero dividido horizontalmente en varias secciones o columnas, cada una de las cuales correspondiente a un proceso o estado. Las tareas se escriben en una tarjeta o posit, y se van moviendo y colocando en cada columna, según vayan cambiando de proceso o estado. Los Kanban permiten visualizar rápidamente qué tareas hemos de acometer, en qué estado se encuentran, qué falta, quién la va a ejecutar, qué personas del equipo están trabajando en qué, etc. Todo, en un ambiente colaborativo y participativo. Los procesos suelen ser incrementales, de izquierda a derecha, como, por ejemplo “Por hacer-En curso-Hecho”, “En cola-Análisis-Desarrollo-Pruebas-Producción-Hecho” (Hernan, 2013).

### **2.3 Sistema de Hipótesis**

La investigación de las unidades de estudio, siendo de tipo descriptivo, no es exigente la hipótesis, conforme lo sustenta, Hernández, Fernández & Baptista, (2006), (Bunge, 2004)

### **III. METODOLOGÍA**

#### 3.1 Diseño de la investigación

El tipo de investigación de dicho estudio será descriptivo, debido a que sólo se ha limitado a enumerar las principales características de las variables en estudio. Según el autor Arias (2012) define: La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

El nivel de investigación será cuantitativo; porque la recolección de datos y la presentación de los resultados se ha utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Sarantakos (1998), Mendoza (2006) y Gall, Gall & Borg (2003). La investigación o metodología cuantitativa es el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. Por eso la investigación cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas,

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental. Es no experimental porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. Cabe resaltar que dentro de los diseños no experimentales atendiendo

a Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2006), corresponden a “su dimensión temporal o al número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectan los datos.

### 3.2 Población y muestra

La población de dicha investigación estará conformada por ambas variables de estudio financiamiento y productividad, el cual está conformada por 55 MYPE datos obtenidos por la Municipalidad provincial de Piura del mercado modelo de Piura del sector Jr. San Lorenzo, Blas de Atienza, Uchurucay, Jr. 2 y Jr. 3. De acuerdo a la investigación se averiguara solo a los propietarios de las MYPE sobre dichas variables de estudio (financiamiento, productividad). Las cuales dichas variables presentan algunas características de inclusión y exclusión las cuales son:

#### Características de inclusión:

- Empresarios de MYPE del rubro zapatería ubicados en el mercado modelo de la ciudad de Piura
- Persona que acepta participar en dicho estudio de investigación.
- Tener el tiempo suficiente en la MYPE (1 año)
- Que tengan el conocimiento adquirido de la MYPE.

#### Características de exclusión:

- Personas (empresarios) que no se encuentren en la capacidad de proporcionar información de dichas variables de estudio: Financiamiento y productividad.
- Propietarios que no tengan el tiempo disponible.

Muestra

Para desarrollar la muestra del estudio de investigación .Se optó por el muestreo de conveniencia, porque el investigador es el que va a elegir a las MYPE, para encuestar. Hernandez, (2003)

Para fijar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística de proporciones de una población finita.

$$n = \frac{z^2 p q N}{(N-1)e^2 + z^2 p q}$$

Hernández, (2003)

**Donde:**

n = Tamaño de muestra = ¿?

N =Tamaño de la población= **55 MYPE**

$$n = 48$$

### 3.3 Definición y Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable: FINANCIAMIENTO					
variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Medición
FINANCIAMIENTO	Es la consecución del dinero y recursos necesarios e identificación del tipo de financiamiento de la empresa según los niveles interno y externo, para definir su estructura financiera, generando la composición y combinación de las fuentes financieras de	Las dimensiones tipo de financiamiento, recursos, financiamiento interno, financiamiento externo, composición del financiamiento, plazo, metas serán medidas con sus indicadores y con escala ordinal.	<b>Tipo de financiamiento</b>	¿Usted ha trabajado con una entidad para adquirir un préstamo?	Nominal
				¿Cuáles son los Tipos de fuentes de financiamiento que usted accede?	Ordinal
			<b>Recursos</b>	¿Qué tipo de recurso ha obtenido por el financiamiento externo?	Ordinal
				¿Cuál fue el monto del crédito que usted adquirió?	Ordinal:
			<b>Financiamiento interno</b>	¿Qué proporción del financiamiento interno total ha obtenido?	Ordinal
				¿En estos últimos meses la MYPE ha generado mayores utilidades?	Nominal
			<b>Financiamiento externo</b>	¿Cuál es la entidad a que usted recurre solicitando el crédito para su empresa?	Ordinal
				¿Al recibir un financiamiento externo ha generado mayores ganancias en su empresa?	Nominal

<p>la empresa, sea cual sea su plazo o vencimiento, para llevar a cabo sus metas. Weston Damodaran, (1999) y Mascareñas, (2004),</p>			
	<b>Composición del financiamiento</b>	¿Usted considera financiar el funcionamiento de la empresa con el endeudamiento?	Nominal
	<b>Plazo</b>	¿Cuándo le otorgaron el crédito para su empresa la entidad financiera le dio un plazo de	Ordinal
	<b>Metas</b>	¿Usted considera que las fuentes de financiamiento utilizado le permiten alcanzar las metas de su empresa?	Nominal

Operacionalización de la variable: PRODUCTIVIDAD					
variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
PRODUCTIVIDAD	Es la relación insumos – productos y el tiempo utilizado para obtener un resultado más productivo con planificación, planteando estrategias que ayudan a mejorar la calidad, y la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos así como los factores como maquinaria y equipo y la organización del trabajo Koontz y Weihrich (2004), Robbins y Coulter (2000), Fietman (1994),	Las dimensiones claves: tiempo, planificación, producto, factores, estrategias, administración, gestión, producción serán medidas con sus indicadores y con escala ordinal.	<b>Tiempo</b>	¿Considera usted poder realizar su trabajo en el menor tiempo posible?	Nominal
				¿Usted organiza su tiempo dentro de su trabajo?	Nominal
			<b>Planificación</b>	¿Cómo evalúa usted la planificación en su empresa?	Ordinal
				¿Usted planifica las actividades que ayudaran a contribuir en un mejor desarrollo en la empresa?	Nominal
			<b>Insumos</b>	¿Los insumos con los que usted cuenta son de alta calidad?	Nominal
			<b>Factores</b>	¿Cómo califica usted la Organización del Trabajo dentro de su empresa?	Ordinal
¿Cree usted que las labores que realiza le ayudaran a contribuir en la mejora de la empresa?	Nominal				



				¿Considera usted que la capacitación al personal le permitirá a la MYPE a ser más competitiva?	Nominal
			<b>Estrategia</b>	¿Considera usted que la estrategia de su empresa es:	Ordinal
			<b>Administración</b>	¿Considera usted que la administración de su empresa es eficaz?	Nominal
			<b>Gestión</b>	¿Cree usted que la gestión de su empresa está en función a sus objetivos?	Nominal
			<b>Producción</b>	¿Cada que tiempo evalúa el rendimiento del personal dentro de la empresa?	Ordinal

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo del actual estudio de investigación se empleará la técnica de la encuesta, que indagará recaudar datos a través de un cuestionario prediseñado, y no cambiará el entorno ni controlará el proceso que está en observación. Los datos se consiguen a partir de la ejecución de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra específica, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El cuestionario se ha realizado en base a la operacionalización de las variables, manejando un listado de preguntas escritas que se otorgarán a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

### 3.5 Plan de análisis

Una vez recopilados los datos, se tabulan y grafican ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleará estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, luego se realiza el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que será validado.

### 3.6 Matriz de consistencia

Matriz de consistencia						
Enunciado	Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Metodología	
General	¿Qué características tiene el Financiamiento y la Productividad en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura año2016”	O. General:  Determinar las características del financiamiento y la productividad en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016.	La investigación de las unidades de estudio, siendo de tipo descriptivo, no es exigente la hipótesis, conforme lo sustenta, Hernández.	Financiamiento	<b>Tipo de Investigación</b> Descriptivo <b>Nivel de Investigación</b> Cuantitativo <b>Diseño:</b> No Experimental Corte transversal	
Específicos		O. Específicos				(a) Determinar las fuentes de financiamiento en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016. (b) Conocer la composición del financiamiento en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016. (c) Conocer las claves de la productividad en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016. (d) Identificar las estrategias de la productividad en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016.

### 3.7 Principios éticos

Dicho trabajo de investigación se realizó bajo los siguientes criterios éticos los cuales se menciona a continuación Anónimo: Se empleó el cuestionario indicándole al propietario de la MYPE que la investigación sería anónima. Privacidad: la información recibida en la presente investigación se mantuvo en secreto y se evitó ser arriesgado respetando la intimidad de los propietarios. Y respetando la propiedad intelectual del propietario.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Variable Financiamiento

*Tabla 4. 1*

*Acude a una entidad financiera*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>43</b>	<b>90%</b>
<b>No</b>	<b>5</b>	<b>10%</b>
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de la encuesta

Elaboración: propia

*Tabla 4. 2*

*Fuente de financiamiento que accede*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Financiamiento interno</b>	7	15%
<b>Financiamiento externo</b>	41	85%
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta

Elaboración: propia

*Tabla 4. 3*

*Tipo de recurso obtenido por el financiamiento*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Capital de trabajo</b>	37	77%
<b>Maq. equipo inmueble</b>	11	23%
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta

Elaboración: propia

Tabla 4.4

*Monto del crédito adquirido*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>500.00 – 1000.00</b>	0	0
<b>1000.00 – 2000.00</b>	14	29%
<b>2000.00 – 5000.00</b>	34	71%
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta

Elaboración: propia

Tabla 4.5

*Proporción del financiamiento interno*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>20%</b>	5	10%
<b>30%</b>	20	42%
<b>40% a mas</b>	23	48%
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta

Elaboración: propia

Tabla 4.6

*La MYPE genera utilidad*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	47	98%
<b>No</b>	1	2%
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta

Elaboración: propia

Tabla 4.7

*Entidad donde adquirió el crédito*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bancos</b>	11	23%
<b>Financieras</b>	0	0
<b>Cajas municipales</b>	37	77%
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta

Elaboración: propia

Tabla 4.8

*Ganancias del financiamiento externo*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	48	100%
<b>No</b>	0	0
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta

Elaboración: propia

Tabla 4.9

*Financiaría a la empresa con el endeudamiento*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	21	44%
<b>No</b>	27	56%
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta

Elaboración: propia

Tabla 4.10

*Plazo otorgado por la entidad financiera*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Corto plazo</b>	46	96%
<b>Mediano plazo</b>	1	2%
<b>Largo plazo</b>	1	2%
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta

Elaboración: propia

Tabla 4.11

*El financiamiento permite alcanzar las metas para la empresa*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	48	100%
<b>No</b>	0	0
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta

Elaboración: propia

#### 4.1.2 Variable Productividad

Tabla 4.12

*Trabaja en el menor tiempo posible*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	48	100%
<b>No</b>	0	0
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta

Elaboración: propia



Tabla 4. 13

*Organiza el tiempo del trabajo*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	48	100%
<b>No</b>	0	0
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta

Elaboración: propia

Tabla 4.14

*Cómo evalúa la planificación de la empresa*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Buena</b>	46	96%
<b>Regular</b>	2	4%
<b>Deficiente</b>	0	0
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta

Elaboración: propia

Tabla 4.15

*Planifica las actividades para mejorar el desarrollo de la empresa*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	48	100%
<b>No</b>	0	0
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta

Elaboración: propia

Tabla 4.16

*Los insumos con los que cuenta son de alta calidad*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	48	100%
<b>No</b>	0	0
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta  
Elaboración: propia

Tabla 4.17

*Calificación del trabajo en la empresa*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Buena</b>	45	94%
<b>Regular</b>	3	6%
<b>Deficiente</b>	0	0
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta  
Elaboración: propia

Tabla 4.18

*Las labores realizadas contribuyen en la mejora de la empresa*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	48	100%
<b>No</b>	0	0
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta  
Elaboración: propia

Tabla 4.19

*La capacitación de personal permite a la MYPE ser competitiva*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	48	100%
<b>No</b>	0	0
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta  
Elaboración: propia

Tabla 4.20

*Estrategia de la empresa*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Liderazgo en costo</b>	28	58%
<b>Diferenciación</b>	20	42%
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta  
Elaboración: propia

Tabla 4.21

*La administracion de la empresa es eficaz*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	48	100%
<b>No</b>	0	0
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta  
Elaboración: propia

Tabla 4.22

*La gestión de la empresa está en función de los objetivos*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	48	100%
<b>No</b>	0	0
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta

Elaboración: propia

Tabla 4.23

*Tiempo para evaluar el rendimiento del personal*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Trimestral</b>	4	8%
<b>Semestral</b>	0	0
<b>Anual</b>	44	92%
<b>Total</b>	48	100%

Fuente: resultados de la encuesta

Elaboración: propia

## 4.2 Análisis de resultados

### 4.2.1 Variable financiamiento

Se puede observar que en la tabla 1 denominada “acude a un financiera”, el 90% de los encuestados, trabaja con una entidad financiera, mientras que el 10% de los encuestados no acude a una entidad financiera. Estos resultados se asemejan a los de Aladro (2011) en su investigación titulada “Problemas de financiamiento en las MYPE; análisis de caso práctico en Santiago de Chile, año 2011” concluye que hay tres herramientas de financiamiento bastante importante en el mercado nacional: los préstamos y créditos, el leasing y el factoring. Los cuales también se aproximan a los de Gitman (1996) quien afirma que los recursos financieros son generalmente sumas de dinero que llegan a manos de las empresas, o bien de algunas gestiones de gobierno, gracias a un préstamo y sirven para complementar los recursos propios.

Lo que significa que la mayor parte de las MYPE para iniciar su negocio e implementarlo optan por esta fuente de financiamiento que les permitirá mantener en constante crecimiento económico, lo cual generara mayores resultados y puedan incrementar su capital. Con respecto al objetivo de la investigación el determinar las fuentes de financiamiento, el préstamo es una fuente de financiamiento según su nivel de procedencia financiamiento externo, clasificado negociado la cual las MYPE acceden.

Se observa que en la tabla 2, denominada “fuente de financiamiento que acude” el 85% de los encuestados acceden a fuentes de financiamiento externo y el 15% a fuentes de financiamiento interno. Por otra parte estos resultados coinciden con los encontrados por Saavedra (2010) en su tesis titulado “El arrendamiento financiero (leasing) en la gestión financiera de las microempresas MYPE en el distrito de La victoria” donde concluye que en su plan de crecimiento requerirán de alternativa de financiamiento, para lo cual necesitan conocer las ventajas de las diversas alternativas para adquirir activos fijos. Así mismo van de acuerdo a los de Van Horne y Wachowicz (2002) que define a las fuentes de financiamiento como herramientas estratégicas que ayudan a desarrollar un proceso para asegurar la sostenibilidad financiera de la organización.

Lo cual quiere decir que la mayor parte de las MYPE obtienen dinero a través de entidades financieras que les faciliten las posibilidades para acceder a recursos financieros para que puedan incrementar su capital de trabajo y acceder a distintas oportunidades, con el fin de competir en este mercado exigente.

En la tabla 3, denominada “tipo de recurso obtenido por el financiamiento” se observa que el 77% de los encuestados, responden que el tipo de recurso que han obtenido a través del financiamiento externo es el capital de trabajo mientras que un 23% respondió que el tipo de recurso obtenido por el financiamiento ha sido maquinaria equipo e inmueble. Estos resultados se difieren a los de Saavedra (2010) en su trabajo de investigación “El arrendamiento financiero (leasing) en la gestión financiera de las microempresas MYPE en el distrito de La victoria” donde concluye que una mala gestión podría afectar a las MYPE, lo cual limitara sus posibilidades de poder obtener los recursos financieros que necesita para adquirir los activos que necesita. De otra manera se relacionan con los de Domínguez & Crestelo (2009) en lo cual detallan que los actuales gerentes de MYPE deben de administrar de manera eficiente los recursos monetarios y un uso efectivo de las fuentes de financiamiento.

Lo que significa que la MYPE al obtener un financiamiento externo le ha generado un capital de trabajo para implementar su negocio y poder ser más competentes en el mercado competente.

En la tabla 4, denominada “monto del crédito adquirido” se observa que el 71% de los encuestados respondieron que el monto adquirido fue (2000.00 – 5000.00) y un 29% respondieron que el monto adquirido fue (1000.00 – 2000.00) Así mismo estos resultados obtenidos son parecidos a los encontrados por Aladro (2011) en su investigación realizada “ Problemas del financiamiento en las MYPE ; análisis de caso práctico en Santiago – Chile” el cual llega a la siguiente conclusión donde se conoce que la realidad internacional con respecto a los préstamos y créditos, el leasing y el factoring y se constató que son herramientas muy utilizadas alrededor del mundo y que operan de una forma muy similar que en el país. De otra manera se relacionan con los de Ochoa (2002) quien afirma que la decisión de otorgar crédito debe ser consecuencia del análisis de los costos y beneficios que se obtienen al hacerlo. Respecto a las ventas de las ventas de crédito, también se debe buscar un equilibrio.

Lo que quiere decir que los crédito obtenidos por las MYPE es necesario para hacer crecer su negocio durante el inicio y en el transcurso de esta misma para que de tal manera tengan una mayor capacidad de desarrollo y ser más eficientes en el manejo de sus operaciones para que puedan acceder a créditos en mejores condiciones.



Se observa que en la tabla 5, denominada “proporción del financiamiento interno” el 48% de los encuestados respondieron que la proporción del financiamiento interno es el 40% a más mientras que el 42% respondió que la proporción del financiamiento interno fue un 30% y el 10% de los encuestados respondió que la proporción del financiamiento interno que genera es de un 20% estos resultados obtenidos son parecidos a los de Vega (2012) en su tesis titulada “Análisis financiero para las PYMES en la región Piura” llega a concluir que los excelentes resultados económicos obtenidos por las Cajas Municipales y el crecimiento de una nueva generación de propósitos comerciantes informales de diferentes niveles ha despertado el interés de los bancos y ha iniciado una saludable competencia entre la Banca y las Cajas Municipales. Esta competencia da un ambiente propicio para promover el crecimiento de los negocios en la industria, servicios, transporte, etc. Siempre y cuando sea atractivo la formalidad y el financiamiento. Así mismo son similares a los de Myers & Majluf (1984) en la teoría de la jerarquía la que consiste básicamente en que las empresas optan preferentemente por la financiación interna.

Como se ve en la mayor parte de las MYPE el financiamiento interno que ha generado es favorable teniendo mejores resultados, y así tener acceso a nuevas herramientas, estratégicas, la cual pueda desarrollarse y le permita ser competitiva. En relación al objetivo: determinar las fuentes de financiamiento, el financiamiento interno, es una fuente de financiación

Se observa que en la tabla 6, denominada “la MYPE genera utilidad” el 98% de los encuestados, respondieron que la MYPE ha generado utilidades mientras que un 2% respondió que no ha generado utilidades. Estos resultados del presente estudio son parecidos a los de Aladro (2011) en su investigación titulada “Problemas del financiamiento en las MYPE; análisis de caso práctico en Santiago de Chile, año 2011” en donde concluye que el acceso al financiamiento ha aumentado en los últimos años. Así mismo los resultados obtenidos se asemejan a los de Zorrilla (2006) donde explica que la importancia del capital financiero recae principalmente en incrementarlo, y para esto se debe de invertir en otros tipos o formas de capital, ya que esta reacción en cadena genera un aumento en la rentabilidad y beneficios de la empresa, al mismo tiempo que se incrementa el valor del capital en conjunto.

Lo que significa que las MYPE en sus actividades comerciales han generado mayores utilidades, con el fin de seguir implementando y hacer crecer el negocio y mejorando su producción. En relación al objetivo: conocer la composición del financiamiento, la utilidad es parte de ello

Se puede observar en la tabla 7, denominada “entidad donde adquirió crédito” el 77% de los encuestados respondieron que las MYPE acuden a las cajas municipales mientras que un 23 % acuden a los bancos. Estos datos recopilados son parecidos a los encontrados por Vega (2012) en su tesis titulada “Análisis financiero para las PYMES en la región Piura” llega a concluir que en la región Piura participan instituciones bancarias y no bancarias que otorga financiamiento a la micro y pequeña empresa, constituyendo un sector dinámico y competitivo lo que ocasiona beneficios a los usuarios puesto que, los servicios financieros se van adecuando a la mejor forma a las características y necesidades de los empresarios de las MYPE. Sin embargo son parecidos a los de Pérez & Campillo (2010) donde expresa que existe un gran número de instituciones de financiamiento de tipo comunitario, privado público e internacional. Estas instituciones otorgan créditos de diverso tipo, a diferentes plazos, a personas y organizaciones.

Lo que quiere decir que la mayoría de las MYPE investigadas acuden con frecuencia y mayor disponibilidad a las Cajas Municipales por su pronta accesibilidad al crédito, y por los bajos intereses que estas generan para las MYPE llegando hacer una mejor alternativa de financiamiento.

Se observa que en la tabla 8, denominada “ganancias del financiamiento externo” el 100% de los encuestados manifestó que al recibir un financiamiento externo le ha generado mayores ganancias. Estos datos son semejantes a los de Saavedra (2010) en su tesis “El arrendamiento financiero (leasing) en la gestión financiera de las microempresas MYPE del distrito La victoria” en donde llega a concluir que generalmente se alcanzan los objetivos propuestos y se observa colaboración de las diferentes áreas en busca de este fin. Estos resultados de la investigación son parecidos a los de Domínguez & Crestelo (2009) en donde afirma que la combinación de todos estos elementos posibilitará la obtención de resultados favorables y el crecimiento sostenido de la empresa.

Lo que quiere decir que las MYPE al recibir un financiamiento externo generan mayores ganancias, retroalimentando el capital de trabajo y poder ser competitivo en este rubro.

En la tabla 9, denominada “financiaría a la empresa con el endeudamiento” se puede observar que el 56% de los encuestados respondieron que no financiarían el funcionamiento de la empresa con el endeudamiento mientras un 44% respondieron que si financiarían el funcionamiento de la empresa con el endeudamiento. Estos datos obtenidos se difieren a los de Aladro (2011), en su investigación titulada “Problemas de Financiamiento en las MYPE; análisis de caso práctico en Santiago-Chile, año 2011” donde llega a concluir que la tasa de interés y el plazo de los créditos, los cuales son muy desfavorables para las empresas de menor tamaño dado su mayor perfil riesgoso. Por otro lado, se han contrastado tres herramientas de financiamiento bastante importantes en el mercado nacional: Los préstamos y créditos, el Leasing y el Factoring. Éstas poseen ventajas y desventajas muchas veces desconocidas por las MYPE. Los resultados recopilados de la información son favorables a los de Meyer (1994) quien afirma que las MYPE cuentan con diversas formas de capitalizarse: recursos propios, préstamos a bancos u otros y emisión de acciones. Sin embargo, utilizan de manera prioritaria el autofinanciamiento, y si este es insuficiente recurre al endeudamiento y solo en última instancia a la emisión de acciones. Cuando los recursos procedentes del autofinanciamiento son limitados, la empresa acude a los mercados financieros.

Lo que quiere decir que las MYPE al no financiar el funcionamiento de la empresa con el endeudamiento optan por recurrir a sus propios recursos financieros autofinanciándose. En relación al objetivo el endeudamiento forma parte de la composición del financiamiento.

En la tabla 10, “plazo otorgado por la entidad financiera” se observa que el 96% de los encuestados respondió que el plazo que le otorgo la entidad financiera fue de un corto plazo, mientras que un 2% respondió que el plazo otorgado por la entidad financiera fue a mediano plazo y el 2% de los encuestados respondió que el plazo otorgado por la entidad financiera fue a largo plazo. Los datos obtenidos son opuestos a los de Aladro (2011), en su investigación titulada “Problemas de financiamiento en las MYPE; análisis de caso práctico en Santiago-Chile, año 2011” donde concluye que la tasa de interés y el plazo de los créditos, los cuales son muy desfavorables para las empresas de menor tamaño dado su mayor perfil riesgoso. Los cuales son parecidos a los de conforme a Damodaram, (1999) y Mascareñas, (2004) quien establece que la estructura financiera debe contener todas las deudas que impliquen el pago de intereses, sin importar el plazo de vencimiento de las mismas.

Como se puede ver la mayoría de las MYPE al momento de adquirir el préstamo lo solicitaron en un corto plazo a las entidades financieras como evaluando la capacidad de pago de estas.

En la tabla 11, denominada “el financiamiento permite alcanzar las metas para la empresa” se observa que el 100% de los encuestados respondieron que el financiamiento otorgado por la entidad financiera le ha permitido alcanzar las metas en su empresa. Los resultados obtenidos son parecidos a los de acuerdo con Saavedra (2010) en su trabajo de investigación “El arrendamiento financiero (leasing) en la gestión financiera de las microempresas MYPE de La victoria” llega a concluir que el desarrollar planes de acción por trabajador para desarrollar y controlar las actividades exigidas para el cumplimiento de las metas, aumentando la efectividad de la supervisión. Por otro lado son iguales a los de De la cruz (2013) donde expresa que el objetivo fundamental del análisis de una estructura de financiamiento está referido a la consecución de fondos entre varias alternativas planteadas, de forma tal, de adecuar la misma a cifras que preserven en todo caso el valor total de la empresa.

Es por ello que las MYPE actualmente aprovechan cada uno de los recursos financieros otorgados por las entidades financieras generando así un mayor desarrollo en sus actividades comerciales.

#### 4.2.2 Variable Productividad

En la tabla 12, denominada “trabaja en el menor tiempo posible” se observa que el 100% de los encuestados respondieron que trabajan en el menor tiempo posible. Estos resultados obtenidos de la investigación son parecidos a los de Tejero-Green (2013); presento su tesis titulada “Aplicación de productividad a una empresa de servicios” que llega como segunda conclusión y estableció que el tiempo ahorrado en este estudio es actualmente utilizado en realizar mantenimiento preventivo a los diversos activos de la empresa, como aires acondicionados, puertas, diversos muebles, entre otros; y además intensificar las limpiezas completas. Por otro lugar se aproximan a los de Parrado (2006) quien dice que el tiempo es sin lugar a dudas el factor más importante a la hora de ser efectivo y productivo en la gestión comercial de una empresa unipersonal, pequeña, mediana o grande.

Lo que significa que los dueños de las MYPE aprovechan cada momento de su tiempo garantizándoles mayores beneficios, priorizando y coordinando las tareas que realizan a diario las cuales le ayuda a tener mejores resultados y a ser más productivos en su negocio. En lo que respecta al objetivo conocer las claves de la productividad, se considera al tiempo como una clave de la productividad



Se observa que en la tabla 13, denominada “organiza el tiempo del trabajo” el 100% de los encuestados respondieron que si organizan su tiempo dentro de su trabajo. Estos resultados recopilados de la investigación son parecidos a los de Tejero-Green (2013); presento su tesis titulada “Aplicación de productividad a una empresa de servicios” donde llega como segunda conclusión y estableció que el tiempo ahorrado en este estudio es actualmente utilizado en realizar mantenimiento preventivo a los diversos activos de la empresa, como aires acondicionados, puertas, diversos muebles, entre otros; y además intensificar las limpiezas completas. Por otro lado coinciden con los de Parrado (2006) donde expresa que la disciplina consiste en ejecutar todas las labores de la gestión comercial, operativa o administrativa consistentemente en un periodo de tiempo determinado para no ser tomados por sorpresa y ofrecer al mercado la disponibilidad de productos o servicios cuando este lo requiera.

Lo cual significa que las MYPE estudiadas realizan sus diversas tareas, trabajos relacionados a sus actividades comerciales que cumplen a diario con el fin de aumentar su nivel de productividad el cual es el resultado de una serie de herramientas y factores que ayudaran a gestionar una serie de procesos que se va mejorando si la empresa tiene claro cuáles son los fines a los que quiere llegar trabajando siempre con mayor eficiencia y eficacia. En lo que respecta al objetivo conocer las claves de la productividad, se considera al trabajo como una clave.

En la tabla 14, denominada “cómo evalúa la planificación de la empresa” se observa que el 96% de los encuestados responden que la planificación de la empresa es buena mientras que un 4% de los encuestados respondió que es regular. Estos resultados del presente estudio coinciden a los encontrados por Tejero-Green (2013); en su tesis titulada “Aplicación de productividad a una empresa de servicios” llega con la siguiente conclusión en que las mejoras implementadas deben ser sólo el inicio de una mejora continua, necesaria para poder seguir en competencia con los nuevos establecimientos de hospedaje que vienen apareciendo. Por otro lado se asemejan a los de Urresti (2011) quien afirma que es imperativo aprender a planificar correctamente según las prioridades que se marcan las metas que se han definido.

Por lo que las MYPE se están enfocando la mayor parte de su tiempo en aquellas tareas que ayudaran a las actividades a traer mayores beneficios, los cuales se irán incrementando con el fin de seguir desarrollándose no solo para ella sino también para el desarrollo de su personal mejorando la productividad de la empresa. En relación al objetivo: conocer las claves de la productividad, la planificación es una clave de la productividad.

En la tabla 15, denominada “planifica las actividades para mejorar el desarrollo de la empresa” se puede observar que el 100% de los encuestados planifican sus actividades para mejorar el desarrollo de la empresa. Estos resultado se difieren a los encontrados por Alva & Juárez (2014) en su tesis titulada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014” concluye que los colaboradores de la empresa consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. Por otro lado se asemejan a los de Guardia (2012) quien afirma que la planificación y control de la producción es el conjunto de funciones que tiene como objetivo la previsión y coordinación de los medios y de los trabajos a realizar, de forma tal que se puedan definir los plazos de entrega de los productos así como fabricarlos al menor costo posible.

De tal manera que las MYPE para lograr un entorno de trabajo productivo están mejorando y aprendiendo a planificar correctamente cada una de las tareas teniendo un buen desempeño para cada una de las funciones de la organización lo que está permitiendo que cada una de ellas tenga un alto rendimiento para lograr los objetivos propuestos. Para ello es necesario trazarse metas y evaluar el cumplimiento de cada uno de los trabajadores quien lo conforma lo cual es importante que como empresa genere el mejor ambiente para optimizar procesos. Con respecto al objetivo de la investigación la actividad es una clave de la productividad.

Se observa que en la tabla 16, denominada “los insumos con los que cuenta son de alta calidad” el 100 % de los encuestados respondieron que sus insumos los son de alta calidad. Estos resultados son diferentes a los encontrados por Alva & Juárez (2014) en su tesis de investigación titulada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014” llega a concluir que existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente. Por otra parte se asemejan a los de Koontz & Weihrich (2004) que afirma que no basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Lo que significa que las MYPE cuentan con recursos (insumos) de mayor calidad los que son utilizados para generar una alta capacidad productiva para la empresa la que es realizada por el buen rendimiento y desempeño del personal que la conforma, teniendo como resultado un alto nivel de ventas en sus actividades comerciales generando que sea una empresa competitiva en un mundo globalizado que cada día es más exigente cumpliendo con las expectativas del cliente.

Se observa que en la tabla 17, denominada “calificación del trabajo en la empresa” el 94% de los encuestados respondieron que la calificación de la organización del trabajo en la empresa es buena mientras que un 6% respondieron que la calificación de la organización del trabajo en la empresa es regular. Estos resultados se relacionan a los de Alva & Juárez (2014) en su tesis de investigación titulada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014” llega a concluir que las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Por otro lado se asemejan a los de Tracy (2013) donde expresa que al eliminar las actividades de menor valor, los pasos entre distintas tareas y unificarlas en una sola facilitan mejorar el trabajo.

Lo que significa que las MYPE de dicha investigación el tener una buena organización de trabajo, le generara un mayor beneficio en la productividad siendo fundamental en las tareas que realizan cada uno de los trabajadores y tener con claridad cada una de sus funciones que van a realizar, facilitando así a una mejora continua para cada actividad comercial que realice la MYPE. En relación al objetivo: conocer las claves de la productividad, la organización es una clave

En la tabla 18, denominada “las labores realizadas contribuyen en la mejora de la empresa” se observa que el 100% de los encuestados respondieron que las labores que realizan contribuyen en la mejora de la empresa. Estos datos obtenidos se difieren a los de Alva & Juárez (2014) en su tesis de investigación titulada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014” llega a concluir que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Por otro lado son diferentes a los de Parrado (2006) quien expresa que los miembros de una empresa hacen labores independientes pero desconectadas entre sí por falta de comunicación y planificación, el resultado es el atraso en los objetivos, pérdida de posición en el mercado y la demora en la atención al cliente.

La mayor parte de los propietarios de las MYPE de esta investigación realizan sus labores teniendo en cuenta el desarrollo de cada uno de los trabajadores quienes conforman la empresa. Y su productividad personal y cuáles son sus objetivos generando un nivel alto en su rendimiento y aumentando su capacidad laboral lo que traerá mayores resultados para la MYPE.

Se observa que en la tabla 19, denominada “la capacitación de personal permitirá a la MYPE ser competitiva” el 100% de los encuestados respondieron que la capacitación de personal permite a la MYPE ser más competitiva. Por otro lado estos resultados son diferentes a los de Alva & Juárez (2014) en su tesis de investigación titulada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014” llega a concluir que los colaboradores de la empresa consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. Por otro lado se aproximan a los de Fernández (2015) donde expresa que el capacitar a los colaboradores ayudará a tener un buen nivel de motivación, productividad, integración y compromiso. Además es valioso considerar que existen diferentes opciones de actualización y capacitación que permitirán tanto a los directivos como a sus empleados desarrollar mejor sus habilidades y competencias, en pro de aumentar la productividad de su negocio.

Lo que significa que la capacitación permitirá a la MYPE a ser más competitiva ya que al invertir en la capacitación para su personal le va a facilitar a desarrollar todas sus habilidades y a tener un mayor desempeño en el área que este trabajando, generando una mayor capacidad laboral para cada uno de los trabajadores, siendo de mayor beneficio para la MYPE para obtener mayores resultados. En relación al objetivo: identificar las estrategias de la productividad la capacitación es una de ellas.

En la tabla 20, denominada “estrategia de la empresa” se observa que el 58% de los encuestados respondieron que la estrategia que emplean las MYPE es la de liderazgo en costo mientras que un 42% respondió que la estrategia que emplea es la de diferenciación. Estos resultados son opuestos a los de Alva & Juárez, (2014); en su tesis denominada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014” llega a la siguiente conclusión que las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna. Por otro lado son parecidos a los de Porter (2001) quien afirma que esta estrategia a menudo requiere una participación en el mercado relativamente grande y una operación eficiente en costos.

Lo que significa que la mayor parte de las MYPE ponen en práctica esta estrategia permitiéndole competir en el mercado con los recursos que hacen de facilitar el desarrollo de esta, teniendo en cuenta la calidad del producto que ofrecen al cliente satisfaciendo las necesidades de este.



Se observa que en la tabla 21, denominada “la administracion de la empresa es eficaz” el 100% de los encuestados responden que la administracion de la empresa es eficaz. Estos resultados son parecidos a los de Tejero-Green (2013); En su tesis titulada “Aplicación de productividad a una empresa de servicios” quien concluye en que las mejoras implementadas deben ser sólo el inicio de una mejora continua, necesaria para poder seguir en competencia con los nuevos establecimientos de hospedaje que vienen apareciendo. Así mismo se asemejan a los Fernández (2015) donde expresa que el trabajar intensamente para que cada colaborador entienda que sus responsabilidades van más allá del simple cumplimiento de unas funciones específicas y que se sientan comprometido y dispuesto a dar lo mejor de sí para ayudar a la empresa.

Según los resultados los dueños de las MYPE tienen la capacidad de administrar su negocio teniendo el control de adquirir recursos (recursos financieros y recurso humano) para poder desarrollar cada una de sus funciones los cuales se basaran en objetivos que se plantee. Con respecto al objetivo la administracion es una estrategia de la productividad.

Se observa que en la tabla 22, denominada “la gestión de la empresa está en función a sus objetivos” el 100% de los encuestados respondieron que la gestión de su empresa está en función a sus objetivos. Estos resultados son parecidos a los encontrados por Tejero-Green (2013); en su tesis titulada “Aplicación de productividad a una empresa de servicios” donde llega a concluir en que las mejoras implementadas deben ser sólo el inicio de una mejora continua, necesaria para poder seguir en competencia con los nuevos establecimientos de hospedaje que vienen apareciendo. Así mismo son parecidos a los de Fernández (2015) quien afirma que la mejor filosofía para su aplicación se centra en: una mejor planeación, mayor calidad del trabajo, mejor desempeño general de la organización y cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Lo que significa que las MYPE donde se realiza la investigación identifican cuáles son sus objetivos los que van a generar mejores resultados en las actividades comerciales que se desarrollaran y mejorará la efectividad y productividad de la empresa. En relación al objetivo la gestión es una de las estrategias de productividad.

En la tabla 23, denominada “tiempo para evaluar el rendimiento del personal” se observa que el 92% de los encuestados respondieron que evalúan el rendimiento de su personal anualmente mientras que un 8% el rendimiento de su personal trimestralmente. Estos resultados obtenidos son opuestos a los de Alva & Juárez, (2014); en su tesis denominada “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014” llega a concluir que existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente. De este modo se asemejan a los de Koontz & Weihrich (2004) quien expresa que la productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.

Lo que se puede ver que los dueños de las MYPE creen conveniente el evaluar a su personal al año, con el fin de observar y calificar cada una de las tareas, el desempeño, destrezas y habilidades que han adquirido cada cierto tiempo, en función a cada actividad que desarrolla en el puesto de su trabajo que se le asignado a cada trabajador dentro de la MYPE

## V. CONCLUSIONES

La presente investigación llega a concluir con lo siguiente:

Respecto al primer objetivo sobre las fuentes de financiamiento se concluye que las MYPE rubro zapatería, preferentemente acceden a préstamos externos, por la rapidez en el sistema no bancario; así mismo algunas de las MYPE en menor cantidad acuden a su financiamiento interno.

La investigación respecto a la composición del financiamiento de las zapaterías del mercado modelo, concluye que estas acuden al financiamiento externo utilizando los servicios no bancarios de las Cajas Municipales en la modalidad de corto plazo, lo que permite lograr sus metas generando mayores utilidades.

Conociendo la productividad de las MYPE se concluye que las claves de mayor relevancia en la productividad son el manejo del tiempo, organización del trabajo, la planificación, centralización en las actividades propias.

Respecto a las estrategias productivas son: la capacitación, liderazgo en costos, gestión por resultados, eficacia en la administración de los recursos y la evaluación del rendimiento del personal de forma anual.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abad, P. (2003). *"Empleo y productividad del trabajo: un analisis descriptivo para las industrias gallega y española"*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Aladro, S. (2011). *"Problemas de Financiamiento en las MIPyMEs; Analisis de caso práctico"*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Alva, J., & Juarez, J. (2014). *Universidad de Chile*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Arias, F. (2012). *"El proyecto de investigacion introduccion a la metodologia cientifica"*. Caracas : Episteme.
- Aspilcueta, J. (6 de Noviembre de 2015). *monografias.com*. Obtenido de monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- Bain, R. (2003). *"La Productividad"*. Colombia: McGraw Hill.
- Banante, M., & Valdivia, N. (2005). *"Las politicas para el financiamiento de las PYMES en el Peru"*. Lima: GRADE.
- Banco Mundial. (2010). *"El mercado laboral peruano durante el auge y caida"*. Washington: Banco mundial.
- Bazan, J. (7 de Enero de 2008). *monografias.com*. Obtenido de monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos42/credito-mypes-industriales/creditomypes-industriales2.shtml>
- Berger, A., & Udell, G. (1998). *"The economics of small business finance: the roles equity and debt markets in the financial growth cycle"*, . Washington: Journal al banking and finance.
- Bernilla, M. (2004). *Manual Practico para formar MYPES*. Peru: Edigraber.
- Blanc, D. (9 de Octubre de 2002). *sisbib.unmsm.edu.pe*. Obtenido de sisbib.unmsm.edu.pe: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v05\\_n9/modelo\\_estrategias\\_marketing.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/administracion/v05_n9/modelo_estrategias_marketing.htm)
- Brenes, L. (9 de Abril de 2013). *dialnet.unirioja.es*. Obtenido de dialnet.unirioja.es: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/4456948.pdf>
- Briozzo, A., & Vigier, H. (2006). *"La estructura de fianaciamiento PYME una revision del pasado y presente"*. Buenos Aires: MPRA.

- Bunge, M. (2004). *"La investigación científica" su estrategia y filosofía*. Mexico: Siglo XXI Editores S.A de C.V.
- Cilloniz, F. (2006). *MYPEqueña empresa crece*. Lima: ESAN.
- Clark, J. (1899). *"The distribution of Wealth"*. New York: M.Kelley.
- Copeland, T., Weston, F., & Shastri, K. (2004). *"Financial Theory and Corporate Policy"*. Buenos aires: 4º Edicion.
- Cristancho, F. (15 de Setiembre de 2015). *acsendo.com*. Obtenido de acsendo.com: <http://www.acsendo.com/es/blog/productividad-7-claves-para-un-equipo-de-trabajo-excepcional/>
- Cristini, M., Acosta, P., & Susmel, N. (2003). *"Productividad y crecimiento de las PYMES: la evidencia Argentina en los 90"*. Buenos aires: Fundacion de investigaciones Economicas Latinoamericanas.
- Damodaram, A. (1999). *Applied Corporate Finance: A user s manual* . California: Wiley.
- Davidson, W., & Dutia, D. (1991). *"Endeudamiento, liquidez y rentabilidad"*. Carbondale: Universidad del Sur de Illinois.
- De la cruz, J. (7 de Noviembre de 2013). *Egliybastidas*. Obtenido de Egliybastidas: <http://egliybastidas.blogspot.pe/>
- De Soto, H. (1989). *"The other path: The invertible revolution in the third world"*. Lima: Harper Collins.
- Delgado, A. (12 de Marzo de 2014). *Revistaitnow.com*. Obtenido de Revistaitnow.com: <https://revistaitnow.com/7-formas-de-mejorar-la-productividad-en-ti-especial-web/>
- Dominguez, I., & Crestelo, L. (2009). *"Fundamentos teoricos y conceptuales sobre la estructura de financiamiento"*. Matanza: Universidad de Matanza Camilo "Cienfuego".
- Durand, A. (23 de Junio de 2013). *prezi.com*. Obtenido de prezi.com: [https://prezi.com/h-ewvnplz-w\\_/tic-empresarial/](https://prezi.com/h-ewvnplz-w_/tic-empresarial/)
- Escalante, E. (4 de Julio de 2013). *MiEmpresaPropia*. Obtenido de MiEmpresaPropia: <http://www.mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-empresas/>
- Escalera, M. (2010). *El impacto de las características organizacionales e individuales de los dueños o administradores de las pequeñas y medianas empresas en la*

*toma de decisiones financieras que influyen en la maximización del valor de la empresa*". San Luis Potosi: Universidad Autonoma de San Luis Potosi.

Espinoza, U. (2004). *"El sistema de proteccion social"*. Mexico: Castillo S.A de C.V.

Fazzari, S., & Athey, M. (1987). *"Asymmetric Information, Financing Constraints, and investment"*. Washington: MIT Press.

Fernandez, A. (26 de Agosto de 2015). *aula.tareasplus.com*. Obtenido de *aula.tareasplus.com*: <https://aula.tareasplus.com/a/adriana-maria-fernandez-ojeda>

Ferraro, C. (2011). *Eliminando barreras: el financiamiento a las PYMES en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL.

Ferrer, M., & Tresierra, A. (2009). *Las PyMEs y las teorías modernas sobre estructura de capital*. Caracas: Ensayo.

Fuentes, S. (2012). *"Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad"* (estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landivar.

Gaither, N., & Fraizer, G. (2000). *"Administracion de produccion y operaciones"*. . Dundee: Thomson.

Gall, M., Gall, J., & Borg, W. (2003). *"Educational Research"*. Dallas: Pearson Education.

Gerxhani, K. (2004). *The informal sector in developed and less developed countries: A literature survey*. Amsterdam: Kluwer Academics Publishers.

Gitman, L. (1990). *"Administracion financiera basica"*. Mexico: Oxford.

Gitman, L. (1996). *"Administracion financiera basica"*. Mexico: Karla tercera edicion.

Gomez, A., Garcia, D., & Marin, S. (2009). *Restricciones a la financiación de la PYME en México: una aproximación empírica*. Mexico: Universidad Autonoma Metropolitana .

Guardia, S. (01 de Febrero de 2012). *mailxmail.com*. Obtenido de *mailxmail.com*: [http://www.mailxmail.com/planificacion-productividad-control-produccion\\_h](http://www.mailxmail.com/planificacion-productividad-control-produccion_h)

Gutierrez, H. (2005). *"Calidad total y Poductividad"*. Mexico: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A de C.V.

Hellmann, T., & Stiglitz, J. (2000). *Credit and equity rationing in markets wit adverse selection*. California: Universidad Stanford.

- Hernan, R. (8 de Junio de 2013). *emprenderalia.com*. Obtenido de *emprenderalia.com*: <http://www.emprenderalia.com/la-organizacion-es-clave-para-tu-productividad/>
- Hernandez, R. (2003). *"Metodología de la Investigación"*. Mexico: Editorial McGraw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *"Metodologia de la investigacion"*. Mexico: McGraw - Hill.
- Herran, J. (8 de Junio de 2015). *Regionpiura.gob.pe*. Obtenido de *Regionpiura.gob.pe*: <http://www.regionpiura.gob.pe/index.php?pag=17&id=943&per=2015>
- Huamani, P. (2012). *"Gestion por competencias y productividad laboral de empresas del sector de calzado de Lima Metropolitana"*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Jensen, M. (1986). *"Agency cost of free cash flow, corporate finance, and takeovers"*. America economic Association.
- Jensen, M., & Wiliam, M. (1976). *"Theory of the firm: managerial behavior, agency cost and ownership structure"*. Cambridge: Journal of Financial Economics.
- Kong, J., & Moreno, J. (2014). *"Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las Mypes del distrito de San José – Lambayeque en el período 2010-2012"*. Lambayeque: Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administracion una perspectiva global*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- La Republica. (19 de Junio de 2013). *La Republica.pe*. Obtenido de *La Republica.pe*: <http://larepublica.pe/19-06-2013/cerca-de-900-mil-mypes-tienen-problemas-con-el-pago-de-sus-deudas>
- Loayza, N. (2015). *camaralima.org.pe*. Obtenido de *camaralima.org.pe*: <http://www.camaralima.org.pe/RepositorioAPS/0/0/par/QVADIS20155/LOA YZA%20Productividad%20-%20Quo%20Vadis%202015.pdf>
- Louffat, E. (20 de Mayo de 2008). *universia.edu.pe*. Obtenido de *universia.edu.pe*: <http://noticias.universia.edu.pe/vida-universitaria/noticia/2008/05/20/733985/sistema-nacional-capacitacion-mype-peruana.html>
- Martinez, A., & Cassinelli, M. (1996). *"Analisis y diagnostico del sector informal comercio y comidas de la ciudad de Piura"*. Piura: UDEP.



- Mascareñas, J. (2004). *"Análisis de Apalancamiento"*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Mathews, J. (2013). *Colección Promoviendo exportación Guía N° 6 Competitividad*. Lima: Digired.net.
- MTPE. (15 de Junio de 2005). *mintra.gob.pe*. Obtenido de [mintra.gob.pe: www.mintra.gob.pe/contenidos/portal\\_de\\_transparencia/](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/portal_de_transparencia/)
- Myers, S., & Majluf, N. (1984). *"Corporate financing and investment decisions when firms have information that investors do not have"*. . Santiago: Journal of Financial Economics.
- Ochoa, G. (2002). *"Administración Financiera"*. Mexico: MCGRA HILL Interamericana.
- Parrado, C. (4 de Mayo de 2006). *Crearfuturoglobal.com*. Obtenido de [Crearfuturoglobal.com: http://www.crearfuturoglobal.com/claves-para-la-eficiencia-y-la-productividad/](http://www.crearfuturoglobal.com/claves-para-la-eficiencia-y-la-productividad/)
- Paz, M. (28 de Setiembre de 2015). *crecemujer.cl*. Obtenido de [crecemujer.cl: https://www.crecemujer.cl/capacitacion/comienzo-un-negocio/7-consejos-claves-para-aumentar-la-productividad-de-las](https://www.crecemujer.cl/capacitacion/comienzo-un-negocio/7-consejos-claves-para-aumentar-la-productividad-de-las).
- Porter, M. (2001). *"How competitive forces shape strategy"* . New York: Harvard Business Review.
- Prado, A. (2010). *"El financiamiento como estrategia de optimización de gestión en las MYPES textil confecciones en Gamarra"*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Quiroga, E. (2010). *"Ciclo de vida financiero de la empresa. Manifestaciones en el mercado argentino"*. La Plata: Universidad Nacional de La Plata.
- Quispe, F. (2013). *"Efectos de la informalidad en formalidad de las MYPYMES en el sector calzado del distrito El Porvenir de Enero a Julio 2013"*. La Libertad: Universidad Privada ntenor Orrego.
- Ramos, R. (17 de Noviembre de 2015). *ventasexito.com*. Obtenido de [ventasexito.com: http://www.ventasexito.com/7-claves-para-aumentar-tu-productividad/](http://www.ventasexito.com/7-claves-para-aumentar-tu-productividad/)
- Reid, G. (2003). *"Trajectories of Small Business Financial Structure"*, . Reino Unido: Small Business Economics.
- Roa, M. (22 de Mayo de 2014). *prezi.com*. Obtenido de [prezi.com: https://prezi.com/bnp6vn6hbbaa/ventaja-en-la-productividad-de-costos/](https://prezi.com/bnp6vn6hbbaa/ventaja-en-la-productividad-de-costos/)

- Robbing, S., & Coulter, M. (2005). *"Administracion"*. . Washington: 8<sup>va</sup> edicion.
- Robbins, S., & Coulter, H. (2000). *Administracion"*. Mexico: 8<sup>o</sup> Edicion.
- Rodriguez, J. (18 de Noviembre de 2012). *slideshare.net*. Obtenido de slideshare.net:  
<http://es.slideshare.net/Lordkoky/formalizacion-de-mypes>
- Saavedra, C. (2010). *"El arrendamiento Financiero (Leasing) en la gestion financiera de las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en el distrito de la Victoria"*. Lima: Universidad San Martin de Porras.
- Salloum, D., & Vigier, H. (2000). *Sobre la Determinación de la Estructura de Capital de la Pequeña y Mediana Empresa*. Buenos Aires: Universidad Nacional del Sur.
- Sanchez, B. (18 de Noviembre de 2012). *sisbib.unmsm.edu.pe*. Obtenido de sisbib.unmsm.edu.pe:  
<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/primer/a13.pdf>
- Sarantakos, S. (1998). *"Social Research"*. New York: Macmillan.
- Schroeder, J. (9 de Noviembre de 2014). *clubensayos.com*. Obtenido de clubensayos.com:  
<https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Productividad/2177623.html>
- Simetrical. (25 de Septiembre de 2015). *simetrical.com*. Obtenido de simetrical.com:  
<http://www.simetrical.com/estrategias-para-el-mejoramiento-de-la-productividad-en-las-organizaciones/>
- Stiglitz, J., & Andrew, W. (1981). *"Credit Rationing in Markets with Imperfect Information"*. . Washington: American Economic Review.
- Sumanth, D. (1990). *"Ingenieria y administracion de la productividad"*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Sumanth, D. (1999). *"Administracion para la Productividad Total"*. Mexico: Compañía Editorial Continental, S.A de C.V.
- Tejero-Green, J. (2013). *"Aplicacion de Productividad a una empresa de servicios"*. . Piura: Universidad de Piura.
- Toledo, A. (9 de Marzo de 2011). *prensalidercoop*. Obtenido de prensalidercoop:  
<http://prensalidercoop.blogspot.pe/2011/03/en-el-congreso-nacional-de-mypes-2011.html>

- Torres, O. (8 de Marzo de 2010). *finanaciamientodiario.com*. Obtenido de [finanaciamientodiario.com: otorres.blogdiario.com/categoria/general](http://finanaciamientodiario.com: otorres.blogdiario.com/categoria/general)
- Tracy, B. (2013). *"Maxima eficacia"*. Mexico: Empresa activa.
- Urresti, A. (27 de Marzo de 2011). *aritz.urresti.com*. Obtenido de [aritz.urresti.com: http://aritz.urresti.com/2011/12/7-claves-para-mejorar-mi-productividad-personal-aritz-urresti/](http://aritz.urresti.com/2011/12/7-claves-para-mejorar-mi-productividad-personal-aritz-urresti/)
- Van, J., & Wachowicz, J. (2002). *"Fundamentos de Administracion Financiera"*. Mexico: Prentice Hall: Un decima edicion.
- Vanegas, M. (2001). *"Productividad total"*. Mexico: Castillo, S.A de C.V.
- Vasquez, L. (2 de Abril de 2014). Mypes podrian reducir sus costos si usaran tecnologias de informacion y comunicacion. *Diario Gestion*.
- Vega, C. (2012). *Analisis del financiamiento para las PYMES en la region Piura (Peru)*. Piura: Universidad Internacional de Andalucia.
- Vega, C. (7 de Febrero de 2012). *reflexionenelcongreso.pe*. Obtenido de [reflexionenelcongreso.pe: http://reflexionenelcongreso.blogspot.pe/2012/02/el-contexto-del-mercado-laboral-peruano.html](http://reflexionenelcongreso.blogspot.pe/2012/02/el-contexto-del-mercado-laboral-peruano.html)
- Vela, L. (2010). *"Caracterización de las micro y pequeñas empresas (mypes) en el Perú y desempeño de las microfinanzas"*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Vera, M. (2001). *"Gestión financiera de la pequeña y mediana industria de la ciudad de Maracaibo"*. Maracaibo: Universidad del Zulia.
- Vera, R. (2014). *"Productividad en el Peru evolucion historica y la tarea pendiente"*. Lima: Banco Central de Reserva del Peru.
- Watson, R., & Wilson, N. (2002). *"Small and Medium Size Enterprise Financing: A Note on Some of the Empirical Implications of a Pecking Order"*. Reino Unido: Journal of bu Finance & Accounting.
- Weston, F., & Copeland, T. (1995). *Fundamentos en Administracion*. Mexico: MCGRAW-HILL.

## **ANEXOS**

## ANEXO N°1



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

#### CUESTIONARIO

Señor emprendedor, solicito su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima. El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las características del financiamiento y la productividad de las MYPE – rubro-zapatería en el mercado modelo de Piura, año 2016.

Lea comprensivamente y conteste a las preguntas marcando con X en una sola alternativa.

#### Preguntas de la investigación.

##### FINANCIAMIENTO

1.- ¿Usted ha trabajado con una entidad para adquirir un préstamo?

- a) Si  b) No

2.- ¿Cuáles son los tipos de fuentes de financiamiento que usted accede?

- a) Financiamiento interno   
b) Financiamiento externo

3.- ¿Qué tipo de recurso ha obtenido por el financiamiento externo?

- a) Capital de trabajo   
b) Maquinaria equipos e inmuebles.

4.- ¿Cuál fue el monto del crédito que usted adquirió?

- a) 500.00 - 1.000.00   
b) 1.000.00-2.000.00   
c) 2.000.00 -5000.00

5.- ¿Qué proporción del financiamiento interno total ha obtenido?

- a) 20%   
b) 30%   
c) 40% a más

6.- ¿En estos últimos meses la MYPE ha generado mayores utilidades?

a) Si  b) No

7.- ¿Cuál es la entidad a que usted recurre solicitando el crédito para su empresa?

a) Bancos   
b) Financieras   
c) Caja Municipales

8.- ¿Al recibir un financiamiento externo ha generado mayores ganancias en su empresa?

a) Si  b) No

9.- ¿Usted considera financiar el funcionamiento de la empresa con el endeudamiento?

a) Si  b) No

10.- Cuando le otorgaron el crédito para su empresa la entidad financiera le dio un plazo de:

a) Corto plazo   
b) Mediano plazo   
c) Largo plazo

11.- ¿Usted considera que las fuentes de financiamiento utilizado le permiten alcanzar las metas de su empresa?

a) Si  b) No

**PRODUCTIVIDAD:**

12.- ¿Considera usted poder realizar su trabajo en el menor tiempo posible?

a) Si  b) No

13.- ¿Usted organiza su tiempo dentro de su trabajo?

a) Si  b) No

14.- ¿Cómo evalúa usted la planificación en su empresa?

a) Buena   
b) Regular   
c) Deficiente

15.- ¿Usted planifica las actividades que ayudaran a contribuir en un mejor desarrollo en la empresa?

a) Si  b) No

16.- Los insumos con los que usted cuenta son de alta calidad?

a) Si  b) No

17.- ¿Cómo califica usted la Organización del Trabajo dentro de su empresa?

a) Buena   
b) Regular   
c) Deficiente

18.- ¿Cree usted que las labores que realiza le ayudara a contribuir en la mejora de la empresa?

a) Si  b) No

19.- ¿Considera usted que la capacitación al personal le permitirá a la MYPE a ser más competitiva?

a) Si  b) No

20.- ¿Considera usted que la estrategia de su empresa es:

a) Liderazgo en costo   
b) Diferenciación

21.- ¿Considera usted que la administracion de su empresa es eficaz?

a) Si  b) No

22.- ¿Cree usted que la gestión de su empresa está en función a sus objetivos?

a) Si  b) No

23.- ¿Cada que tiempo evalúa el rendimiento del personal dentro de la empresa?

a) Trimestral   
b) Semestral   
c) Anual

¡Gracias por su colaboración!

## ANEXO N° 2

### CONSTANCIA Y MATRIZ DE VALIDACION

#### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, MANUEL GERARDO MERINO HINOSTROZA, identificado con DNI N° 02659237  
MAGISTER EN CIENCIAS POLITICAS:

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario.

Elaborado por Sandra Jackeline Varas Cruz a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“Caracterización del financiamiento y la productividad en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016”**, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 30 de Mayo 2016.



Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinostroza  
CLAP-172-1



FINANCIAMIENTO	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿Usted ha trabajado con una entidad para adquirir un préstamo?	X		X			X	SI ( ) NO (X)
2.- ¿Cuáles son los Tipos de fuentes de financiamiento que usted accede?	X		X			X	SI ( ) NO (X)
3.- ¿Cree usted que los recursos obtenidos por el financiamiento le han traído mayores beneficios?	X		X			X	SI ( ) NO (X)
4.- ¿Cuál fue el monto del crédito que usted adquirió?	X		X			X	SI ( ) NO (X)
5.- ¿Usted invierte su propio dinero para alcanzar unos mayores resultados?	X		X			X	SI ( ) NO (X)
6.- ¿Cuál es la entidad a que usted recurre solicitando el crédito para su empresa?	X		X			X	SI ( ) NO (X)
7.- ¿Al recibir un financiamiento externo ha generado mayores ganancias en su empresa?	X		X			X	SI ( ) NO (X)
8.- ¿Usted considera al endeudamiento como parte del financiamiento?	X		X			X	SI ( ) NO (X)

  
 Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinojosa  
 CLAP-179

9.- ¿Usted considera al capital propio como parte del financiamiento?	X		X			X	SI ( ) NO (X)
10.- ¿Cuándo le otorgaron el crédito para su empresa la entidad financiera le dio un plazo de	X		X			X	SI ( ) NO (X)
11.- ¿Usted utiliza las fuentes de financiamiento para alcanzar las metas dentro de su empresa?	X		X			X	SI ( ) NO (X)

*Copie*  
Lic. Adm. Manuel G. Niño Hinojosa  
CLAF-172-L

PRODUCTIVIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12.- ¿Considera usted poder realizar su trabajo en el menor tiempo posible?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
13.- ¿Usted organiza su tiempo dentro de su trabajo?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
14.- ¿Cómo evalúa usted la planificación en su empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
15.- ¿Usted planifica las actividades que ayudaran a contribuir en un mejor desarrollo en la empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
16.- ¿Los insumos con los que usted cuenta son de alta calidad?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
17.- ¿Cómo califica usted la Organización del Trabajo dentro de su empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
18.- ¿Cree usted que las labores que realiza le ayudaran a contribuir en la mejora de la empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
19.- ¿Considera usted que la capacitacion al personal le permitira a la mype ser mas competitiva?	X			X		X	SI ( ) NO (X)

  
 Lic. Adm. Manuel G. Merino Huigueraza  
 CLAP 172 - I

20.-¿Considera usted que la estrategia de su empresa es:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
21.- ¿Considera usted que la administracion de su empresa es eficaz?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
22.- ¿Cree usted que la gestión de su empresa está en función a sus objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
23.- ¿Cada que tiempo evalúa el rendimiento del personal dentro de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)

  
 Lc. Adm. Manuel G. Merino H. H. H. H. H.  
 CLAP 170 H. H. H. H. H.

## CONSTANCIA Y MATRIZ DE VALIDACION

### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI N° 02616283  
MAGISTER EN ADMINISTRACION:

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario.

Elaborado por Sandra Jackeline Varas Cruz a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“Caracterización del financiamiento y la productividad en las MYPE rubrozapatería del mercado modelo de Piura, año 2016”**, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 31 Marzo 2016.

  
Lic. Fernando Suárez Carrasco  
CLAD: 05461

FINANCIAMIENTO	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿Usted ha trabajado con una entidad para adquirir un préstamo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
2.- ¿Cuáles son los Tipos de fuentes de financiamiento que usted accede?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
3.- ¿Cree usted que los recursos obtenidos por el financiamiento le han traído mayores beneficios?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( )
4.- ¿Cuál fue el monto del crédito que usted adquirió?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
5.- ¿Usted invierte su propio dinero para alcanzar unos mayores resultados?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( <input checked="" type="checkbox"/> ) NO ( )
6.- ¿Cuál es la entidad a que usted recurre solicitando el crédito para su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
7.- ¿Al recibir un financiamiento externo ha generado mayores ganancias en su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
8.- ¿Usted considera al endeudamiento como parte del financiamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )

9.- ¿Usted considera al capital propio como parte del financiamiento?		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
10.- ¿ Cuándo le otorgaron el crédito para su empresa la entidad financiera le dio un plazo de	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
11.- ¿Usted utiliza las fuentes de financiamiento para alcanzar las metas dentro de su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )

*F. H. I.*  
 Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.  
 C.I.A.B. 05461

PRODUCTIVIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12.- ¿Considera usted poder realizar su trabajo en el menor tiempo posible?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
13.- ¿Usted organiza su tiempo dentro de su trabajo?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
14.- ¿Cómo evalúa usted la planificación en su empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
15.- ¿Usted planifica las actividades que ayudaran a contribuir en un mejor desarrollo en la empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
16.- ¿Los insumos con los que usted cuenta son de alta calidad?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
17.- ¿Cómo califica usted la Organización del Trabajo dentro de su empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
18.- ¿Cree usted que las labores que realiza le ayudaran a contribuir en la mejora de la empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
19.- ¿Considera usted que la capacitación al personal le permitirá a la MYPE a ser más competitiva?	X			X		X	SI ( ) NO (X)



20.-¿Considera usted que la estrategia de su empresa es:	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
21.- ¿Considera usted que la administracion de su empresa es eficaz?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
22.- ¿Cree usted que la gestión de su empresa está en función a sus objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)
23.- ¿Cada que tiempo evalúa el rendimiento del personal dentro de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO (X)

*Julio*  
 Msc. Fernando Suarez Carrasco  
 C.I.D.: 05461

# CONSTANCIA Y MATRIZ DE VALIDACION

## CONSTANCIA DE VALIDACION



Yo, David Noriega Saavedra, identificado con DNI N° 02885704  
MAGISTER EN Administración:

Por medio del presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionarios.

Elaborado por Sandra Jackeline Varas Cruz a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“Caracterización del financiamiento y la productividad en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016”**, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.



Piura, 5 Abril 2016.

  
  
Dr. David Noriega Saavedra  
VICE DECANO REGIONAL  
R.U.C. 080927

¿necesita más ítems para definir el concepto?
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>

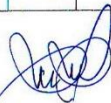

FINANCIAMIENTO	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.- ¿Usted ha trabajado con una entidad para adquirir un préstamo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
2.- ¿Cuáles son los Tipos de fuentes de financiamiento que usted accede?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
3.- ¿Cree usted que los recursos obtenidos por el financiamiento le han traído mayores beneficios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
4.- ¿Cuál fue el monto del crédito que usted adquirió?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
5.- ¿Usted invierte su propio dinero para alcanzar unos mayores resultados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
6.- ¿Cuál es la entidad a que usted recurre solicitando el crédito para su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
7.- ¿Al recibir un financiamiento externo ha generado mayores ganancias en su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
8.- ¿Usted considera al endeudamiento como parte del financiamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )

9.- ¿Usted considera al capital propio como parte del financiamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
10.- ¿ Cuándo le otorgaron el crédito para su empresa la entidad financiera le dio un plazo de	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
11.- ¿Usted utiliza las fuentes de financiamiento para alcanzar las metas dentro de su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )

  

 Dr. David Noriega Saavedra  
 VICE DECANO REGIONAL  
 R.U.C. UPMAR

PRODUCTIVIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12.- ¿Considera usted poder realizar su trabajo en el menor tiempo posible?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
13.- ¿Usted organiza su tiempo dentro de su trabajo?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
14.- ¿Cómo evalúa usted la planificación en su empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
15.- ¿Usted planifica las actividades que ayudaran a contribuir en un mejor desarrollo en la empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
16.- ¿Los insumos con los que usted cuenta son de alta calidad?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
17.- ¿Cómo califica usted la Organización del Trabajo dentro de su empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
18.- ¿Cree usted que las labores que realiza le ayudaran a contribuir en la mejora de la empresa?	X			X		X	SI ( ) NO (X)
19.- ¿Considera usted que la capacitacion al personal le permitira a la mype ser mas competitiva?	X			X		X	SI ( ) NO (X)

20.-¿Considera usted que la estrategia de su empresa es:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
21.- ¿Considera usted que la administracion de su empresa es eficaz?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
22.- ¿Cree usted que la gestión de su empresa está en función a sus objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )
23.- ¿Cada que tiempo evalúa el rendimiento del personal dentro de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SI ( ) NO ( <input checked="" type="checkbox"/> )

  

**Dr. David Moriego Saavedra**  
 VICE DECANO REGIONAL  
 R.U.C. 19719512

### ANEXO N°3- RESUMEN DE VALIDACION DE CUESTIONARIO POR PROFESIONALES

Orden	FINANCIAMIENTO	Resumen de validación								PREGUNTA VALIDADA DESPUES DE LOS TRES PROFESIONALES
		Es		Necesita		Es		Se		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Usted ha trabajado con una entidad para adquirir un préstamo?	3	0	1	2	0	3	0	3	¿Usted ha trabajado con una entidad para adquirir un préstamo?
2	¿Cuáles son los tipos de fuentes de financiamiento que usted accede?	3	0	1	2	0	3	0	3	¿Cuáles son los tipos de fuentes de financiamiento que usted accede?
3	¿Cree usted que los recursos obtenidos por el financiamiento le han traído mayores beneficios?	2	1	2	1	0	3	1	2	¿Qué tipo de recurso ha obtenido por el financiamiento externo?
4	¿Cuál fue el monto del crédito que usted adquirió?	3	0	1	2	0	3	0	3	¿Cuál fue el monto del crédito que usted adquirió?
5	¿Usted invierte su propio dinero para alcanzar unos mayores resultados?	2	1	2	1	0	3	1	2	¿Qué proporción de financiamiento interno total ha obtenido?
6	¿Cuál es la entidad a que usted recurre solicitando el crédito para su empresa?	3	0	1	2	0	3	0	3	¿En estos últimos meses la Mype ha generado mayores utilidades?
7	¿Al recibir un financiamiento externo ha generado mayores ganancias en su empresa?	3	0	1	2	0	3	0	3	¿Cuál es la entidad a que usted recurre solicitando el crédito para su empresa?
8	¿Usted considera al endeudamiento como parte del financiamiento?	3	0	2	1	0	3	0	3	Al recibir un financiamiento externo ha generado mayores ganancias en su empresa
9	¿Usted considera al capital propio como parte del financiamiento?	2	1	1	2	0	3	0	3	¿Usted considera financiar el funcionamiento de la empresa con el endeudamiento?
10	Cuando le otorgaron el crédito para su empresa la entidad financiera le dio un plazo de:	3	0	1	2	0	3	0	3	¿Usted considera que las fuentes de financiamiento utilizadas le permite alcanzar las metas de su empresa?
11	¿Usted utiliza las fuentes de financiamiento para alcanzar las metas dentro de su empresa?	3	0	2	1	0	3	0	3	¿Usted considera que las fuentes de financiamiento utilizadas le permite alcanzar las metas de su empresa?
	<b>PRODUCTIVIDAD</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>PRODUCTIVIDAD</b>
12	¿considera usted poder realizar su trabajo en el menor tiempo posible?	3	0	0	3	0	3	0	3	¿considera usted poder realizar su trabajo en el menor tiempo posible?
13	¿Usted organiza su tiempo dentro de su trabajo?	3	0	0	3	0	3	0	3	¿Usted organiza su tiempo dentro de su trabajo?
14	¿Cómo evalúa usted la planificación en su empresa?	3	0	0	3	0	3	0	3	¿Cómo evalúa usted la planificación en su empresa?
15	Usted planifica las actividades que ayudaran a contribuir en un mejor desarrollo en la empresa	3	0	0	3	0	3	0	3	Usted planifica las actividades que ayudaran a contribuir en un mejor desarrollo en la empresa
16	Los insumos con los que usted cuenta son de alta calidad?	3	0	0	3	0	3	0	3	Los insumos con los que usted cuenta son de alta calidad?
17	¿Cómo califica usted la Organización del Trabajo dentro de su empresa?	3	0	0	3	0	3	0	3	¿Cómo califica usted la Organización del Trabajo dentro de su empresa?
18	¿Cree usted que las labores que realiza le ayudara a contribuir en la mejora de la empresa?	3	0	0	3	0	3	0	3	¿Cree usted que las labores que realiza le ayudara a contribuir en la mejora de la empresa?
19	¿Considera usted que la capacitación al personal le permitirá a la MYPE a ser más competitiva?	3	0	0	3	0	3	0	3	¿Considera usted que la capacitación al personal le permitirá a la MYPE a ser más competitiva?
20	¿Considera usted que la estrategia de su empresa es:	3	0	0	3	0	3	0	3	¿Considera usted que la estrategia de su empresa es:
21	¿Considera usted que la administración de su empresa es eficaz?	3	0	0	3	0	3	0	3	¿Considera usted que la administración de su empresa es eficaz?
22	¿Cree usted que la gestión de su empresa está en función a sus objetivos?	3	0	0	3	0	3	0	3	¿Cree usted que la gestión de su empresa está en función a sus objetivos?
23	¿Cada que tiempo evalúa el rendimiento del personal dentro de la empresa?	3	0	0	3	0	3	0	3	¿Cada que tiempo evalúa el rendimiento del personal dentro de la empresa?

## ANEXO N°4 –VALIDACION DEL CUESTIONARIO POR PROFESIONALES

orden	FINANCIAMIENTO	Profesional 1. Mgtr. Manuel Merino Hinostrero				Profesional 1. Mgtr. Fernando Suarez Carra				Profesional 1. Mgtr. David Noriega Saave				Resumen de validación												
		Es		Necesita		Es		Se necesita		Es		Necesita		Es		Se		Es		Necesita		Es		Se		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Usted ha trabajado con una entidad para adquirir un	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
2	¿Cuáles son los tipos de fuentes de financiamiento que usted accede?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
3	¿Cree usted que los recursos obtenido por el financiamiento le han traído mayores beneficios?	1		1		1		1	1			1	1		1		1		1		1	2	1	2	1	0
4	¿Cuál fue el monto del crédito que usted adquirió?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	3	0	1	2
5	¿Usted invierte su propio dinero para alcanzar unos m	1		1		1		1		1	1		1	1		1		1		1		1	2	1	2	
6	¿Cuál es la entidad a que usted recurre solicitando el crédito para su empresa?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	3	0	1	2
7	¿Al recibir un financiamiento externo ha generado mayores ganancias en su empresa?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	3	0	1	2
8	¿Usted considera al endeudamiento como parte del financiamiento?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	3	0	2	1
9	¿Usted considera al capital propio como parte del financiamiento?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	2	1	1	2
10	Cuando le otorgaron el crédito para su empresa la entidad financiera le dio un plazo de:	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	3	0	1	2
11	¿Usted utiliza las fuentes de financiamiento para alcanzar las metas dentro de su empresa?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1	3	0	2	1



<b>PRODUCTIVIDAD</b>																					0	0	0	0	0	0	0	0
12	¿considera usted poder realizar su trabajo en el menor tiempo posible?	1		1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	3	0	0	3	0	3	0	3
13	¿Usted organiza su tiempo dentro de su trabajo?	1		1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	3	0	0	3	0	3	0	3
14	¿Cómo evalúa usted la planificación en su empresa?	1		1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	3	0	0	3	0	3	0	3
15	Usted planifica las actividades que ayudaran a contribuir en un mejor desarrollo en la empresa	1		1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	3	0	0	3	0	3	0	3
16	Los insumos con los que usted cuenta son de alta calidad?	1		1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	3	0	0	3	0	3	0	3
17	¿Cómo califica usted la Organización del Trabajo dentro de su empresa?	1		1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	3	0	0	3	0	3	0	3
18	¿Cree usted que las labores que realiza le ayudara a contribuir en la mejora de la empresa?	1		1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	3	0	0	3	0	3	0	3
19	¿Considera usted que la capacitación al personal le permitirá a la MYPE a ser más competitiva?	1		1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	3	0	0	3	0	3	0	3
20	¿Considera usted que la estrategia de su empresa es:	1		1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	3	0	0	3	0	3	0	3
21	¿Considera usted que la administracion de su empresa es eficaz?	1		1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	3	0	0	3	0	3	0	3
22	¿Cree usted que la gestión de su empresa está en función a sus objetivos?	1		1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	3	0	0	3	0	3	0	3
23	¿Cada que tiempo evalúa el rendimiento del personal dentro de la empresa?	1		1	1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	3	0	0	3	0	3	0	3

## ANEXO N°5 – RESULTADOS PORCENTUALES: VARIABLE FINANCIAMIENTO

RESULTADOS %		MEDICIONES PORCENTUALMENTE																		
VARIABLE: FINANCIAMIENTO		SI	NO	F.INTER NO	F.EXTER NO	K.TRABA JO	MAQ.EQ O.MUB	500-1000.	1000- 2000	2000- 5000	20%	30%	40% +	BANCO	FINANCI ERAS	CMAC	C.PLAZO	M.PLAZ O	L.PLAZO	
1	¿Usted ha trabajado con una entidad para adquirir un préstamo?	90%	10%																	
2	¿Cuáles son los tipos de fuentes de financiamiento que usted accede?			15%	85%															
3	¿Qué tipo de recurso ha obtenido por el financiamiento externo?					77%	23%													
4	¿Cuál fue el monto del crédito que usted adquirió?							0%	29%	71%										
5	¿Qué proporción de financiamiento interno total ha obtenido?										10%	42%	48%							
6	¿En estos últimos meses la Mype ha generado mayores utilidades?	98%	2%																	
7	¿Cuál es la entidad a que usted recurre solicitando el crédito para su empresa?													23%	0%	77%				
8	Al recibir un financiamiento externo ha generado mayores ganancias en su empresa	100%	0%																	
9	¿Usted considera financiar el funcionamiento de la empresa con el endeudamiento?	44%	56%																	
10	Cuando le otorgaron el crédito para su empresa la entidad financiera le dio un plazo de:																96%	2%	2%	
11	¿Usted considera que las fuentes de financiamiento utilizadas le permite alcanzar las metas de su empresa?	100%	0%																	

## RESULTADOS PORCENTUALES: VARIABLE PRODUCTIVIDAD

RESULTADOS %		MEDICIONES PORCENTUALMENTE									
VARIABLE: PRODUCTIVIDAD		SI	NO	BUENA	REGULAR	DEFICIENTE	LIDERAZGO EN COSTO	IFERENCIACIÓN	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL
12	¿considera usted poder realizar su trabajo en el menor tiempo posible?	100%	0%								
13	¿Usted organiza su tiempo dentro de su trabajo?	100%	0%								
14	¿Cómo evalúa usted la planificación en su empresa?			96%	4%	0%					
15	Usted planifica las actividades que ayudaran a contribuir en un mejor desarrollo en la empresa	100%	0%								
16	Los insumos con los que usted cuenta son de alta calidad?	100%	0%								
17	¿Cómo califica usted la Organización del Trabajo dentro de su empresa?			94%	6%	0%					
18	¿Cree usted que las labores que realiza le ayudara a contribuir en la mejora de la empresa?	100%	0%								
19	¿Considera usted que la capacitación al personal le permitirá a la MYPE a ser más competitiva?	100%	0%								
20	¿Considera usted que la estrategia de su empresa es:						58%	42%			
21	¿Considera usted que la administración de su empresa es eficaz?	100%	0%								
22	¿Cree usted que la gestión de su empresa está en función a sus objetivos?	100%	0%								
23	¿Cada que tiempo evalúa el rendimiento del personal dentro de la empresa?								8%	0%	92%

## ANEXO N°6

### Calculo de la muestra

Para desarrollar la muestra del estudio de investigación .Se optó por el muestreo de conveniencia, porque el investigador es el que va a elegir a las MYPE, para encuestar.

Para fijar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula estadística de proporciones de una población finita.

$$n = \frac{z^2 p q N}{z^2 p q + e^2 (N-1)}$$

### Donde:

n = Tamaño de muestra = ¿?

N =Tamaño de la población= **55 MYPE**

Z = Nivel de confianza al 95% establecido por el investigador = 1.96

p = 0.5 proporción de individuos de la población que tiene las características que se desean estudiar.

q = 0.5 Proporción de individuos de la población que no tienen las características de interés.

e = 0.05 Margen de error = 5%

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (55)}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + (0.05)^2 (55-1)}$$

$$n = 48$$

**ANEXO N°7**

**RELACION DE MYPE RUBRO - ZAPATERIA DEL MERCADO MODELO DE PIURA, AÑO 2016**

RUC	TITULAR	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	DIRECCIÓN	NÚMERO	ACTIVIDAD ECONOMICA
10026303031	CORDOVA HUAMAN-NOE	PIURA	PIURA	PIURA	ZONA COMERC. MCDO. MODELO JR. BLAS ATIENZA	NUM MZ 208 PISO LOTE 12 DPTO 102	VENTA DE ROPA ,ZAPATERIA
10026738461	SAAVEDRA CHIRA-ALFONSO	PIURA	PIURA	PIURA	ZONA COMERC. MCDO. MODELO	NUM MZ EXT PISO LOTE 34 DPTO	ZAPATERIA
10026914880	SAAVEDRA CHIRA-ISABEL	PIURA	PIURA	PIURA	ZONA COMERC. MCDO. MODELO	NUM TDA. MZ PISO LOTE 29 DPTO	ZAPATERIA - VENTA DE CALZADO
10410739441	MIJA LLACSAHUACHE DE JAHUIRA-HERLINDA	PIURA	PIURA	PIURA	ZONA COMERC. MCDO. MODELO CA. SAN LORENZO	NUM MZ 208 PISO LOTE 1 DPTO	ZAPATERIA
10442356667	NEYRA COELLO-DIANA JHANET	PIURA	PIURA	PIURA	ZONA COMERC. MCDO. MODELO CA. SAN LORENZO	NUM MZ 208 PISO LOTE 1 DPTO 27	ZAPATERIA
10474439858	PINTADO PEÑA-REGINA	PIURA	PIURA	PIURA	ZONA COMERC. MCDO. MODELO CA. SAN LORENZO	NUM 0 MZ 208 PISO LOTE 1 DPTO 23	ZAPATERIA
20441007893	ZAPATERIA MI CAUTIVO S.R. L	PIURA	PIURA	PIURA	ZONA COMERC. MCDO. MODELO AV. MARTIRES DE UCHURACCAY	NUM TD.6 MZ PISO LOTE DPTO	VENTA DE CALZADO, ZAPATILLAS
20468366267	CREACIONES BABY SATO SAC	PIURA	PIURA	PIURA	ZONA COMERC. MCDO. MODELO JR. BLAS ATIENZA	NUM 208 MZ PISO LOTE DPTO 16	VENTA DE ROPA Y ZAPATOS
10027229943	FIESTAS DE ROJAS MANUELA	PIURA	PIURA	LA UNION	INTERIOR MERCADO MODELO SECCION ROPA Y CALZADO	Num S/N Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10028225038	VENCES RIVERA MERCEDES MARILU	PIURA	PIURA	PIURA	EXTERIOR MERCADO MODELO PJ. GONZALO FARFAN	Num A Int 16	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10026196049	LA TORRE REATEGUI JORGE OSWALDO	PIURA	PIURA	PIURA	INTERIOR MERCADO MODELO PUESTO	Num 16 Int 17	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10027229943	FIESTAS DE ROJAS MANUELA	PIURA	PIURA	LA UNION	INTERIOR MERCADO MODELO SECCION ROPA Y CALZADO	Num S/N Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10028517888	CHAVEZ VILCHEZ MARIA ADELA	PIURA	PIURA	LA UNION	INTERIOR MERCADO MODELO	Num 258 Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO

10422336091	MENDEZ MIRANDA LORENA PAOLA	PIURA	PIURA	PIURA	INTERIOR MERCADO MODELO LADO NORTE PUESTO 24	Num Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10026196081	JARAMILLO PEDA JULIA OFANIS	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO AV MART. UCHURACAY-MZ.2-PSTO	Num S9 Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10026239244	CHUNGA AQUINO TERESA ESPERANZA	PIURA	PIURA	PIURA	EXTER. MERCADO MODELO JR. GONZALO FARFAN	Num E Int 7	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10026278452	JIMENEZ GUERRERO ZULEMA	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO AV MARTIRES UCHURACCAY	Num S/N Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10026302230	RUIZ RISCO NICOLAS	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO AV MARTIRES DE UCHURACA	Num 40794 Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10026351788	CONTRERAS VALENZUELA MARIA ESMERALDA	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO AV BLAS DE ATIENZA	Num Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10026369008	ANDRADE DE SALAS VILMA VICTORIA	PIURA	PIURA	PIURA	EXT MERCADO MODELO JR. GONZALO FARFAN	Num Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10026373269	PARDO DE MOLINA VILMA	PIURA	PIURA	PIURA	EXT.MERCADO MODELO PUESTO	Num 113 Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10026480511	MEJIA ZAPATA CRUZ MARIA	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO ANEXO MERCADO	Num Int 56	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10027249618	ANCAJIMA DE SILVA PAULA	PIURA	PIURA	LA UNION	MERCADO MODELO	Num Int 34	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10027723131	VALDIVIEZO PEDA JORGE ALFREDO	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO	Num Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10027743388	NAVARRETE PEDA ROSA GEORGINA	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO AV UCHURACAY PTO1 UNID1	Num Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10027753642	MENA CARREDO MARIO ISAAC	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO AV MARTIRES DE UCHURACA	Num Int 59	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10027940591	RUIZ RIOFRIO WALTER LUIS	PIURA	PIURA	PIURA	EXT.MERCADO MODELO JR. GONZALO FARFAN-PUESTO	Num J-11 Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10028026833	CRUZ VARGAS LOURDES JANNINE	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO AV BLAS DE ATIENZA STAND B-4	Num Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO

10028059413	RUIZ CERNAQUE JAIME IVAN	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO AV COUNTRY - TIENDA	Num 08-A Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10028070140	SANTA CRUZ AREVALO EDMUNDO	PIURA	PIURA	PIURA	INT. ANEXO MERCADO MODELO TIENDA	Num 66 Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10028223248	PEDA GRANJA GABBY DE JESUS	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO DE PIURA JR. BLAZ DE ATIENZA 208 STA39	Num Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10028367452	ATO PACHERRES ROSA	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO	Num Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10028522181	DOMINGUEZ CRUZ DILCIA MABEL	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO GALERIA AYPATE - TIENDA	Num B7 Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10028574466	CORDOVA SAAVEDRA ANER OLIN	PIURA	PIURA	PIURA	EXT. MERCADO MODELO PUESTO C000	Num 21 Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10028627161	GUARDADO MOSCOL ALEX MARTIN	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO AV UCHURACAY-TIENDA	Num 104 Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10028701000	REYES CARRASCO ISABEL	PIURA	PIURA	PIURA	EXT MERCADO MODELO JR. GONZALO FARFAN PTO 21	Num Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10028804135	RODRIGUEZ MATA EDILBERTO	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO AV BLAS DE ATIENZA 15 UND 1	Num Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10033829162	REYES CHIROQUE CARLOS ALBERTO	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO JR. BLAS ATIENZA-MZ.45-PUESTO	Num S9 Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10038340676	GOMEZ PAZ YENI	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO AV BLAS DE ATIENZA	Num Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10056444225	LACERNA AGUIRRE JUAN MIGUEL	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO DE PIURA AV BLAZ DE ATIENZA	Num 208 Int 10B	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10079455984	VALVERDE GAMBOA IRIS DEL PILAR	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO JR. BLAS DE ATIENZA	Num Int 40603	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10106644221	OCHOA SAUDE JULIA	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO DE PIURA PLATAFORMA JUAN VELASCO	Num Int 11	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10257212268	CARMEN DELFIN SANTOS LUCILA	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO JR. BLAS DE ATIENZA	Num 208 Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO

10405236414	VEGAS RUIZ JUAN JORGE	PIURA	PIURA	PIURA	INT.MERCADO MODELO PUESTO 10-UNIDAD 01	Num Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10409680815	SERNAQUE RAMIREZ JOHONY RAUL	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO GALERIA ANITA	Num 105 Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10421758684	BECERRA BECERRA VICTOR WILINGTON	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO AV MARTIRES DE UCHURACCAY 1	Num Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10424560834	AGURTO SANTOS ZOILA	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO JR. G. FARFAN MZ10 UNDI PTO	Num 19 Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10454523861	PINTADO CUEVA ERICKA LISSANA	PIURA	PIURA	PIURA	EXT.MERCADO MODELO JR. SAN LORENZO PUESTO 2	Num Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10805466397	CUNYARACHE JIMENEZ RICHARD	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO AV MART. UCHURACAY-MZ.6-PSTO	Num 3 Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
17441039409	YNGA ESPINOZA LEONARDO	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO AV BLAS DE ATIENZA-PSTOS 4 Y	Num 5 Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
20483987073	CALZA EXPORT SRL	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO INTERIOR DEL MERCADO	Num Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10026987712	PULACHE MOSCOL SANTOS RODRIGO	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO DE PIURA-PUESTO 8	Num Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10028276350	IMAN FLORES JUAN	PIURA	PIURA	LA UNION	MERCADO MODELO	Num S/N Int	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10038440808	MENA DE STEELE DIANINA	PIURA	PIURA	PIURA	ZONA INTERIOR MERCADO MODELO VIA TIENDA 40	NUM - INT -	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO
10437169867	PAUCAR CUNYA LUIS ALBERTO	PIURA	PIURA	PIURA	MERCADO MODELO J.VELASCO ALVARADO VIA MZ.13-UNIDAD 1-PUESTO	NUM 1 INT -	VENTA AL POR MENOR DE CALZADO Y ARTÍCULOS DE CUERO