



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TESIS

**“LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS COMERCIALES
DE HUACHO”**

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

LILY BALCAZAR COCA

ASESORA:

Dra. FLOR DE MARIA LIOO JORDAN

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION**

HUACHO – PERÚ

2018

DEDICATORIA:

Esta Tesis le dedico a mis Padres, a mi esposo, a mis hijos y a mi familia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios a mis Padres, a mi familia por su apoyo incondicional y a mis profesores los que me han permitido alcanzar mis objetivos y metas profesionales.

INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	02
AGRADECIMIENTO	03
ÍNDICE	04
RESUMEN	06
ABSTRAC	07
INTRODUCCION	08

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	10
1.2. Formulación del Problema	11
1.2.1 Problema General.....	11
1.2.2 Problema Específico.....	12
1.3 Objetivos de la Investigación	12
1.3.1 Objetivo General.....	12
1.3.2 Objetivo Específico.	12
1.4 Justificación de la Investigación.....	12
1.5 Delimitaciones del Estudio.....	13
1.6 Viabilidad del estudio.....	13

CAPITULO II MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación	14
2.1.1 Investigaciones Relacionados con el estudio.....	14
2.1.1.1. Tesis de Investigación N° 1.....	14
2.1.1.2. Tesis de Investigación N° 2.....	17
2.1.1.3. Tesis de Investigación N° 3.....	28

2.2 Bases Teóricas.....	33
2.3 Definición de Términos Básicos.....	52
2.4 Formulación de Hipótesis.....	55
2.4.1 Hipótesis General.....	55
2.4.2 Hipótesis Específicos.....	55
2.5 Operacionalización de Variables.....	56

CAPITULO III METODOLOGIA

3.1 Diseño y Metodología de la Investigación.....	57
3.2 Población y muestra.....	58
3.3 Técnicas de Recolección de Datos.....	59
3.4 Técnicas para el Procedimiento de Información.....	60

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Analisis de Resultados.....	62
4.2 Contrastacion de Hipotesis.....	73

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.....	81
5.2 Recomendaciones.....	83

CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACION

5.1 Fuentes Bibliográficas.....	84
5.2 Fuentes Electrónicas.....	85

ANEXOS.....	87
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	88

RESUMEN

Objetivo: Investigar si la baja productividad de las pequeñas empresas comerciales de Huacho afecta la rentabilidad de sus negocios. **Metodos:** La población de estudio es de 132 empresarios de las pequeñas empresas comerciales de Huacho, seleccionados mediante el muestreo probabilístico se utilizó para ello el SPSS (programa informático StatisticalPackagefor Social Sciences versión 24.0 en español), para hallar resultados de la aplicación de los cuestionarios, considerándose como dimensiones la Rentabilidad, las Ventas, el Rendimiento de los Trabajadores y el Sistema Financiero. **Resultados:** Nos muestran que un 56.82% ha mejorado la productividad de los pequeños empresarios, repercutiendo satisfactoriamente en las pequeñas empresas comerciales de Huacho. **Conclusion:** Los resultados obtenidos demuestran que existe una correlacion positiva moderada del 0.657 significativa entre la productividad y las pequeñas empresas comerciales de Huacho.

ABSTRACT

Objective: To investigate if the low productivity of the small commercial companies of Huacho affects the profitability of their businesses. **Methods:** The study population is 132 entrepreneurs from the small commercial enterprises of Huacho, selected by probabilistic sampling, using the SPSS (statistical software StatisticalPackage for Social Sciences version 24.0 in Spanish), to find results of the application of the questionnaires , considering as dimensions the Profitability, the Sales, the Performance of the Workers and the Financial System. **Results:** They show us that 56.82% has improved the productivity of small entrepreneurs, having a satisfactory impact on the small commercial enterprises of Huacho. **Conclusion:** The results obtained show that there is a moderate positive correlation of 0.657 significant between the productivity and the small commercial enterprises of Huacho.

INTRODUCCION

El presente trabajo de Investigación está considerado como un aporte a las mypes del sector comercio en lo que se refiere al comportamiento de la productividad. Siempre se ha considerado que las pequeñas empresas comerciales tienen problemas de productividad y rendimiento, el cual incide de manera negativa en la rentabilidad sostenida de las pequeñas empresas.

Estas consideraciones de la productividad de las pequeñas empresas comerciales en la región ha sido motivo de muchos estudios e investigaciones, en el caso de la baja productividad. Generalmente las conclusiones son diversas, debido que son ópticas relativas para encontrar los causales del bajo rendimiento empresarial.

No obstante la particularidad del caso, lo que si es cierto es que aún la baja productividad es un problema para las pequeñas empresas comerciales. Precisamente, lo que tenemos que hacer es en buscar la razón del porque las pequeñas empresas comerciales tienen baja productividad.

De tal manera que, la productividad es una posibilidad para buscar que aumentar el rendimiento empresarial.

Esta investigación está compuesta por cinco capítulos a través de los cuales se respalda y desarrolla la investigación:

Iniciando con el Capítulo I, Se establece el Planteamiento del Problema, la Justificación y los Objetivos.

En el Capítulo II, Se desarrolla el Marco Teórico, que integra los antecedentes del estudio, Bases Teóricas, las Definiciones Conceptuales y se formulan las Hipótesis y las Variables con su respectiva Operacionalización.

En el Capítulo III, Se explica detalladamente la Metodología de la Investigación, Tipos, Diseño, Población y Muestra; así como también las Técnicas de procesamiento e Instrumentos y el Análisis e Interpretación de la Información.

En el Capítulo IV, Se realiza la Presentación y Análisis de Resultados y se explica detalladamente la Contraste y Prueba de Hipótesis, así como también la Presentación de resultados.

En el Capítulo V, La Discusión y se formulan las Conclusiones y sus respectivas Recomendaciones.

Finalmente en el Capítulo VI, Las Fuentes de Información así como las Fuentes Bibliográficas y Electrónicas.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Los factores que afectan a la productividad de las PYME es lo que siempre los empresarios ignoran cuando gestionan sus procesos o sus ventas. Uno de ellos es la cantidad de tiempo que se pierde realizando tareas que se podrían hacer mejor y en menos tiempo de otra manera.

La productividad es una de los asuntos pendientes de las pequeñas empresas. Uno de los problemas que a veces se comete es sobrecargando al trabajador de tareas o ampliando las jornadas laborales, en lugar de diseñar mejores estrategias que sean efectivas y que puedan rendir utilizando mejores herramientas y que pueden adaptarse a la realidad de las pequeñas empresas comerciales de la ciudad de Huacho.

Vamos a presentar algunos de los factores que influyen en la productividad de la pequeña empresa. Al incrementar la productividad, se podrá mejorar también los resultados de facturación.

Al mejorar los resultados de facturación, generalmente se podrá maximizar los beneficios y los resultados, si la relación costo-beneficio está compensada.

Las estrategias erróneas que se utilizan para aumentar la productividad vienen a ser que para aumentar la producción de los bienes y servicios, aumentamos la jornada laboral de los trabajadores, o contratamos más trabajadores, incrementando así los costos y no necesariamente obteniendo una mejor productividad, sino que aumentamos el uso de más recursos económicos y financieros capaz de afectar la competitividad.

En cierta manera, obligamos a los trabajadores a realizar tareas manuales en exceso, cuando podríamos adquirir mejores tecnologías y herramientas informáticas para que puedan dedicar su tiempo en tareas más productivas y que se utilicen menos insumos.

Realizar más tareas manuales reduce la productividad del trabajador. Y no necesariamente es más barato y económico, porque al trabajador se le está pagando un sueldo más otros beneficios de acuerdo a ley.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿En qué medida la baja productividad de las pequeñas empresas comerciales de Huacho afecta la rentabilidad de sus negocios?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cómo afecta la baja productividad en las ventas de las pequeñas empresas comerciales de Huacho?
- b) ¿En qué medida la baja productividad influye en el rendimiento de los trabajadores?
- c) ¿Cómo influye la baja productividad en el sistema financiero de las pequeñas empresas comerciales de Huacho?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Investigar si la baja productividad de las pequeñas empresas comerciales de Huacho afecta la rentabilidad de sus negocios.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Conocer en cómo afecta la baja productividad en las ventas de las pequeñas empresas comerciales de Huacho.
- Conocer el por qué la baja productividad influye en el rendimiento de los trabajadores.
- Cómo influye la baja productividad en el sistema financiero de las pequeñas empresas comerciales de Huacho.

1.4. Justificación de la Investigación

El presente trabajo de Investigación nos va a permitir en investigar las causas de la baja productividad de las pequeñas empresas comerciales de la ciudad de Huacho, siendo una de las razones del

porque tienen una baja competitividad. Dentro de las preocupaciones de las empresas es en cómo encontrar las causas de estos problemas, es por ello que el presente trabajo se justifica por su importancia en lo referente en cómo mejorar la gestión y en aumentar la productividad empresarial.

1.5. Delimitaciones del Estudio

El presente trabajo de investigación esta delimitado por un sector de las pequeñas empresas comerciales de la ciudad de Huacho y que pueden presentar características o perfiles similares entre las de abarrotes, telas y tejidos, calzados y otros.

1.6. Viabilidad del Estudio

Este trabajo de investigación se caracteriza por la rápida aplicación en el sector a través de las conclusiones y recomendaciones con respecto a la productividad y rendimiento. Es decir donde nos permita anular las malas prácticas de gestión empresarial.

CAPITULO II

MARCO TÉORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Productividad y eficiencia en la Distribución Comercial Minorista

DATOS BÁSICOS DE TESIS DOCTORAL Autor: Ricardo Sellers

Rubio Director: Francisco José Mas Ruiz Universidad y fecha de

lectura: Universidad de Alicante, Octubre de 2005. Palabras clave:

Productividad, eficiencia, distribución comercial, cadenas de

supermercados Clasificación JEL: D20, D30, O30 Acceso al

documento completo: solicitudes al autor, Ricardo.Sellers@ua.es

Publicaciones: Sellers, R.; Mas, F. (2006) "Economic efficiency in

supermarkets: Evidences in Spain". International Journal of Retail and

Distribution Management. Vol. 34, nº 2, pgs.155-171. Sellers, R.; Mas,

F. (2005) "Factores determinantes de la eficiencia en distribución

comercial minorista". XIX Congreso anual hispano – francés de

AEDEM. Vitoria. 8, 9 y 10 de Junio. Sellers, R.; Mas, F. (2006)

"Malmquist productivity indexes in grocery retailing: Evidence from

Spain". 35th European Marketing Academy Conference (EMAC).

Atenas (Grecia). 23 al 26 de Mayo.

Resumen

En los últimos años, los análisis de productividad y eficiencia han adquirido gran importancia en diferentes sectores, como el de distribución comercial minorista. En este contexto, el objetivo principal de esta Tesis Doctoral es realizar una aportación a la literatura sobre productividad y eficiencia en distribución. En concreto, esta Tesis se centra en las cadenas de supermercados que operan en España, dado que este formato comercial se ha convertido en uno de los actores principales de la distribución de productos de gran consumo en casi todas las ciudades. En primer lugar, se pretende conocer el impacto del progreso tecnológico sobre la productividad de los intermediarios que operan en el sector de distribución comercial, así como la influencia que ejerce el tamaño empresarial sobre dicho impacto. Desde una perspectiva dinámica, se descompone el cambio productivo de las cadenas de supermercados que operan en España entre 1995 y 2001 en cambios en la productividad como consecuencia de cambios en la eficiencia de cada empresa y cambios en la productividad como consecuencia del progreso tecnológico. En segundo lugar, se estimar un concepto de eficiencia estrictamente técnico utilizando un output aislado del nivel de precios y la estimación simultánea de los Ricardo Sellers Rubio Estudios de Economía Aplicada, 2006: Res. 24232 · Vól. 24-2 Página 2 de 3 Res. 24232 factores determinantes de dicha eficiencia en términos del tamaño, el nivel de salarios y la experiencia de la empresa. Posteriormente, se analizan los factores consecuentes de la eficiencia técnica (previamente estimada) en términos de los resultados empresariales, lo que permite evaluar la situación

competitiva existente en el subsector de supermercados español. Con relación a los resultados obtenidos, señalar que se han observado elevados índices de ineficiencia económica. Además, la estimación del cambio productivo mediante el índice de Malmquist, muestra un ligero incremento de la productividad media anual de las empresas analizadas, de forma que el tamaño empresarial incide positivamente en la capacidad de la empresa para mejorar su productividad, lo que avala el supuesto tradicional según el cual las empresas de mayor tamaño tienen más capacidad para innovar y adoptar las nuevas tecnologías en sus procesos productivos. Por otro lado, se observan niveles de eficiencia técnica elevados. Además, el tamaño de la empresa, la superficie de venta del establecimiento, el nivel de salarios y la experiencia de la cadena ejercen un impacto positivo sobre la eficiencia técnica. Finalmente, en cuanto a los factores consecuentes de la eficiencia, los resultados obtenidos indican que el principal determinante de la rentabilidad para la muestra de empresas analizadas es la cuota de mercado y no la eficiencia técnica, lo que avala la existencia de comportamientos colusivos en el mercado, al menos de forma limitada.

Determinación de un modelo para medir la productividad en un empresa constructora caso Darquimtek S.A

Argüello Maya, Paolo René; Armas Cruz, Cristina Alexandra

URI: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/7743> Fecha: 2012

Resumen:

En la actualidad, la tendencia que están adoptando las organizaciones es procurar ser eficaces y eficientes en todos sus procesos para lo que ha apuntado sus esfuerzos en tener calidad en sus productos y servicios para así lograr la satisfacción del cliente. Es por ello que la medición de la productividad es tan relevante, ya que permite que las empresas sean competitivas en costo y calidad ya que mejora los procesos y optimiza los recursos, el objetivo de esta tesis es determinar el método que más se ajuste a las necesidades de una empresa constructora. Después de realizar la aplicación de los métodos, se estableció que para el sector de la construcción el método que más se adapta es el Método Basado en Tiempos: Utilización y Eficiencia; ya que este permite medir los tiempos de ejecución y cuál de los factores productivos no se está siendo aprovechado. La correcta implementación del método permitirá tener un sistema de información gerencial dinámico que dé la posibilidad de tomar decisiones oportunas, mejore la utilización de los recursos e incrementen las utilidades de la empresa.

PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL AREA DE PRODUCCION DE LA EMPRESA LADRILLERA LA XIMENA Jaime Quintero Perea. Julián Alberto González Pabón. Proyecto de grado de modalidad del Seminario taller en Gestión de Plantas Industriales Para optar el título de Ingeniería Industrial. Director: Ing. Mario Bravo Castillo. Mg UNIVERSIDAD SAN

BUENAVENTURA FACULTAD DE INGENIERIA PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL SANTIAGO DE CALI 2013 Nota de

GLOSARIO CALIDAD: Es cumplir con los requisitos establecidos por la empresa y con los requerimientos que necesita el cliente con un mínimo de errores y defectos. **CAPACIDAD DE LA MAQUINA:** Volumen de producción potencial de la máquina, habitualmente expresado en unidades físicas por unidad de tiempo. **CAPACIDAD PRODUCTIVA:** Unidad de máxima que puede producir una empresa por unidad de tiempo. **CORTE:** Operación que permite dividir la pasta que sale por la boquilla de la maquina extrusora, en piezas de igual tamaño. **EFFECTIVIDAD:** Es el logro de la eficacia y de la eficiencia al cumplir con los objetivos. Es la capacidad de satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes. **EFICACIA:** Cumplimiento o no de los objetivos planteados por la organización, teniendo en cuenta elementos de calificación y valoración de los productos obtenidos con los requerimientos del cliente. **EXTRACCIÓN:** Supresión de las arcillas mediante removimiento de la tierra de arcilla, para retirar la capa vegetal superficial, transporte desde las superficies rocosas o desde el suelo, en forma de partículas. **GESTION:** Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar proceso en una empresa. **ÍTEM:** Cada uno de los elementos que forman parte de un dato en la lista de chequeo. **LISTA DE CHEQUEO:** Es un instrumento metodológico utilizado para verificar el cumplimiento de un número de ítems. Relacionados con temáticas y que componen una variable. **MANUAL PROCEDIMIENTOS:** Es el documento que contiene la descripción de

actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. MEZCLA: Tiene por objeto homogenizar y lograr la cantidad necesaria en proporciones de los diferentes tipo de arcillas para lograr efectos diferentes. MODELO: Esquema teórico que representa una realidad compleja o un proceso complicado y que sirve para facilitar su comprensión. MOLDEO: Proceso mediante el cual, se da la forma deseada a la obtenida; este proceso puede realizarse manualmente, con una extrusión.

PROCESO PRODUCTIVO: Secuencia de actividades relacionadas e interdependientes que tienen como propósito producir un efecto sobre los insumos, en el cual interviene materiales directos e indirectos que atraviesan el proceso de transformación y prestación de servicio para obtener un producto SUBTEMA: Es una rama de una determinada variable. TECNOLOGÍA: Conjunto de conocimientos organizados sistemáticamente a los proceso de producción.

Resumen

En este proyecto de grado se presenta una propuesta destinada a una reestructuración del trabajo que desempeña el área de producción de la empresa la ladrillera La Ximena, aplicando la metodología de mejora continua PHVA. Este proyecto se ha desarrollado con el objeto de mejorar la situación actual del área de producción y queda a disposición de la alta dirección de la ladrillera La Ximena. En una primera fase se realizó un levantamiento de información del problema

que afronta la empresa. En esta etapa se definió el plan del proyecto en el cual se plantearon los objetivos a cumplirse. Posteriormente se procedió a diagnosticar el proceso de producción actual de la ladrillera La Ximena, utilizando como metodología la entrevista personal de los responsables y participantes de las actividades de producción, lista de chequeo y la revisión de los procesos de gestión en observación; dando como resultado la descripción de la organización: cómo funciona, sus actores y los productos que ofrece. A partir de la información levantada, se propuso desarrollar un modelo de gestión por proceso, el mapa de procesos, identificación de los procesos de la ladrillera La Ximena, propuesta de las ficha de análisis valor agregado, identificación de oportunidades, mejora con la metodología PHVA con diagrama flujo mejorado, diseño de planta mejorado. El trabajo realizado se presenta descrito en cuatro capítulos: el primero la característica de la organización, en el segundo capítulo gestión por procesos en la ladrillera La Ximena, en el capítulo tercero propuesta de mejora de los procesos de producción en la ladrillera La Ximena y el cuarto capítulo lo constituyen las conclusiones y recomendaciones obtenidas del proyecto. Adicionalmente se presenta bibliografía y los anexos utilizados.

INTRODUCCIÓN Este proyecto de grado hace parte del trabajo de grado de modalidad de seminario taller de plantas industriales del Programa Ingeniería Industrial por lo consiguiente nuestro trabajo de grado se elabora en una empresa de fabricación de ladrillos ubicada carrera. 3 No. 29 -64 barrio de Calicanto en la ciudad de Popayán del departamento del Cauca. Para realizar una propuesta de cambios de gestión procesos en el área de producción.

Así como proyecto previo a la obtención del Título de Ingeniería Industrial y junto con la aceptación y compromiso de la alta dirección de ladrillera La Ximena. Se elabora una propuesta de un modelo de gestión por procesos para elevar la productividad del área de producción, con el objeto de mejorar su situación actual y posicionarse en el mercado. En la propuesta desarrollada se ha incluido métodos y herramientas que ladrillera La Ximena no dispone en su actual funcionamiento para poder adoptar la filosofía de servicio al cliente y estandarizando sus procesos de producción en base a mejoramiento de la gestión. Queda establecida en base a lineamientos claros y documentados; que de realizarse su implementación bajo decisión de la alta dirección, permitirá a ladrillera La Ximena verse en un inmerso proceso de mejora continua. Toda esta propuesta ha sido planteada en base a los conocimientos adquiridos durante la formación académica en la carrera de Ingeniería Industrial y del seminario taller de plantas industriales. Mediante este estudio se emitieron criterios, recomendaciones y conclusiones con respecto a mejorar la productividad del área de producción de la ladrillera a través de gestión por procesos.

14 1 CAPÍTULO: CARACTERÍSTICA DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

Reseña histórica. LADRILLERA LA XIMENA nace con el propósito de satisfacer las necesidades del sector de la construcción del Valle del Cauca mediante el desarrollo de productos de excelente calidad y buen precio para el consumidor. Fue así como el 16 de octubre de 1996 el señor Gonzalo Agredo Figueroa, oriundo del Valle del Cauca constituye la sociedad ladrillera “La Ximena” en la Cámara de

Comercio de la Ciudad de Popayán En sus inicios la ladrillera comenzó en unas instalaciones muy rudimentarias con capacidad promedio de 20 toneladas mensuales y un pequeño horno con capacidad promedio de 2 toneladas por quema, con el paso del tiempo y el posicionamiento de la empresa, se hizo necesario adaptar las instalaciones para poder aumentar la capacidad productiva en 50%. Se empieza a modernizar la actividad minera lo mismo que la tecnología aplicada a la transformación para una mejor calidad de sus productos, además se construyó un segundo horno con capacidad 6 toneladas por quema; reflejándose esto en una inversión en cuanto a infraestructura y tecnología. Estos cambios dieron como resultados un producto macizo de características externas muy vistosas y homogéneas que le permite a la compañía ser considerada como una fuente de abastecimiento en el desarrollo de la actividad constructora. Siendo en el momento una empresa que puede satisfacer necesidades de sus clientes, ofreciendo buena calidad y servicio, en la actualidad la empresa tiene una capacidad instalada para 120 toneladas mensuales. Datos básicos de la empresa. Razón Social Gonzalo Agredo Figueroa Nombre Comercial Ladrillera La Ximena Nit. 16´445.415-1 Dirección: Cra. 3 Sur Calle 26 Teléfonos: 8223442 Fax: 8223442 Actividad económica: Fabricación y comercialización de ladrillos para la Construcción. 15 1.2 FORMULACION PROBLEMA. Descripción del problema. En la empresa la ladrillera La Ximena a través de entrevistas informales a las directivas de la organización dedicada a la producción y comercialización de ladrillos, se observó que la empresa no cuenta con una metodología para lograr una alta

productividad en área de producción. Las actividades que se han estado llevando a cabo en el área de producción no han sido gestionadas eficientemente y por esta razón la ladrillera La Ximena se ha visto inmersa en serios problemas, los cuales se citan a continuación: la producción que se realiza día a día es manejada por la persona a cargo de esta, quien realiza esta operación por rutina y no estima cantidades de materia prima para la producción, se toman de la reserva la cantidad que se crea necesaria para la producción. Se refleja un número muy alto de transportes de la materia prima a él triturador, en el momento de acondicionar la materia prima a su proceso esta nos exige un nivel de humedad el cual se determina por el encargado visualmente sin utilizar ninguna herramienta adecuada, para poder cumplir con la medida necesaria, esto nos muestra que no hay una estandarización de sus procesos, los cuales no nos permiten realizar un control de calidad en cada uno de los subprocesos para la elaboración de ladrillos, se observa que los operarios solo cumplen labores las cuales se les asignan en el momento, esto significa que no están capacitados para tener criterio en un puesto fijo sino que cumplen las necesidades del momento. Y consecuencia de todos estos problemas mencionados resulta un posicionamiento débil en el mercado. Además la ejecución de las actividades sin documentación por parte de los trabajadores de la organización debido al desconocimiento del correcto desenvolvimiento de las actividades, ha hecho que el control de las mismas sea limitado, impidiendo así un proceso de mejora continua dentro de la organización y afectando directamente a la razón vital para el sostenimiento de las actividades

comerciales de la ladrillera La Ximena. La consideración anteriormente muestra la necesidad de ajustar a la ladrillera La Ximena hacia un modelo de gestión por procesos, que permita a la organización tener un control, poder medir y mejorar cada uno de sus procesos junto a un mejor gestión de sus recursos, para que de esta manera la organización cumpla con uno de sus objetivos vitales: la satisfacción de sus clientes optimizando sus actividades. 16

Planteamiento problema. ¿Cómo diseñar un modelo de gestión por procesos para mejorar la productividad del área de producción de la ladrillera La Ximena?

1.3 OBJETIVO

Objetivo general. Diseñar el modelo de gestión por procesos para mejorar la productividad del área producción de la ladrillera La Ximena.

Objetivo específicos.

- Diagnosticar el proceso actual de la producción de la ladrillera La Ximena.
- Diseñar el modelo gestión por procesos para mejorar la productividad del área producción de la ladrillera La Ximena.
- Recomendaciones para la implementación del modelo gestión por procesos para la ladrillera La Ximena.

Alcance El desarrollo de este proyecto tendrá como meta un modelo de gestión por procesos a través de herramientas de lean manufacturing para toda el área de producción de la empresa ladrillera La Ximena. .

1.4 JUSTIFICACION.

La ladrillera La Ximena dada a la presencia de su alto nivel de calidad y de variedad de los productos de ladrillos se ve en la necesidad de determinar mediante la evaluación de la productividad en el sector de ladrillos de mano, obra blanca y las mejoras que se pueden implementar para así contribuir en el proceso de la región del Cauca y de Colombia. El desarrollo de este proyecto permitirá obtener un

diagnóstico de la situación actual del área de producción de la ladrillera La Ximena, Este conocimiento servirá de base para una propuesta de un modelo de gestión por procesos y para conseguir mejorar la productividad del área de producción, que permitan su efectividad, el proyecto entregará una metodología para diagnosticar el estado actual del área producción. Modelos productivos, modelos de estandarización y metodologías para el control, verificación y mejora de procesos en el área de producción. Servirá de línea base para el establecimiento de indicadores productivos. Desde la elaboración de este proyecto en lo económico se evitaren sobrecostos. Ya que se reducirán las fallas por reproceso, la pérdida de tiempo del proceso, así mismo mejora la eficiencia y productividad, optimización del proceso permitiendo suministrar mejores condiciones y ambiente de trabajo en las áreas de producción.

1.5 MARCO REFERENCIAL

Marco contextual. Ladrillera La Ximena. Empresa que pertenece al sector de ladrillos. Está ubicada en Carrera. 3 No. 29-64 Barrio Calicanto de la Ciudad de Popayán, departamento del Cauca. Se dedica a la producción de material rustico hecho a mano artesanal y maquinado, pisos, enchapes molduras, tejas y ladrillos estilo colonial. Actualmente cuenta con 12 trabajadores. Antecedentes La siguiente información se relaciona a los antecedentes de la investigación del proyecto.

1.5.2.1 Johnny m, (2011) realizo un trabajo de grado titulado: Diseño de un Manual Operativo en los procesos productivos para controlar la gestión de calidad en función a la acreditación de la norma ISO 9001; cuyo objetivo fue el de diseñar un manual operativo en los procesos productivos en el área de

producción de la empresa Nestlé Purina, ubicada en Venezuela, para controlar el cumplimiento del proceso de gestión de calidad el proyecto es basado en una investigación de campo de carácter descriptivo y con apoyo documental. La obtención de datos se realizó con la técnica de observación directa y entrevistas, por lo cual se basaron en tres (3) indicadores: el primero fue objetivo específico, dentro de las observaciones de datos valiosos. Se vio una evaluación donde se realiza con frecuencia, para alcanzar buenos resultados en cuanto fabricación del producto, mostrando esto una debilidad en cuanto al control diario de cada una de los procesos dentro del área de producción que por lo cual deben regularse en un cumplimiento y supervisión de la misma. Concluye que los resultados que se evidencian es la inequidad de las respuestas de la entrevista, en virtud de existir un porcentaje afirmando la realización de seguimiento en las actividades de la empresa Nestlé y al mismo tiempo otro sesenta por ciento (60%) discutiendo lo contrario, situación está que da pie para intuir la existencia de una problemática de carácter operativo.

1.5.2.2

Edison Javier (2013) realizó un trabajo de grado titulado: Estandarización de procesos para la optimización de recursos en el área de envasados de leche de la pasteurizadora El Ranchito Cía. Ltda., cuyo objetivo fue eliminar procesos, asegurando los resultados esperados, optimizar el uso de materiales y herramientas, mejorar la calidad y seguridad dentro de la organización, acondicionar el trabajo y los sistemas de manera que la mejora continua puede ser introducida. Cuando estandarizamos procesos podemos asegurar la calidad de un producto siempre y cuando se siga el manual de la

producción del mismo de modo que ayude a disminuir costos al eliminar el reproceso por producto no conforme, también nos ayuda a disminuir el tiempo de ciclo de cada operación ya que al estandarizar nos obliga a buscar tiempos óptimos de la producción. Concluye que la empresa con esta estandarización logro incrementar su producción en un 32.5% y se logró reducir el desperdicio de polietileno en 1.2% esto hace que la empresa sea más productiva y rentable en sus procesos.

19 Marco teórico 1.5.3.1 Gestión procesos. 1.5.3.1.1 Cadena de valor. Es una herramienta que permite conocer la secuencia e interrelación que presentan los diferentes procesos de la organización, buscando la satisfacción del cliente expresada en la propuesta de valor, lo que nos permite saber que es importante para el cliente y por qué está dispuesto a pagar. La cadena de valor debe contener los siguientes tipos de procesos según Porter: procesos primarios conformados por logística interna, operación, logística externa, mercadeo y ventas y servicio de post venta, los procesos secundarios conformados por infraestructura, administración del recurso humano, desarrollo tecnológico y abastecimiento. (Fuente: Gestión por procesos, Autores: Luis Fernando Agudelo Tobón – Jorge Escobar Bolívar.)

Figura 1. Cadena valor Fuente: adaptada Luis arimany (2012) 20

1.5.3.1.2 Definición de procesos. Como es ampliamente conocido en la administración, proceso es: un “conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un productor, sobre un insumo, le agregue valor a éste y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno” (Agudelo Tobón Luis Fernando y Escobar Bolívar Jorge, 2007)

1.5.3.1.3 Clasificación de

los procesos Antonio Pérez Fernández de Velasco José, 2007 según Los procesos se pueden clasificar de la siguiente forma: • Procesos Estratégicos: Son aquellos procesos por los cuales la empresa desarrolla sus estrategias y define sus objetivos. Ejemplo: Proceso

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES INGENIERIA EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA - CPA TÍTULO DEL PROYECTO “EL CONTROL INTERNO Y LA PRODUCTIVIDAD OPERACIONAL DE LAS MEDIANAS EMPRESAS COMERCIALES DEL CANTÓN MILAGRO, 2015” AUTORES: PLAZA GUERRERO ANGELO GREGORIO RIERA DIAS JENNIFER STEFANIA TUTORA: ING. LIGIA FAJARDO VACA, MSc. MILAGRO, OCTUBRE DEL 2015 ECUADOR

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar la incidencia del control interno en la productividad operacional de las medianas empresas del cantón Milagro, en conocimiento de que muchas de estas empresas manejan sus procesos de manera empírica y carecen de aplicación de herramientas y/o estrategias indispensables que les permita alcanzar resultados favorables. Una de estas estrategias es la mejora continua de los procesos que se lograría con la aplicación correcta de los controles internos en cada una de las operaciones empresariales. Para el desarrollo de la misma utilizamos técnicas de investigación, como las encuestas y entrevistas, que nos llevaron a realizar un estudio sobre la situación actual en la que se

encuentran las diversas organizaciones respecto a sus controles internos. El análisis de los resultados obtenidos nos permitió darnos cuenta, que el control interno influye en gran proporción en el correcto desenvolvimiento de las operaciones o procesos de una organización, sin embargo conociendo su importancia en cuanto al manejo de un buen control interno, pocos toman en consideración este procedimiento, las causas que se determinaron, entre otras, están: falta de conocimiento sobre el tema y recursos económicos, etc. Esta investigación pretende aportar y contribuir a una mejora empresarial orientado a las medianas empresas, en cuanto a la implementación o el robustecer de los controles internos que les consienta obtener beneficios rentables. Palabras claves: Control interno, productividad operacional, procesos, operaciones, análisis.

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Problematización Si analizamos el comportamiento internacional en cuanto a la planta productiva de las grandes, micro, pequeñas y medianas empresas, la interrogante sería cuál de estos segmentos son el mayor generador de desarrollo económico, de utilización de mano de obra y como punto primordial quien aporta en mayor proporción al PIB ; en definitiva no son el grupo de las grandes organizaciones las que ocupan el primer lugar, al contrario quien diría que son las micro, pequeñas y medianas empresas las consideradas como célula básica del tejido productivo. Las pequeñas y medianas empresas son la caracterización más elocuente del tejido empresarial

de cualquier país, sea desarrollado o subdesarrollado. Estas suelen conceptualizarse de distintas formas, al final la mayoría de los autores coinciden en que es un organismo vivo y con independencia de su tamaño, reúne en sí todos los aspectos de una empresa tradicional. Su forma de manifestarse varía en función del país en que se encuentra, en esencia su núcleo básico es el mismo y, además, se mueve dentro del marco de ventajas y desventajas asociadas a su propio tamaño. Por ello se clasifican de diferentes formas e incluso se agrupan de acuerdo a distintos indicadores. Las definiciones que los autores fijan a las PYMES son muchas, asignándoles características, clasificaciones, objetivos, funciones conceptualizándolas de múltiples maneras, pero muchos de los autores le otorgan el concepto, es una entidad que con independencia de la dimensión que posea cumple con todos los elementos y características de una empresa tradicional. Hay que tener en cuenta que aunque su presentación será diferente dependiendo de aspectos 4 externos e internos como lugares, ambientes, costumbre al final conservaran su posición y ventajas que únicamente las Pymes poseen. Dentro de los puntos débiles de estas, se encuentran la informalidad para realizar sus operaciones diarias, con ello una organización poco adecuada, inexistencia de manuales de procedimientos, que les permitan aplicar políticas y lineamientos conocidos que por la organización de manera que se persiga un mismo objetivo. Existe un aspecto de gran relevancia que todas las empresas deben tener en cuenta y establecido es el control interno, así en su actuar diario se evitaría menos riesgos posibles. Es

así entonces que el control interno y los beneficios que este medio brinda a las pymes les permitirá optimizar recursos y con ello mejorar el desempeño de la organización en muchos ámbitos: administrativo, comercial, operativo, etc., esto atraerá a los clientes generando confianza y asegurando su permanencia en un mercado tan competitivo. Una particularidad de las PYMES es la influencia que generan sobre el mercado total y por lo tanto en la economía nacional ya sea en lo productivo o comercialización de bienes y servicios, sin dudas son esta categoría de empresas las que mayor aceptación y aplicación de normas realizan y se adaptan a los cambios tecnológicos con mayor rapidez. Aguirre y Armenta en el 2009 conceptualizaron a las PYMES de la siguiente manera: Son organismos con autonomía y soberanía con una influencia y dominio de alto nivel en el mercado de actividades comerciales mas no fabril puesto que la diferencia radica en el grado de inversiones requeridas para dicha denominación, estas empresas están sujetas a leyes de monto de ingresos anuales y contratación de mano de obra, si sobrepasan dichas limitaciones pasarían de medianas a grandes organizaciones¹. Son organismos con autonomía y soberanía con una influencia y dominio de alto nivel en el mercado de actividades comerciales mas no fabril puesto que la diferencia radica en el grado de inversiones requeridas para dicha denominación, estas empresas están sujetas a leyes de monto de ingresos

1 AGUIRRE, Ricardo; ARMENTA Carlos: La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas,

http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-

[_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_mediana_s_empresas_en_mexicox.pdf](#) 5 anuales y contratación de mano de obra, si sobrepasan dichas limitaciones pasarían de medianas a grandes organizaciones. Entre los estudios que realiza el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) al área económica del país junto a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) está el realizado a las empresas mediante un tercer interventor el Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE) que adquiere información directa de fuentes como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Servicio de Rentas Internas (SRI), presentaron un informe con una segunda adaptación que de alguna manera permite conocer información estadística y administrativa de importancia para el país en el sentido económico y humano. Según INEC 2014 menciona que en la segunda adaptación vertida por el directorio de empresas y establecimientos se realiza una comparación del año 2011 con 179.830 organizaciones registradas versus 704.556 hasta el año 2014, las cuales son sujetas a los respectivos análisis, en estos tres años el aumento fue de 3.9% sin embargo las provincias de Guayas y Pichincha abarcan el 40.7% pero el 47% están ubicadas en Quito. La información y estadística a las que hace referencia el DIEE está basado en todos los establecimientos que continuaron normalmente sus actividades económicas arrojando un porcentaje de ingresos en el año 2012, el SRI se constituye como fuente de información puesto que es el que almacena dichos datos numéricos en base a las ventas registradas, además se utilizó información del IESS para conocer si existieron

asegurados por parte de los patronos y por ultimo están incluidas los micro negocios afiliados al RISE. (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2014)² A continuación presentamos en el cuadro 1, segmento de empresas a nivel nacional, un detalle de los segmentos empresariales en cantidades y porcentajes. Según el último censo realizado por el INEC. 2 (INEC, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2014).

<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/directorio-de-empresas-un-paso-mas-para-un-futuro>

2.2. Bases teóricas

Productividad

Nuestro objetivo en este trabajo es conceptualizar algunas de la actividades que en este caso se enfocan a la Ingeniería Industrial en lo que respecta a Productividad, sabemos que hoy día no es competitivo quien no cumple con (calidad, Producción, Bajos Costos, Tiempos Estándares, Eficiencia, Innovación, Nuevos métodos de trabajo, Tecnología.) y muchos otros conceptos que hacen que cada día la productividad sea un punto de cuidado en los planes a largo y pequeño plazo.

Que tan productiva o no sea una empresa podría demostrar el tiempo de vida, de dicha corporación, además de la cantidad de producto fabricado con total de recursos utilizados.

Veremos además algunas definiciones de productividad por las cuales nos daremos cuenta como controlar la productividad de mi empresa o futura.

Importancia de La Productividad

El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

Del costo total a cubrir en una empresa típica de mano factura de productos metálicos, 15% es para mano de obra directa, 40% para gastos generales. Se debe comprender claramente que todos los aspectos de un negocio o industria - ventas, finanzas, producción, ingeniería, costos, mantenimiento y administración- son áreas fértiles para la aplicación de métodos, estudio de tiempos y sistemas adecuados de pago de salarios.

Hay que recordar que las filosofías y técnicas de métodos, estudio de tiempos y sistemas de pago de salarios son igualmente aplicables en industrias no manufactureras. Por ejemplo: Sectores de servicio como hospitales, organismos de gobierno y transportes. Siempre que hombres, materiales e instalaciones se conjugan para lograr un cierto objetivo la productividad se puede mejorar mediante la aplicación inteligente de los principios de métodos, estudios de tiempos y sistema de pago de salarios.

¿Que es productividad?

Productividad puede definirse 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 y los trabajos de los empleados.

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento.

En un enfoque sistemático decimos 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 esta dada como parte de sus características técnicas.

No así con el recurso humano o los trabajadores, deben de considerarse factores que influyen.

Además de la relación de cantidad producida por recursos utilizados, en la productividad entran a juego otros aspectos muy importantes.

Calidad:

La calidad es la velocidad a la cual los bienes y servicios se producen especialmente por unidad de labor o trabajo.

Productividad=Salida/Entradas

Entradas: Mano de Obra, Materia prima, Maquinaria, Energia, Capital.

Salidas: Productos.

Misma entrada, salida mas grande, Entrada mas pequeña misma salida, Incrementarsalida, disminuir entrada, Incrementar salida mas rápidoquelaentrada. Disminuir la salida en forma menor que la entrada.

¿Como se mide la productividad?

La productividad se define como la relación entre insumos y productos, en tanto que la eficiencia representa el costo por unidad de producto. Por ejemplo:

En el caso de los servicios de salud, la medida de productividad estaría dada por la relación existente entre el número de consultas otorgadas por hora/médico. La productividad se mediría a partir del costo por consulta, mismo que estaría integrado no solo por el tiempo dedicado por el médico a esa consulta, sino también por todos los demás insumos involucrados en ese evento particular, como pueden ser materiales de curación medicamentos empleados, tiempo de la enfermera, etc.

En las **empresas** que miden su productividad, la fórmula que se utiliza con más frecuencia es:

Productividad:

Número de unidades producidas, Insumos empleados

Este modelo se aplica muy bien a una empresa manufacturera, taller o que fabrique un conjunto homogéneo de productos. Sin embargo,

muchas empresas modernas manufacturan una gran variedad de productos. Estas últimas son heterogéneas tanto en valor como en volumen de producción a su complejidad tecnológica puede presentar grandes diferencias. En estas empresas la productividad global se mide basándose en un número definido de " centros de utilidades " que representan en forma adecuada la actividad real de la empresa.

La fórmula se convierte entonces en:

Productividad: Producción

$$a + \text{prod.}b + \text{prod.}N \dots \text{Insumos empleados}$$

Finalmente, otras empresas miden su productividad en función del valor comercial de los productos.

Productividad: Ventas netas de la empresa

Salarios pagados

Todas estas medidas son cuantitativas y no se considera en ellas el aspecto cualitativo de la producción (un producto debería ser bien hecho la primera vez y responder a las necesidades de la clientela) . Todo costo adicional (reinicios, refabricación, reemplazo reparación después de la venta) debería ser incluido en la medida de la productividad.

Un producto también puede tener consecuencias benéficas o negativas en los demás productos de la empresa. En efecto si un producto satisface al cliente, éste se verá inclinado a comprar otros

productos de la misma marca; si el cliente ha quedado insatisfecho con un producto se verá inclinado a no volver a comprar otros productos de la misma marca.

El costo relacionado con la imagen de la empresa y la calidad debería estar incluido en la medida de la productividad

INDICE DE PRODUCTIVIDAD (P)

Con el fin de medir el progreso de la productividad, generalmente se emplea el punto de comparación:

$$P = 100 * (\text{Productividad Observada}) / (\text{Estándar de Productividad})$$

La productividad observada es la productividad medida durante un periodo definido (día, semana, Mes, año) en un sistema conocido (taller, empresa, sector económico, departamento, mano de obra, energía, país) El estándar de productividad es la productividad base o anterior que sirve de referencia.

Con lo anterior vemos que podemos obtener diferentes medidas de productividad, evaluar diferentes sistemas, departamentos, empresas, recursos como materias primas, energía, entre otros.

Pero lo más importante es ir definiendo la tendencia por medio del uso de índices de productividad a través del tiempo en nuestras empresas, realizar las correcciones necesarias con el fin de aumentar la eficiencia y ser más rentables.

Elementos importantes a considerar para aumentar la productividad de la empresa son el capital humano como la inversión realizada por

la organización para capacitar y formar a sus miembros y el instructor de la población trabajadora que son los conocimientos y habilidades que guardan relación directa con los resultados del trabajo.

Conclusión

La productividad es, sobre todo, una actitud de la mente. Ella busca mejorar continuamente todo lo que existe. Está basada en la convicción de que uno puede hacer las cosas mejor hoy que ayer y mejor mañana que hoy. Además, ella requiere esfuerzos sin fin para adaptar actividades económicas a condiciones cambiantes aplicando nuevas teorías y métodos. Es una creencia firme en el Progreso Humano

Productividad laboral

Como se sabe, en este blog tengo una sección sobre productividad en el trabajo o productividad laboral. Curiosamente, muchos de nosotros nos preguntamos qué diferencia existe entre la productividad personal y la productividad laboral. Vamos a intentar aclarar el asunto porque me parece bastante interesante.

Hemos definido en varias ocasiones qué es la productividad personal.

Mi definición preferida es esta:

La productividad personal es la cantidad de trabajo útil que un individuo puede sacar adelante en una unidad de tiempo.

La productividad laboral, sin embargo, podríamos definirla cómo: La productividad laboral es la relación entre el resultado de una actividad y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción.

Las dos definiciones parecen completamente diferentes ¿verdad? En realidad son exactamente la misma definición, una considerando la producción de una empresa y otra considerando al propio individuo como empresa.

Para fabricar o un producto o generar una actividad en una empresa son necesarios varios recursos. Normalmente hacen falta cierta cantidad de materias primas, algo de fuerza de trabajo, energía y una serie de inmovilizados (un edificio, una máquina, una herramienta...) para producir el bien.

En una fábrica esto es bastante fácil de ver. Tienes tus materias primas, una serie de trabajadores se encargan de meterla en una maquinita y procesarla y por el otro lado sale el producto terminado. la productividad de esa industria es el precio de lo que ha creado todo este proceso en relación con lo que ha costado todo lo que hemos usado para producirlo.

Para no ponerlo muy complicado, podríamos definir esta fórmula como:

Productividad laboral = Valor bien producido / (coste materias primas + energía + herramientas + salarios)

En una empresa de servicios, como puede ser la de muchos lectores de este blog, la cosa es más o menos igual. Considera tu proceso de prestación de servicios como una “máquina”. El principal recurso que se emplea en la producción del servicio es el tiempo de los trabajadores, porque las empresas de prestación de servicios suelen necesitar muy pocos medios materiales. Para calcular la productividad laboral de esta empresa, tomamos lo que cuesta tener a una persona trabajando en un proyecto cada hora, incluyendo costes salariales, alquileres, el precio de las herramientas que necesita para desempeñar su función, y lo multiplicamos por el número de horas que tarda una persona en prestar el servicio y por el número de personas necesarias para lograrlo.

En este caso podríamos simplificar la fórmula:

Productividad laboral:

Productividad laboral = *Valor servicio prestado / (coste herramientas + salarios)*

En el caso de la productividad personal, el único recurso que necesitamos para lograr una tarea es nuestro tiempo. EL valor del bien producido es subjetivo, aunque en realidad el valor de cualquier bien producido es una convención definida por el mercado, pero esa es otra cuestión.

Tomando como referencia la fórmula anterior:

Productividad personal:

Productividad personal = *Valor tarea completada / tiempo empleado*

Con esto, demostramos que la fórmula de la productividad personal es exactamente igual que la fórmula de la productividad laboral, solo cambian los recursos necesarios para producir la actividad que queremos medir y el valor que asignamos a lo producido.

Si tenemos en cuenta que el tiempo es dinero (podemos calcular cuanto cuesta nuestro tiempo), tenemos que podríamos vernos a nosotros mismos como fábricas cuyo producto principal es la consecución de tareas que nos acercan al objetivo que nos hemos fijado. Las personas somos fábricas cuyo producto principal es la consecución de tareas que nos acercan.

Siendo fríos y calculadores, eso es exactamente lo que somos las personas que queremos alcanzar la excelencia en la productividad personal.

Queremos alcanzar nuestros objetivos con la menor cantidad de esfuerzo necesario. Queremos optimizar nuestros recursos en relación a los objetivos alcanzados.

Como siempre digo, ser productivo no significa trabajar 14 horas al día, significa hacer más en una hora para lograr un objetivo que una persona normal.

Pequeñas Empresas Comerciales

Son organizaciones privadas, llamadas así porque sus activos anuales no exceden los 2 millones de dólares y su nómina no supera los 50 empleados, aunque esta cifra puede variar dependiendo del lugar donde se encuentre la empresa.

Características de la Pequeña Empresa:

La pequeña empresa tiene determinadas características que la distinguen de otros tipos de empresa (micro, mediana o grande empresa).

Según **Jack Fleitman**, autor del libro "Negocios Exitosos", las características principales de la pequeña empresa son las siguientes:

- Ritmo de crecimiento por lo común superior al de la microempresa y puede ser aún mayor que el de la mediana o grande.
- Mayor división del trabajo (que la microempresa) originada por una mayor complejidad de las funciones; así como la resolución de problemas que se presentan; lo cual, requiere de una adecuada división de funciones y delegación de autoridad.
- Requerimiento de una mayor organización (que la microempresa) en lo relacionado a coordinación del personal y de los recursos materiales, técnicos y financieros.

- Capacidad para abarcar el mercado local, regional y nacional, y con las facilidades que proporciona la red de internet, puede traspasar las fronteras con sus productos (especialmente si son digitales, como software y libros digitales) y servicios.
- Está en plena competencia con empresas similares (otras pequeñas empresas que ofrecen productos y/o servicios similares o parecidos).
- Utiliza mano de obra directa, aunque en muchos casos tiene un alto grado de mecanización y tecnificación.

Según **Derek Leebaert**, las ventajas de las pequeñas empresas:

Tienden a ser económicamente más innovadoras que las compañías más grandes.

Es más apta para responder a las cambiantes exigencias del consumidor.

Más dispuesta a crear oportunidades para las mujeres y grupos minoritarios y para emprender actividades en las zonas empobrecidas.

Tienen la capacidad de realizar alianzas y sociedades, a diferencia de las grandes empresas con intereses competitivos demarcados.

Actúan como punto de entrada a la economía de trabajadores nuevos o previamente menospreciados.

La Rentabilidad

Se refiere a la relación entre los Resultados o Beneficios obtenidos en un periodo (un año), y los resultados obtenidos en los años anteriores de la empresa.

La rentabilidad son los méritos de un proyecto en términos de utilidades que produciría y en consecuencia, es el rubro del cual le interesa lograr un máximo beneficio. Asimismo todos los recursos que le permitiría obtener las utilidades. El criterio para el empresario es el de obtener el máximo de utilidades por unidad de capital empleado en el proyecto. A esta relación se le llama rentabilidad del proyecto y se expresa como el porcentaje que representaran las utilidades anuales.

La rentabilidad es la generación de ingresos y costos generados por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas, puede ser evaluada en referencia a las ventas, a los activos, al capital o al valor accionario.

La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, financieros y humanos con el fin de obtener ciertos resultados, en términos más concisos la rentabilidad es uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado periodo de tiempo. Se puede definir además como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa.

Rentabilidad Financiera

Es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa.

Rentabilidad Económica

La rentabilidad económica mide la capacidad de los activos de una empresa para generar valor, independientemente de cómo hayan sido financiados y de las cuestiones fiscales. Una rentabilidad económica pequeña puede indicar: exceso de inversiones en relación con la cifra de negocio, ineficiencia en el desarrollo de las funciones de aprovisionamiento, producción y distribución, o un inadecuado estilo de dirección.

RE = Beneficio Económico/Activo

Cuando se compara el beneficio económico o beneficio operativo (antes de pagar los intereses de las deudas) con el capital total invertido (activo) obtendremos la rentabilidad económica o rentabilidad de la inversión.

Las Ventas en las Pequeñas Empresas

La generación de ventas y conseguir nuevos clientes es importante para cualquier pequeña empresa. Un sitio web de negocios abre un mundo de posibilidades para las pequeñas empresas a través de las ventas en línea. Existen muchas técnicas de ventas efectivas y métodos para buscar nuevos clientes y cerrar una venta. Sin un proceso eficaz de ventas, las empresas pierden tiempo y dinero. Un proceso de ventas probado también es útil para entrenar a cualquier persona para generar ventas.

Incremento en las ventas

El objetivo de incrementar las ventas es una necesidad constante en toda empresa, por ello que cuando las ventas van bien es decir, cumpliendo o superando el pronóstico de ventas la gerencia va a querer que se venda más o sea para obtener una mayor utilidad, una mayor participación en el mercado y/o un mayor crecimiento. Por otro lado, si las ventas van mal se entiende que por debajo del pronóstico la gerencia exigirá vender más para cumplir con lo mínimo que se ha

establecido y lo mas importante es mantener un flujo de caja saludable y una presencia aceptable en el mercado.

Ahora, este no es un objetivo sencillo de lograr, en mercados competitivos, pero para ello debemos contar con dos tipos de planes:

Un plan estratégico que apunte hacia un incremento de las ventas, a largo plazo y un plan operativo que apunte a incrementar las ventas en el corto plazo por ejemplo, mediante acciones de estímulo que logren una decisión de compra instantánea.

Ambos planes se complementan y son necesarios para lograr un crecimiento o incremento en los volúmenes de ventas. Pero, cabe mencionar, que esto también depende de la etapa en la que se encuentre el producto dentro de su ciclo de vida (introducción, crecimiento, madurez, declinación). Por lo general, es posible incrementar las ventas de forma sostenida en las primeras dos etapas (introducción y crecimiento), luego se va haciendo más difícil en la tercera etapa (madurez) y ya no es muy viable en la cuarta etapa (declinación).

Hecha ésta breve explicación, a continuación entraremos en materia concentrándonos en el planteamiento de ideas que ayuden a incrementar las ventas en un corto plazo y que son aplicables a 3 etapas del ciclo de vida del producto (introducción, crecimiento y madurez).

Rendimiento de Trabajadores en las Pequeñas Empresas Comerciales

El rendimiento laboral es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados.

Las organizaciones suelen plantear para ese producto del trabajo unas expectativas mínimas de cantidad y calidad, que los empleados deben cumplir o superar, para ello las organizaciones plantean incentivos con los que fomentan dicho rendimiento laboral. El concepto del desempeño estima la manera en que se cumplen las tareas y funciones encomendadas.

La evaluación del rendimiento en ocasiones, es insuficiente para considerar el mérito de un empleado, cómo se gestiona la información, la actitud de colaboración que se adopta con los compañeros, el uso de la cortesía y amabilidad con los clientes, son difíciles de incorporar en una evaluación del rendimiento, pero se podrían evaluar con sistemas complementarios de evaluación del desempeño.

Para evaluar el rendimiento de un operario de fábrica bastaría con medir las piezas elaboradas, y el porcentaje de piezas defectuosas sobre el total de ese rendimiento. Para evaluar su desempeño se estimarían aspectos y comportamientos como su rapidez de trabajo, su habilidad. (Werther y Davis, 1993).

La Gestion del Rendimiento

El concepto de alto rendimiento es uno de los más destacados dentro del campo de los recursos humanos en los últimos años. La performance se considera un concepto con múltiples facetas, donde la cantidad de trabajo producido es una de ellas, pero también la calidad del trabajo. El alto rendimiento, se conforma con cantidad pero también con calidad. Para medir dicha calidad se incorporan conceptos como excelencia, aportación de valor, expectativas de los clientes, y en este sentido incorpora también el desempeño comprometido del empleado, ayudando a los compañeros, apoyando de manera activa a la organización, respetando las reglas (Harris, 2000).

Aparecen en este punto tres determinantes clave en el alto rendimiento individual (Harris, 2000):

1. Las Competencias son entendidas como los conocimientos, habilidades, experiencias y otras competencias necesarias para un rendimiento de éxito en el puesto de trabajo.
2. La Motivación a esforzarse para la obtención del rendimiento.
3. Las Restricciones del contexto que inciden en el rendimiento, falta de herramientas o equipos adecuados, información deficiente.

Los problemas de rendimiento se abordan según las causas que los provocan. La gestión adecuada, requiere evaluar la situación en cada caso, para determinar cuál es el determinante clave sobre los problemas de rendimiento y tratar de intervenir en consecuencia:

- a) Si el problema de rendimiento tiene su origen en carencias en competencias, hay que abordarlo desde la capacitación.
- b) Si es un tema de motivación debería tratarse mediante incentivos.
- c) Si es un tema de condicionantes adversas, habría que actuar para eliminarlas o mitigarlas mediante actuaciones organizativas. (Justo Herrera Gómez).

Los Sistemas Financieros

Contribuyen a reducir la desigualdad de ingresos y respaldan el crecimiento económico. En este sentido, la función que realizan los diferentes intermediarios financieros es un elemento fundamental para que los recursos en la economía se transfieran de manera eficiente hacia los proyectos más rentables.

Como parte del esfuerzo para medir el uso de los servicios financieros entre la población, el Banco Mundial presentó una base de datos sobre la inclusión financiera en el mundo llamada Global Findex, donde aproximadamente 2,500 millones de personas no poseen una cuenta bancaria, así como las tres cuartas partes de los pobres del mundo

carecen de una cuenta bancaria, no solo por su pobreza, sino por los costos, la distancia de traslado y el papeleo que necesita.

El Crédito Comercial

Para financiar al sector empresarial de nuestro medio tenemos una alternativa que es el crédito comercial.

Los créditos comerciales que otorgan los bancos son préstamos para financiar el proceso de producción y comercialización de bienes y servicios en las diferentes fases. Pues las empresas necesitan financiamiento no solo para la implementación de su infraestructura, sino también necesitan capital de trabajo que permita financiar el activo corriente principalmente inventario con el fin de realizar sus operaciones comerciales de una forma más fluida.

2.3. Definiciones Conceptuales

Productividad: Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. Productiva en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos en un periodo de tiempo dado.

Productividad Laboral: Es la relación entre el resultado de una actividad y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción.

Productividad Personal: Es la cantidad de trabajo útil que un individuo puede sacar adelante en una unidad de tiempo.

Rentabilidad: Son los méritos de un proyecto en términos de utilidades que produciría y en consecuencia, es el rubro del cual le interesa lograr un máximo beneficio. Asimismo todos los recursos que le permitiría obtener las utilidades.

Definiciones de Ventas:

Allan L. Reid, autor del libro "Las Técnicas Modernas de Venta y sus Aplicaciones", afirma que la Venta promueve un intercambio de productos y servicios.

Ricardo Romero, autor del libro "Marketing", define a la venta como "La sesión de una mercancía mediante un precio convenido.

La venta puede ser: 1) Al contado, cuando se paga la mercancía en el momento de tomarla, 2) A crédito, cuando el precio se paga con posterioridad a la adquisición y 3) A plazos, cuando el pago se fracciona en varias entregas sucesivas".

Laura Fischer y Jorge Espejo, autores del libro "Mercadotecnia", consideran que la venta es una función que forma parte del proceso sistemático de la mercadotecnia y la definen como "Toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio". Ambos autores señalan además, que es "en este punto la venta,

donde se hace efectivo el esfuerzo de las actividades anteriores investigación de mercado, decisiones sobre el producto y decisiones de precio".

Rendimiento laboral: Es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados. Para ello las organizaciones plantean incentivos con los que fomentar dicho rendimiento laboral.

Desempeño: Es la estima la manera en que se cumplen las tareas y funciones encomendadas.

Definiciones de Evaluación de Desempeño:

Byars & Rue (1996), La Evaluación del Desempeño o Evaluación de resultados es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora.

Chiavenato (1995), Es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo. Este autor plantea la Evaluación del Desempeño como una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa.

Harper & Lynch (1992), Plantean que es una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación

se realiza en base a los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales.

Pequeñas Empresas Comerciales: Por su tamaño estas no son predominantes en los mercados en los que se desempeñan, pero esto no significa que no sean rentables a la hora de obtener ganancias. Por lo general cuando una persona toma la decisión de emprender su propio negocio es porque ya tiene a la mano un producto que ofrecer en el mercado y con el que piensa podría obtener ganancias, la necesidad de generar dinero extra y el deseo de crear su propia empresa pueden ser otras motivaciones que llevan a los emprendedores a tomar esa decisión.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La baja productividad de las pequeñas empresas comerciales de Huacho afecta a la rentabilidad de sus negocios

2.4.2. Hipotesis Específicos

- La baja productividad afecta en las ventas de las pequeñas empresas comerciales de Huacho
- La baja productividad influye en el rendimiento de los trabajadores.
- La baja productividad influye en el sistema financiero de las pequeñas empresas comerciales de Huacho.

2.4.3 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION REAL: DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL: INDICADORES
<p style="text-align: center;">VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">X:</p> <p style="text-align: center;">PRODUCTIVIDAD</p>	<p>Es 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 de trabajo y los empleados</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medicion de la Productividad 2. Indice de Productividad 3. Productividad Laboral 4. Productividad Personal 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Insumos 1.2 Productos 1.3 Numero de Unidades producidas 1.4 Costo por Unidad 2.1 Productividad Observada 2.2 Estandar de Productividad 3.1 Resultado de una actividad 4.1 Cantidad de Trabajo Util
<p style="text-align: center;">VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">Y:</p> <p style="text-align: center;">PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALES DE HUACHO</p>	<p>Son organizaciones privadas, en las que sus activos anuales no exceden los 2 millones de dólares y su nómina no supera los 50 empleados, pero esta cifra puede variar dependiendo del lugar donde se encuentre la empresa.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rentabilidad 2. Ventas 3. Rendimiento de Trabajadores 4. Sistema Financiero 	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Rentabilidad Financiera 1.2 Rentabilidad Economica 2.1 Incremento de Ventas 2.2 Mercados Competitivos 3.1 Competencias 3.2 restricciones 3.3 Evaluacion del Rendimiento 4.1 Credito Comercial

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACION

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.1 Tipo de Investigación

Se considera una Investigación Aplicada porque se tiene el interés de buscar la solución del problema de manera inmediata a las interrogantes u objetivos de la información, utilizando conocimientos de las ciencias administrativas.

3.1.2 Diseño de Investigación

El diseño a utilizar en el estudio para esta investigación es el descriptivo correlacional (Ex post facto)

$$M=Ox \text{ r } Oy$$

M= Muestra

O= Observación

X= Variable Independiente (Gestión Administrativa)

Y= Variable Dependiente (Eficiencia)

R= Relación o conector (Gobierno Regional de Lima).

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población de Estudio

El Universo de la investigación está conformado por los 200 Pequeñas Empresas Comerciales de Huacho.

3.2.2 Tamaño de Muestra

Para efectos de la recolección de la información se tomará en cuenta una muestra estratificada, considerando la fórmula:

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

Donde, se tomará en cuenta los siguientes parámetros:

n = Tamaño de la muestra

z = Distribución normal estándar = 1.96

p = Proporción de población que posee la característica de interés = 0.5

q = Proporción de población que no posee la característica de interés = 0.5

N = Tamaño de la población = 200

e = Error = 0.05

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)200}{(200 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{192.08}{1.4579}$$

$$n = 131.75$$

132 Pequeñas Empresas Comerciales de Huacho

3.2.3 Unidad de Análisis

El trabajo propuesto es de nivel descriptivo explicativo porque tiene como objetivo identificar el estudio entre la variable independiente Productividad y variable dependiente la Pequeña Empresa Comercial Huacho.

Los métodos para investigar el problema son:

Métodos indicativos – Descriptivos - Explicativos

Métodos deductivos - Observación

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

a). Técnicas de Muestreo

En la técnica de muestreo se considera el total de la población de la entidad, es decir 00000, lo que va a permitir mayor confiabilidad a la presente investigación.

b). Técnicas de Recolectar información

Para la recolección de datos se empleará encuestas como instrumentos. Estas encuestas son estructuradas previamente y con preguntas cerradas.

c). Instrumentos

Para desarrollar la presente investigación, se utilizarán los siguientes instrumentos:

➤ **Ficha de Observación:**

Las fichas de observación se han usado en el estudio y análisis de los documentos porque contienen información con respecto a las variables de la investigación.

➤ **Cuestionario.**

Esta técnica se ha empleado para evaluar las pequeñas empresas de Huacho.

➤ **Encuesta.**

Se ha empleado como parte de la entrevista y para conocer las diversas opiniones de los gerentes de las Pequeñas Empresas comerciales de Huacho.

3.5 Técnicas de Procesamiento, Análisis e Interpretación de la Información

El análisis e interpretación de la información se obtendrá de los cuestionarios ejecutados a cada uno de los empleados, para luego hacer las proyecciones.

Métodos de análisis de datos

El procesamiento de la información consiste en desarrollar una estadística descriptiva e inferencial con el fin de establecer cómo los datos cumplen o no, con los objetivos de la investigación.

- **Descriptiva**

Permitirá recopilar, clasificar, analizar e interpretar los datos de los ítems referidos en los cuestionarios aplicados a los estudiantes que constituyeron la muestra de población. Se empleó las medidas de tendencia central y de dispersión.

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó para ello el SPSS (programa informático StatisticalPackagefor Social Sciences versión 24.0 en español), para hallar resultados de la aplicación de los cuestionarios

- Medidas de tendencia central
- Medida aritmética
- Análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos.

- Inferencial

Proporcionará la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas. Se someterá a prueba:

- La Hipótesis Central
- La Hipótesis específicas
- Análisis de los cuadros de doble entrada

Se hallará el **Coefficiente de correlación de Spearman**, ρ (ro) que es una medida para calcular de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

ρ = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre rangos (X menos Y)

n = número de datos

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. ANALISIS DESCRIPTIVO POR VARIABLES Y DIMENSIONES

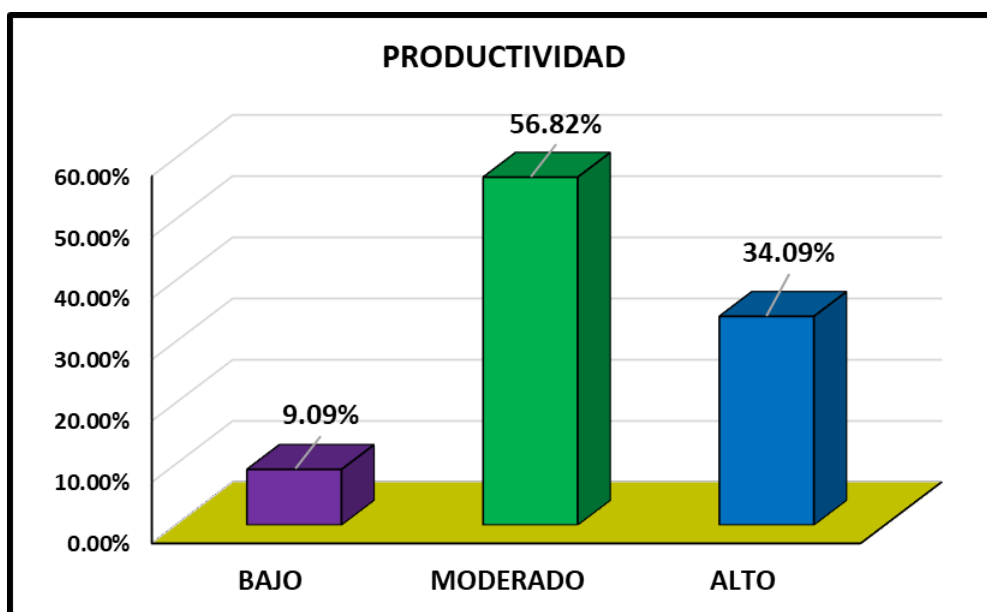
TABLA 1

PRODUCTIVIDAD		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	12	9.09%
MODERADO	75	56.82%
ALTO	45	34.09%
TOTAL	132	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pequeños empresarios comerciales de Huacho

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 1



Fuente: Elaboración propia

De la fig. 1, un 9.09% de los pequeños empresarios comerciales de Huacho, alcanzaron un nivel bajo en la variable productividad, un 56.82% consiguieron un nivel moderado y un 34.09% obtuvieron un nivel alto.

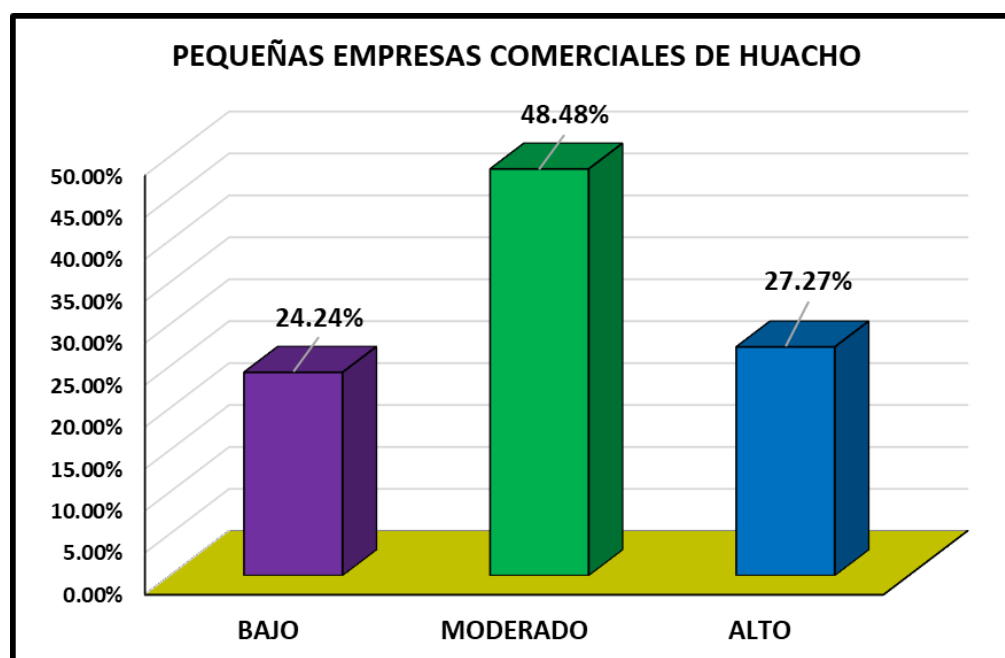
TABLA 2

PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALES DE HUACHO		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	32	24.24%
MODERADO	64	48.48%
ALTO	36	27.27%
TOTAL	132	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pequeños empresarios comerciales de Huacho.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 2



Fuente: Elaboración propia

De la figura. 2, Un 24.24% de los pequeños empresarios comerciales de Huacho, alcanzaron un nivel bajo en la variable pequeñas empresas comerciales de Huacho, un 48.48% consiguieron un nivel moderado y un 27.27% obtuvieron un nivel alto.

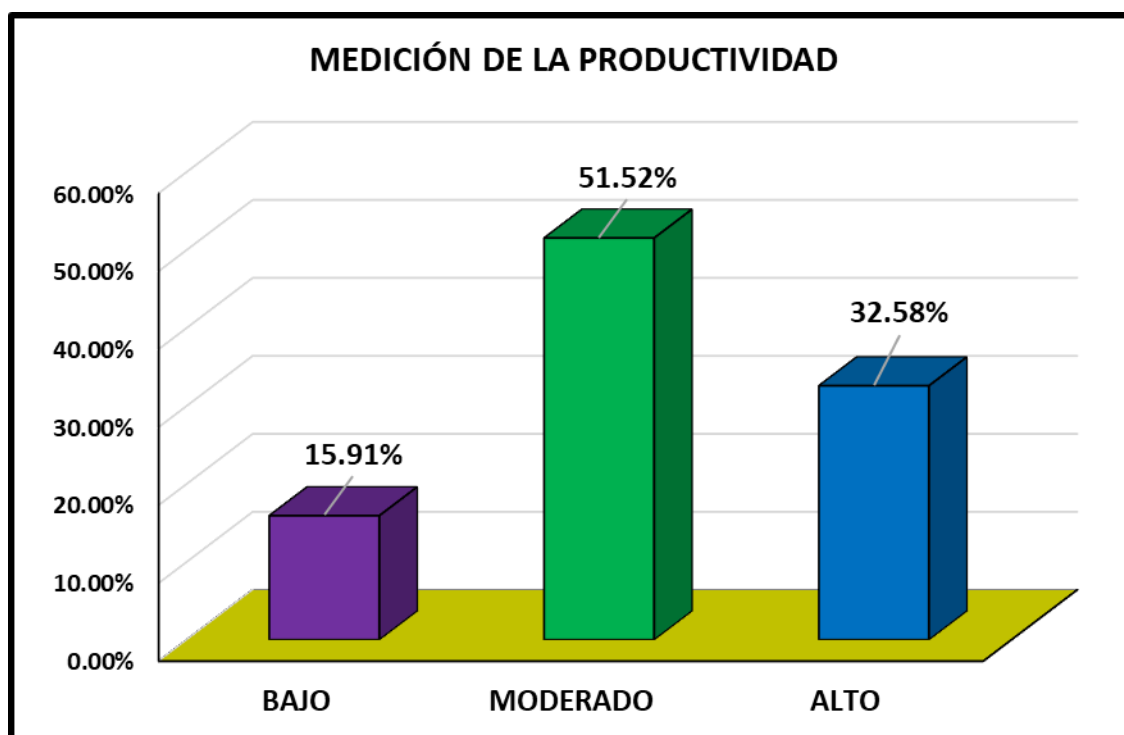
TABLA 3

MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	21	15.91%
MODERADO	68	51.52%
ALTO	43	32.58%
TOTAL	132	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pequeños empresarios comerciales de Huacho.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 3



Fuente: Elaboración propia

De la figura. 3, Un 15.91% de los pequeños empresarios comerciales de Huacho, alcanzaron un nivel bajo en la dimensión medición de la productividad, un 51.52% consiguieron un nivel moderado y un 32.58% obtuvieron un nivel alto.

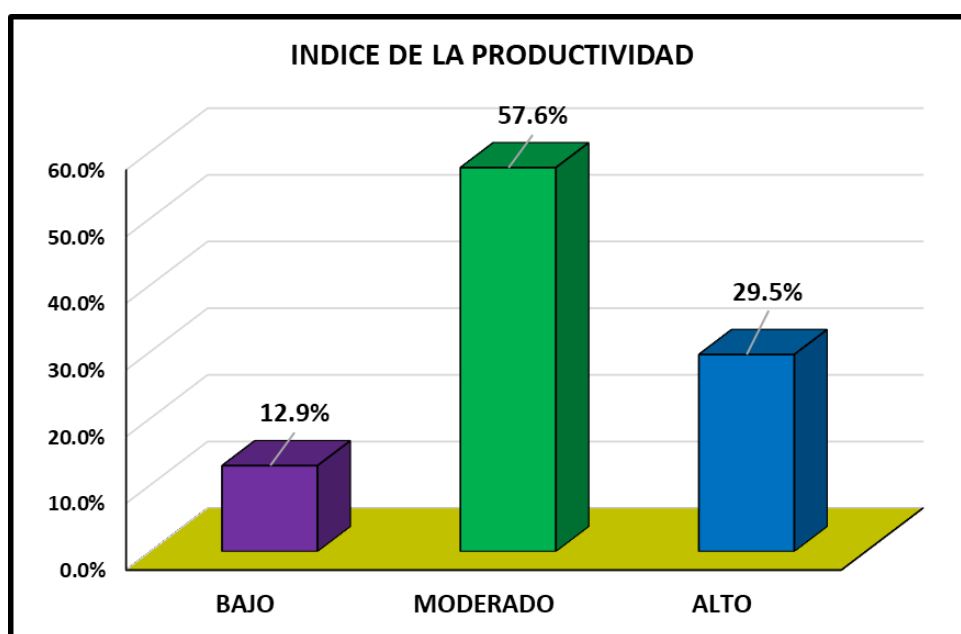
TABLA 4

INDICE DE LA PRODUCTIVIDAD		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	17	12.9%
MODERADO	76	57.6%
ALTO	39	29.5%
TOTAL	132	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pequeños empresarios comerciales de Huacho.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 4



Fuente: Elaboración propia

De la figura. 4, Un 57.6% de pequeños empresarios comerciales de Huacho, alcanzaron un nivel moderado en la dimensión índice de la productividad, un 12.9% consiguieron un nivel bajo y un 29.5% obtuvieron un nivel alto.

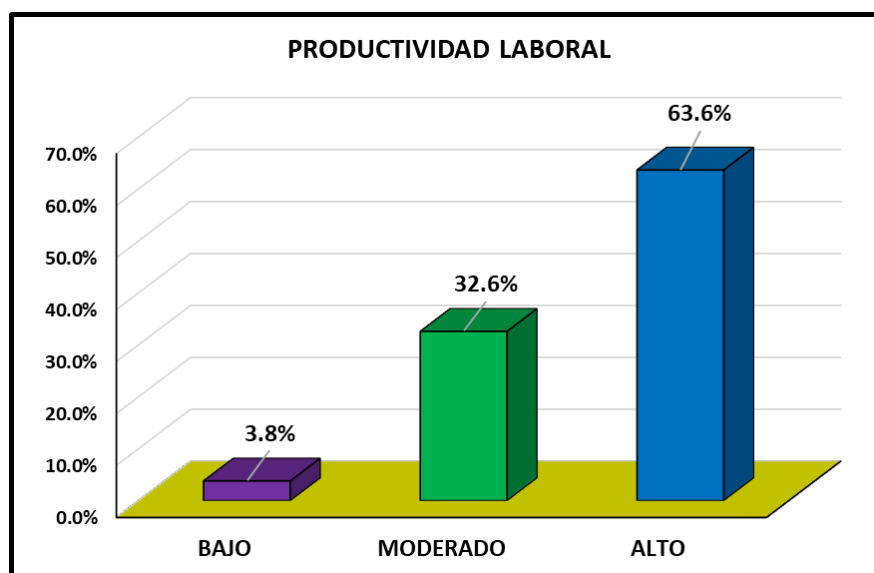
TABLA 5

PRODUCTIVIDAD LABORAL		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	5	3.8%
MODERADO	43	32.6%
ALTO	84	63.6%
TOTAL	132	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pequeños empresarios comerciales de Huacho.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 5



Fuente: Elaboración propia

De la figura. 5, Un 32.6% de pequeños empresarios comerciales de Huacho, alcanzaron un nivel moderado en la dimensión productividad laboral, un 3.8% consiguieron un nivel bajo y un 63.6% obtuvieron un nivel alto.

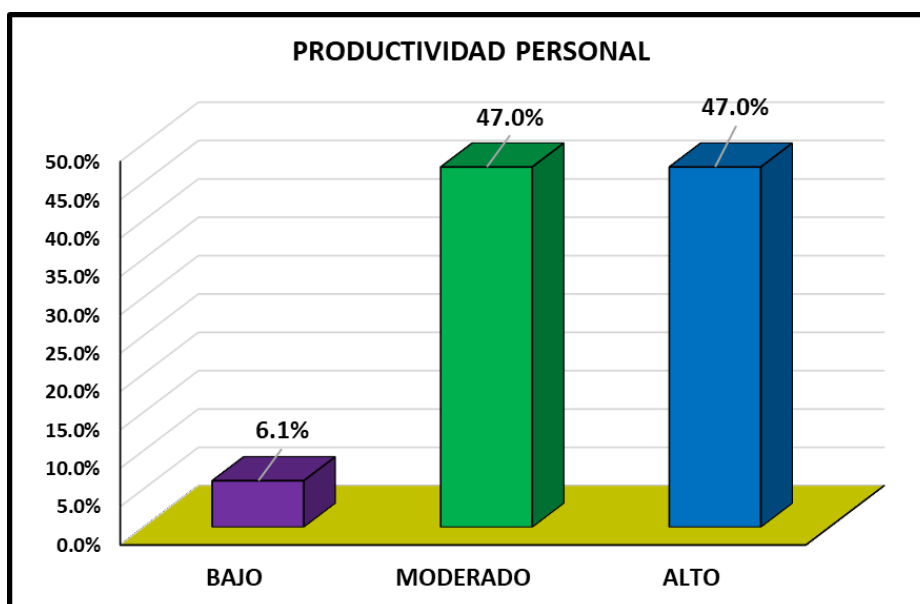
TABLA 6

PRODUCTIVIDAD PERSONAL		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	8	6.1%
MODERADO	62	47.0%
ALTO	62	47.0%
TOTAL	132	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pequeños empresarios comerciales de Huacho.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 6



Fuente: Elaboración propia

De la figura. 6, Un 47.0% de pequeños empresarios comerciales de Huacho, alcanzaron un nivel moderado en la dimensión productividad personal, un 6.1% consiguieron un nivel bajo y un 47% obtuvieron un nivel alto.

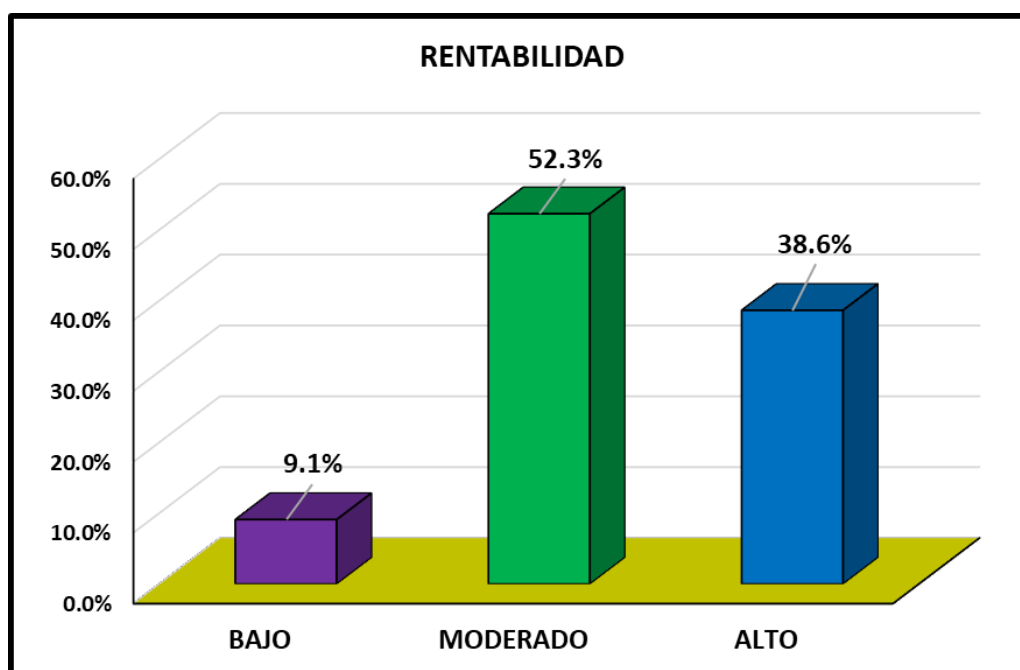
TABLA 7

RENTABILIDAD		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	12	9.1%
MODERADO	69	52.3%
ALTO	51	38.6%
TOTAL	132	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pequeños empresarios comerciales de Huacho.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 7



Fuente: Elaboración propia

De la figura. 7, Un 52.3% de pequeños empresarios comerciales de Huacho, alcanzaron un nivel moderado en la dimensión rentabilidad, un 9.1% consiguieron un nivel bajo y un 38.6% obtuvieron un nivel alto.

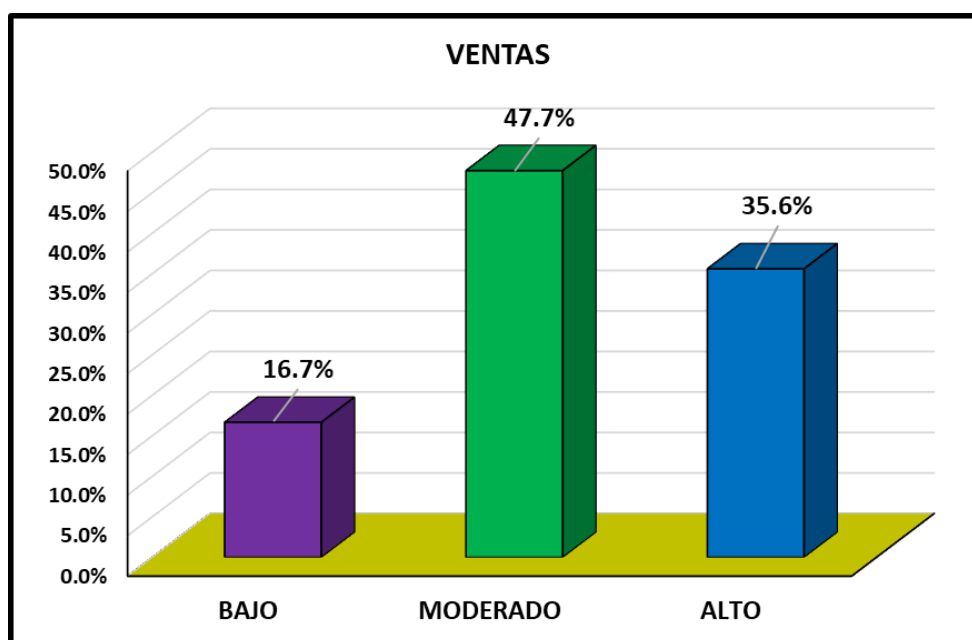
TABLA 8

VENTAS		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	22	16.7%
MODERADO	63	47.7%
ALTO	47	35.6%
TOTAL	132	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pequeños empresarios comerciales de Huacho.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 8



Fuente: Elaboración propia

De la figura. 8, Un 47.7% de pequeños empresarios comerciales de Huacho, alcanzaron un nivel moderado en la dimensión ventas, un 16.7% consiguieron un nivel bajo y un 35.6% obtuvieron un nivel alto.

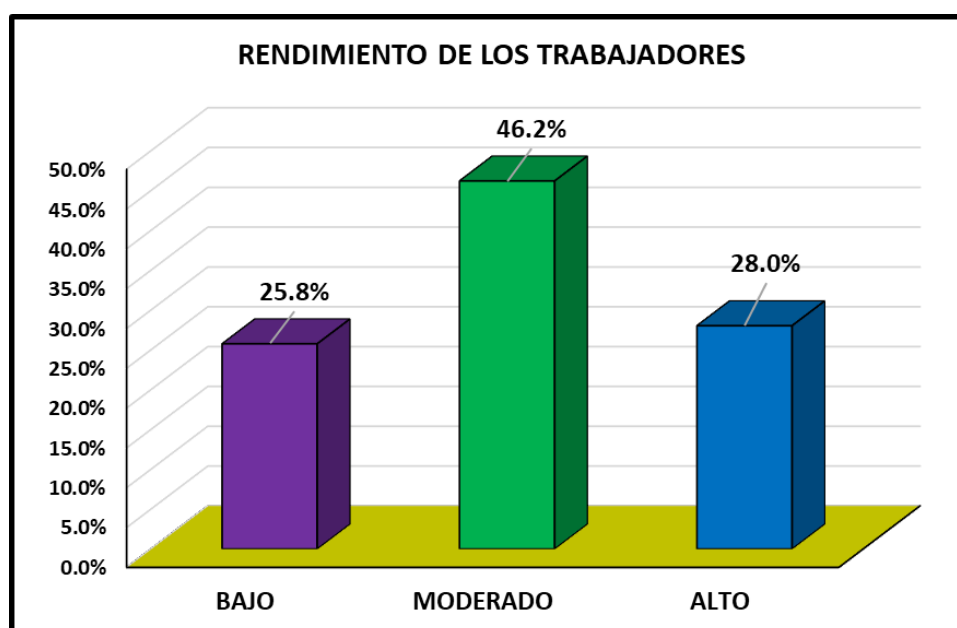
TABLA 9

RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	34	25.8%
MODERADO	61	46.2%
ALTO	37	28.0%
TOTAL	132	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pequeños empresarios comerciales de Huacho.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 9



Fuente: Elaboración propia

De la figura. 9, Un 46.2% de pequeños empresarios comerciales de Huacho, alcanzaron un nivel moderado en la dimensión rendimiento de los trabajadores, un 25.8% consiguieron un nivel bajo y un 28.0% obtuvieron un nivel alto.

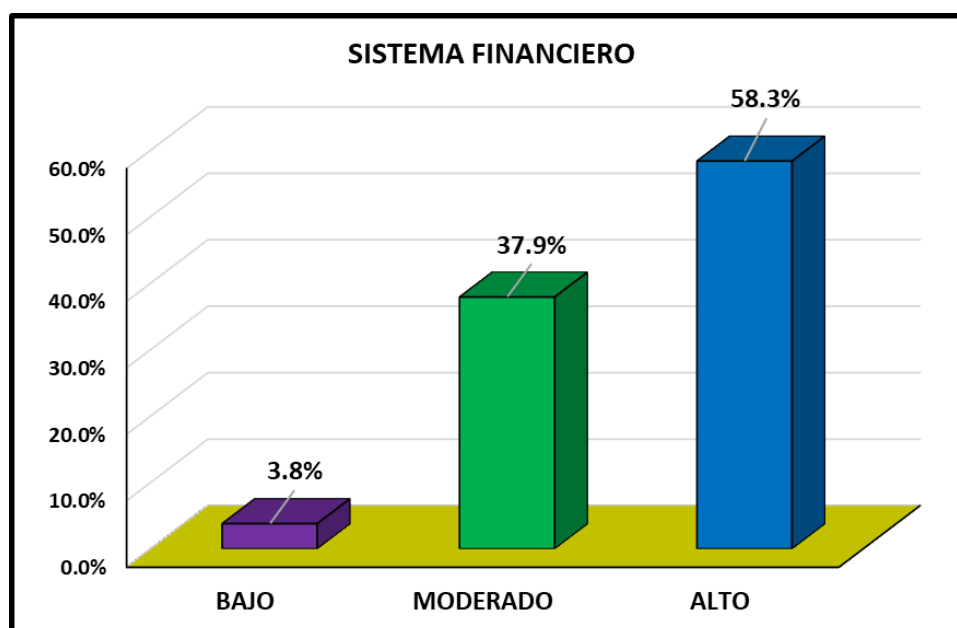
TABLA 10

SISTEMA FINANCIERO		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	5	3.8%
MODERADO	50	37.9%
ALTO	77	58.3%
TOTAL	132	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pequeños empresarios comerciales de Huacho.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 10



Fuente: Elaboración propia

De la figura. 10, Un 37.9% de pequeños empresarios comerciales de Huacho, alcanzaron un nivel moderado en la dimensión sistema financiero de sus negocios, un 3.8% consiguieron un nivel bajo y un 58.3% obtuvieron un nivel alto en el sistema financiero de sus negocios.

4.2. Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Tabla 11: Resultados de la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov – Smirnov

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRODUCTIVIDAD	,080	132	,038	,971	132	,006
PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALES DE HUACHO	,068	132	,200*	,985	132	,158
MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD	,096	132	,005	,977	132	,026
INDICE DE PRODUCTIVIDAD	,082	132	,028	,977	132	,025
PRODUCTIVIDAD LABORAL	,108	132	,001	,941	132	,000
PRODUCTIVIDAD PERSONAL	,103	132	,002	,963	132	,001
RENTABILIDAD	,106	132	,001	,963	132	,001
VENTAS	,126	132	,000	,971	132	,007
RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES	,141	132	,000	,963	132	,001
SISTEMA FINANCIERO	,129	132	,000	,919	132	,000

La tabla 08 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S). Se observa que las variables no se aproximan a una distribución normal ($p < 0.05$). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística a usarse deberá ser no paramétrica: Prueba de Correlación de Spearman.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

H₀: La baja productividad de las pequeñas empresas comerciales de Huacho no afecta a la rentabilidad de sus negocios

H₁: La baja productividad de las pequeñas empresas comerciales de Huacho afecta a la rentabilidad de sus negocios.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 12: Correlación de Spearman

		Correlaciones		
			LA BAJA PRODUCTIVIDAD	RENTABILIDAD
Rho de Spearman	LA BAJA PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	0,657**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	132	132
Rho de Spearman	RENTABILIDAD	Coeficiente de correlación	0,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	132	132

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la tabla 12 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.657$, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la baja productividad de las pequeñas empresas comerciales de Huacho afecta a la rentabilidad de sus negocios.

Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.657**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

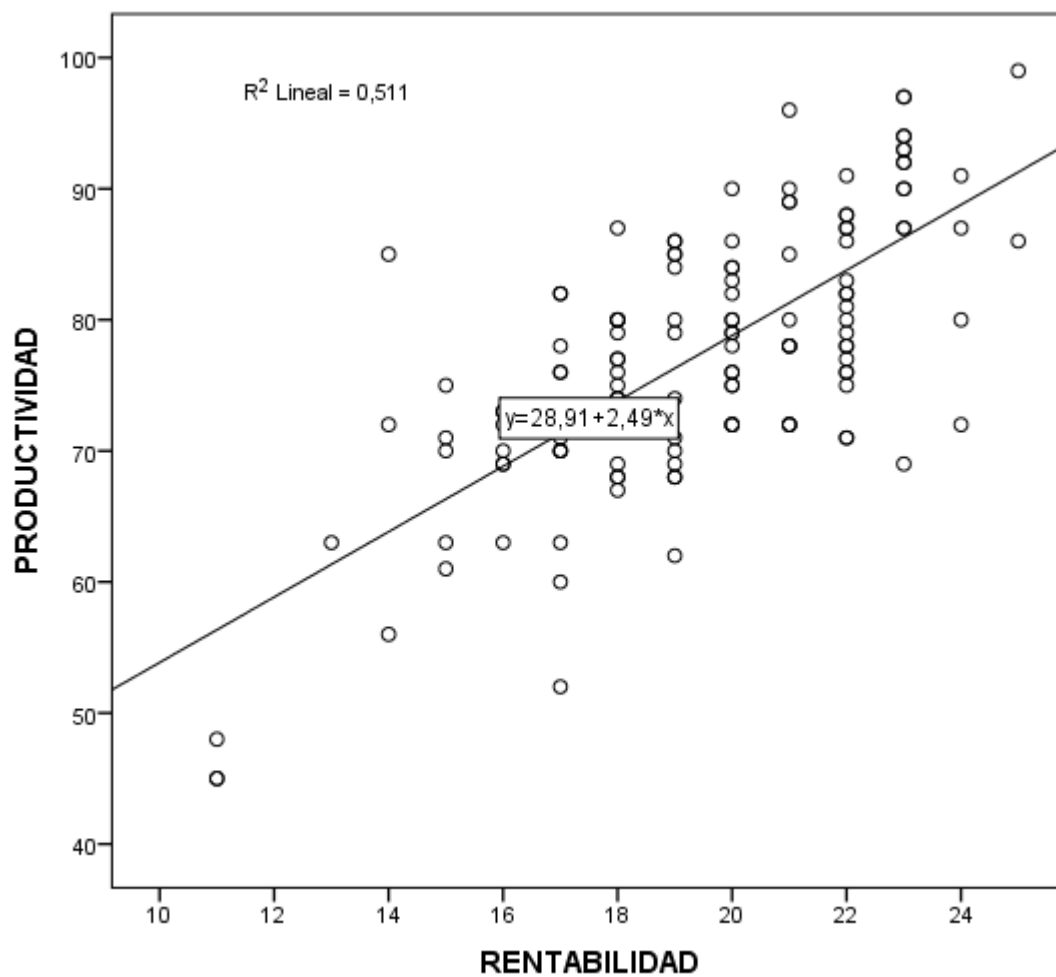


Figura 11. Productividad y la rentabilidad

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

H₀: La baja productividad no afecta en las ventas de las pequeñas empresas comerciales de Huacho

H₁: La baja productividad afecta en las ventas de las pequeñas empresas comerciales de Huacho

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta H₁.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 13: Correlación de Spearman

		Correlaciones		
			BAJA PRODUCTIVIDAD	VENTAS
Rho de Spearman	BAJA PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	0,554**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	132	132
	VENTAS	Coeficiente de correlación	0,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	132	132

Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

Como se muestra en la tabla 13 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.554$, con una $p = 0.000$ ($p < .05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la baja productividad afecta en las ventas de las pequeñas empresas comerciales de Huacho.

Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.554**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

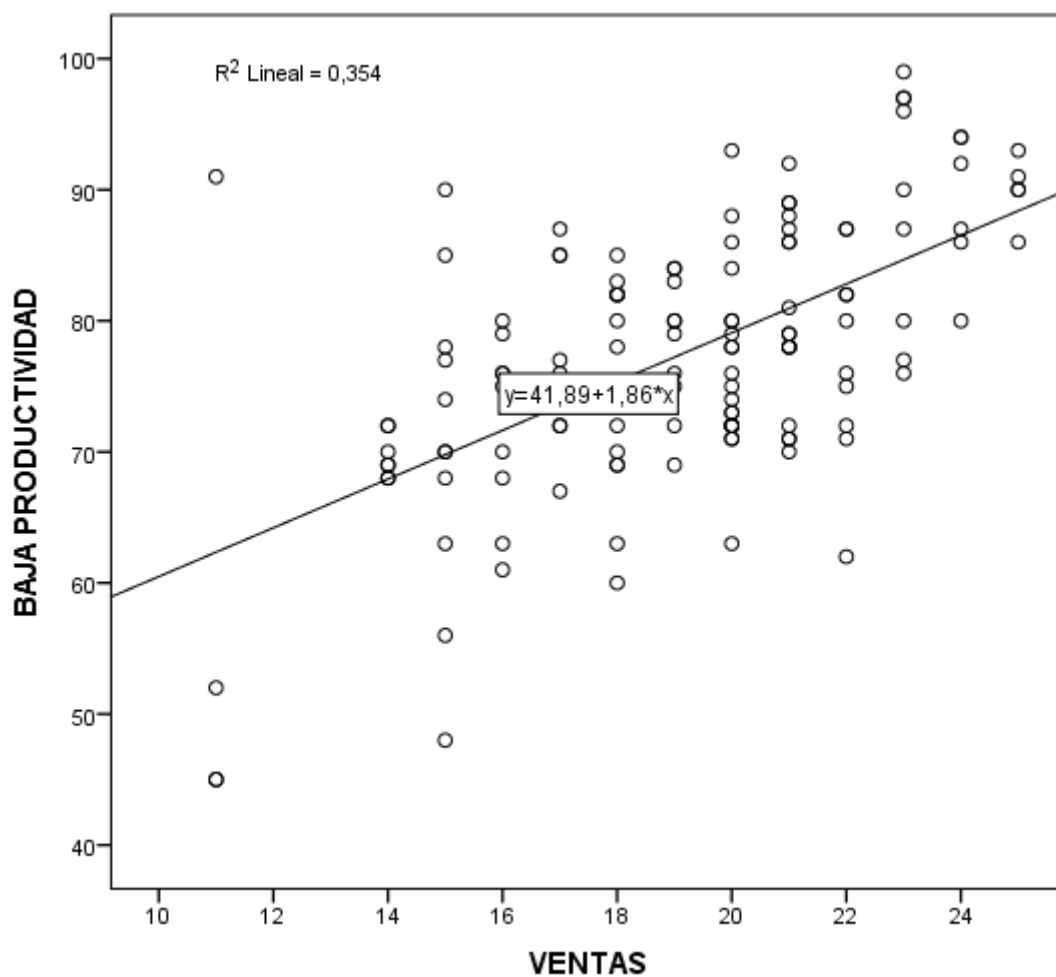


Figura 12. Baja productividad y las ventas de las pequeñas empresas de Huacho.

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

H₀: La baja productividad no influye en el rendimiento de los trabajadores de las pequeñas empresas de Huacho

H₁: La baja productividad influye en el rendimiento de los trabajadores de las pequeñas empresas de Huacho

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 14: Correlación de Spearman

		Correlaciones		
			BAJA PRODUCTIVIDAD	RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES
Rho de Spearman	BAJA PRODUCTIVIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	0,686**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	132	132
Rho de Spearman	RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES	Coeficiente de correlación	0,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	132	132

Como se muestra en la tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.686$, con una $p = 0.000$ ($p < .05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la baja productividad influye en el rendimiento de los trabajadores de las pequeñas empresas de Huacho.

Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.686**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

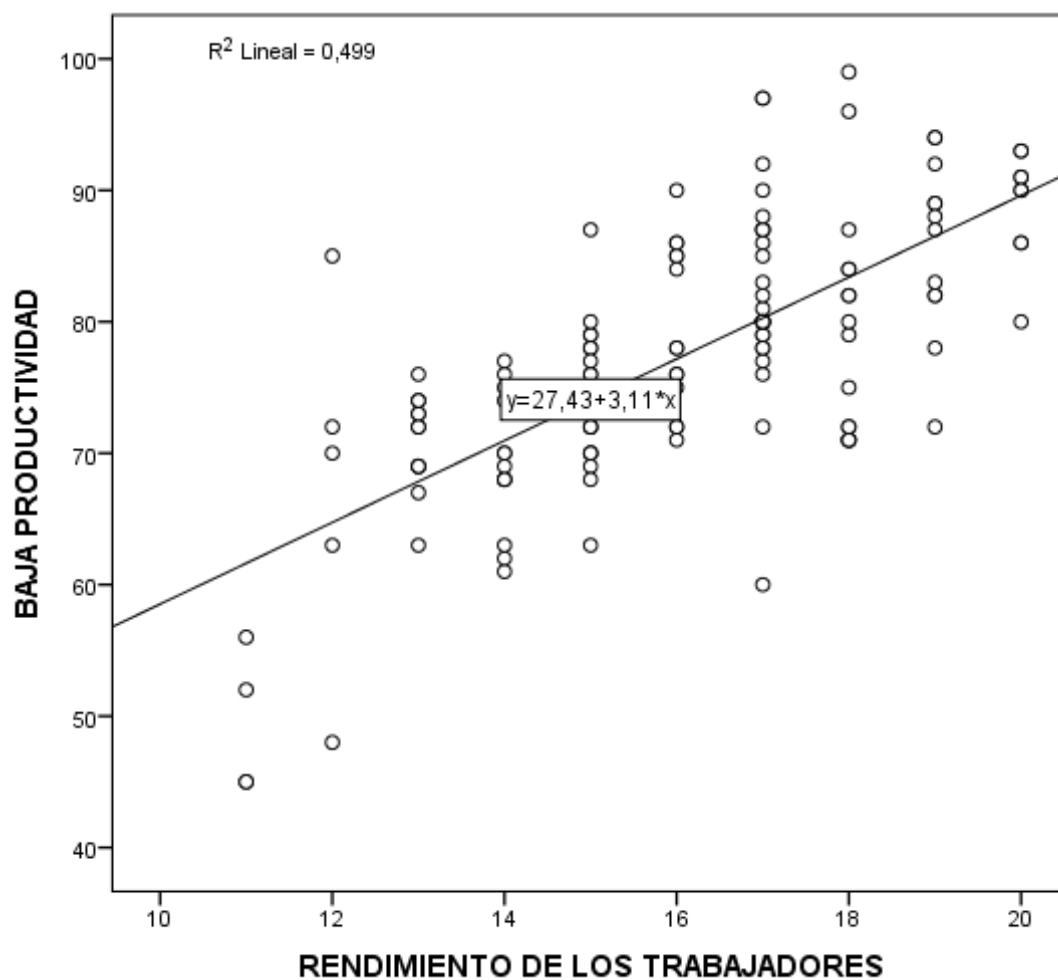


Figura 13. Baja productividad y el rendimiento de los trabajadores

PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

H₀: La baja productividad no influye en el sistema financiero de las pequeñas empresas comerciales de Huacho.

H₁: La baja productividad influye en el sistema financiero de las pequeñas empresas comerciales de Huacho.

DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H₀.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H₁**.

Aplicamos SPSS v24:

Tabla 15: Correlación de Spearman

		Correlaciones		
			BAJA PRODUCTIVIDAD	SISTEMA FINANCIERO
Rho de Spearman	BAJA PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	0,612**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	132	132
	SISTEMA FINANCIERO	Coefficiente de correlación	0,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	132	132

Como se muestra en la tabla 15 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.612$, con una $p = 0.000$ ($p < .05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la baja productividad influye en el sistema financiero de las pequeñas empresas comerciales de Huacho.

Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.612**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

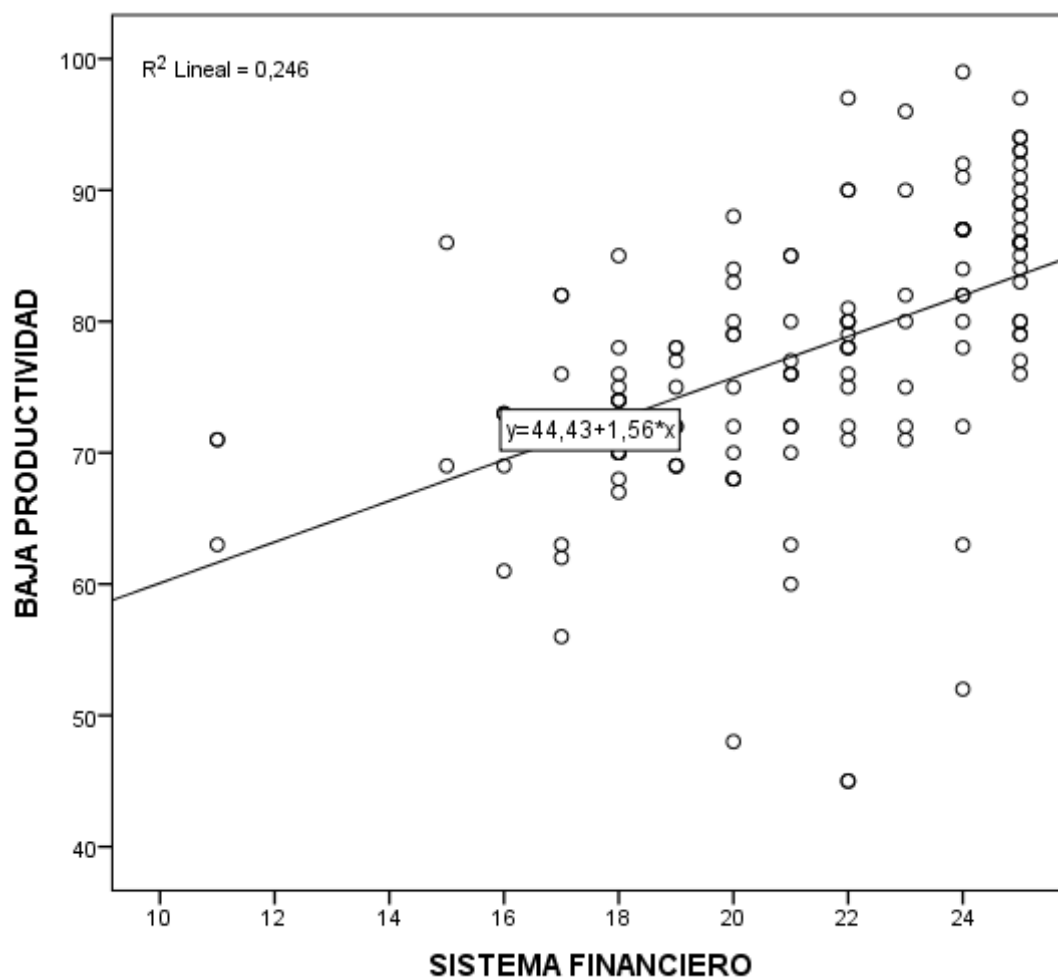


Figura 14. Baja productividad y el sistema financiero de las pequeñas empresas del distrito de Huacho.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- Como se muestra en la tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.657$, con una $p = 0.000 (p < .05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la baja productividad de las pequeñas empresas comerciales de Huacho afecta a la rentabilidad de sus negocios.

Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.657, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

- Como se muestra en la tabla 15 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.554$, con una $p = 0.000 (p < .05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la baja productividad afecta en las ventas de las pequeñas empresas comerciales de Huacho.

Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.554, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y baja.

- Como se muestra en la tabla 11 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.686$, con una $p = 0.000 (p < .05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la baja productividad influye en el rendimiento de los trabajadores de las pequeñas empresas de Huacho. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.686, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada

- Como se muestra en la tabla 17 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0.612$, con una $p = 0.000 (p < .05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la baja productividad influye en el sistema financiero de las pequeñas empresas comerciales de Huacho. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.612, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

RECOMENDACIONES

- Se debe aumentar la productividad de las pequeñas empresas comerciales de Huacho para mejorar la rentabilidad de sus negocios. De esta manera se va a tener una eficiente competitividad.
- Se debe mejorar la productividad para tener aumentar las ventas de las pequeñas empresas comerciales de Huacho.
- Se debe aumentar la productividad para buscar un mejor rendimiento de los trabajadores de las pequeñas empresas de Huacho.
- Es muy importante mejorar la productividad empresarial para que mejorar el sistema financiero de las pequeñas empresas comerciales de Huacho.

CAPITULO V

FUENTES DE INFORMACIÓN

5.1. Fuentes Bibliográficas

- Abramson R. (OIT 1993) DO/PMR; Programación para la mejora del rendimiento En las empresas guía para gerentes y consultores OIT Ginebra, 500 Pág.
- Álvarez L; Campaña M y Zayas E (2004). Consultoría Organizacional Álvarez L. Rodrigo J. Pérez R. (1998) El Programa Permanente de Mejoramiento De la Productividad PPMP; un programa de mejora continua. U.H. Holguín Cuba, 12 Pág.
- BATESSE, G.E. Y T.J. COELLI (1995): "A Model for Technical Inefficiency Effects in a Stochastic Frontier Production Function for Panel Data". Empirical Economics, 20, pgs. 325-332.
- GÓMEZ, L. (1990): Mejoramiento Continuo de la Productividad y Calidad, Ed. Nuevos Tiempos, Venezuela, 280 Pág.
- BUCKLIN, L.P. (1978). Productivity in Marketing. A.M.A.: Chicago.
- MALMQUIST, S. (1953): "Index numbers and indifference surfaces". Trabajos de Estadística, 4, pp. 209-242.
- KENICHI SEKINE (2002) Mejora de la productividad en diseño e ingeniería,

- Nash, Michael, (1988). Como Incrementar la Productividad de los Recursos Humanos. Colombia: Edit. Norma.
- Pacheco A (1991) Guía para la instalación de un programa permanente de mejoramiento de la productividad. (PPMP) / Arturo Pacheco Espejel. México: Ed. IPN-UPIICSA 33 Pág.
- Pinilla, Antonio, (1982). Dinámica de la Gestión Empresarial. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.
- Portuondo, F. (1992) La consultoría vía para el mejoramiento de la empresa. Ingeniería Industrial. (La Habana) 13(1): 3-13, abril 1992.
- Parsons, L.J. (1997). "Productivity versus relative efficiency in marketing: Past and future". En Research Traditions in Marketing. G. Laurent, G.L. Lilien y B. Prass (eds.). Kluwer Academic Publishers: Boston.
- Rodríguez F; Gómez L. (1990) Productividad y Calidad Manual del Consultor (CAF) Ed. Nuevos Tiempos Venezuela.
- Rodríguez, F. y Gómez, L. (1991): Indicadores de Calidad y Productividad en la Empresa (CAF), Ed. Nuevos Tiempos, Venezuela .150 pág.
- Thomas, R.R.; BARR, R.S.; CRON, W.L. Y SLOCUM JR., J.W. (1998). "A process for evaluating retail store efficiency: A restricted DEA approach", International Journal of Research in Marketing, Vol. 15, nº 5, pgs. 487-503.

- Sumanth, D. Administración para la productividad, compañía editorial Continental. México, 2001
- Rodríguez F; Gómez L. (1990) Productividad y Calidad Manual del Consultor (CAF) Ed. Nuevos Tiempos Venezuela.
- Rodríguez, F. y Gómez, L. (1991): Indicadores de Calidad y Productividad en la Empresa (CAF), Ed. Nuevos Tiempos, Venezuela .150 pág.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DE HUACHO

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General ¿En qué medida la baja productividad de las pequeñas empresas comerciales de Huacho afecta la rentabilidad de sus negocios?	Objetivo General Investigar si la baja productividad de las pequeñas empresas comerciales de Huacho afecta la rentabilidad de sus negocios	Hipótesis General La baja productividad de las pequeñas empresas comerciales de Huacho afecta a la rentabilidad de sus negocios	Variable X Productividad Variable Y Pequeñas Empresas Comerciales	Tipo de Investigación: Aplicada Diseño de Investigación: No experimental de tipo transeccional, correlacional Técnicas: Cuestionario Universo: Todos las pequeñas empresas comerciales Muestra: 50 Pequeñas Empresas Comerciales Estadístico de prueba Chi cuadrado de Pearson Coeficiente de correlación de Pearson
Problemas Específicos ¿Cómo afecta la baja productividad en las ventas de las pequeñas empresas comerciales de Huacho? ¿En qué medida la baja productividad influye en el rendimiento de los trabajadores? ¿Cómo influye la baja productividad en el sistema financiero de las pequeñas empresas comerciales de Huacho?	Objetivos Específicos Conocer en cómo afecta la baja productividad en las ventas de las pequeñas empresas comerciales de Huacho Conocer el por qué la baja productividad influye en el rendimiento de los trabajadores. Conocer como influye la baja productividad en el sistema financiero de las pequeñas empresas comerciales de Huacho.	Hipótesis Específicas La baja productividad afecta en las ventas de las pequeñas empresas comerciales de Huacho. La baja productividad influye en el rendimiento de los trabajadores. La baja productividad influye en el sistema financiero de las pequeñas empresas comerciales de Huacho		

INSTRUMENTO PARA MEDIR: LA PRODUCTIVIDAD
ENCUESTA PARA LOS GERENTES DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS
COMERCIALES DE HUACHO

El presente cuestionario tiene el propósito de reunir información sobre la Productividad en las Pequeñas Empresas Comerciales de Huacho. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

1. ¿Cuántas líneas de productos tiene tu empresa?
 - a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
2. ¿La calidad de tus productos responde a los deseos de los consumidores?
 - a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
3. ¿Tienes elaborada la segmentación eficaz del mercado y de los clientes?
 - a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
4. ¿Sigues una política de mejora de los productos existentes?
 - a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
5. ¿Tienes información real sobre la rentabilidad de los diferentes productos vendidos?
 - a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
6. ¿Como identificas a tu producto para que sea mas competitivo?
 - a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto

7. ¿En que momento consideras que tu pequeña empresa es mas fuerte o mas débil que tus competidores?
 - a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
8. ¿Tu Pequeña Empresa lanza sus productos antes o después que los competidores?
 - a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
9. ¿El numero de clientes esta creciendo, esta estancado o esta decreciendo?
 - a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
10. ¿Que relación existe con tus principales clientes?
 - a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
11. ¿Ha medido el grado de satisfacción de sus clientes?
 - a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
12. ¿Dispone su negocio de un Plan de Comunicación Comercial?
 - a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
13. ¿En que se basa su negocio para tomar decisiones?
 - a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto

14. ¿Esta aumentando o disminuyendo el mercado total de los productos más rentables del negocio?
- a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
15. ¿Como selecciona a los proveedores?
- a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
16. ¿Existe en su negocio una política de compras adecuada a la actividad de la empresa?
- a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
17. ¿La reeducacion del índice de productividad afecta el rendimiento de los trabajadores?
- a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
18. ¿Realizan evaluaciones del desempeño de competencias de sus trabajadores?
- a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
19. ¿Como valora la productividad de los recursos humanos y los técnicos de producción?
- a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
20. ¿Como se fijan los objetivos y las políticas de la empresa?
- a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto

21. ¿Se controla eficazmente la evolución de la ejecución presupuestaria?
- a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
22. ¿Se conoce y controla el costo y margen de cada línea de producto?
- a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
23. ¿Esta bien calculado y gestionado el capital circulante necesario?
- a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
24. ¿De que manera se puede mejorar la productividad sin gastar mas recursos en la implementación de otros insumos?
- a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto
25. ¿Tiene gastos financieros excesivos?
- a) Bajo
 - b) Moderado
 - c) Alto

