



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA CON
MENCION EN GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

TESIS

**“IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS
PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LAS
MYPES DEL DISTRITO DE MOQUEGUA EN EL PERIODO 2015 -
2016”**

PRESENTADO POR:

**ALLISON GIANINA ÁLVAREZ CHIOTTI
CARLOS ANTONIO RIVERA ANGULO**

ASESOR

DR. JOSÉ MORALES ROCHA.

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA CON MENCION EN
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

MOQUEGUA – PERÚ

2018

ÍNDICE

PORTADA

PÁGINA DE JURADO.....	<i>i</i>
DEDICATORIA	<i>ii</i>
AGRADECIMIENTO.....	<i>iii</i>
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	<i>iv</i>
ÍNDICE DE TABLAS	<i>vi</i>
ÍNDICE DE GRÁFICOS	<i>viii</i>
RESUMEN.....	<i>ix</i>
ABSTRACT.....	<i>xi</i>
INTRODUCCIÓN	<i>xiii</i>

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Justificación e importancia.....	3
1.4. Alcances y limitaciones.....	4
1.5. Objetivos.....	5
1.6. Variables.....	6
1.7. Hipótesis de la investigación.....	8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.2. Bases teóricas.....	11

2.3. Marco conceptual (Definiciones de términos).....	15
CAPÍTULO III: METODO	
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	17
3.2. Población y muestra.....	18
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	23
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. Presentación de resultados.....	24
4.2. Contrastación de hipótesis.....	38
4.3. Discusión de resultados.....	48
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones.....	50
5.2 Recomendaciones.....	51
BIBLIOGRAFIA	54
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	7
Tabla 2 <i>Resumen de procesamiento de casos</i>	21
Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	21
Tabla 4 <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	22
Tabla 5 <i>Gestión Financiera en las MYPEs del distrito de Moquegua en el año 2015 – 2016. Diagnóstico inicial versus diagnóstico final</i>	24
Tabla 6 <i>Gestión de Dirección en las MYPEs del distrito de Moquegua en el año 2015 – 2016. Diagnóstico inicial versus diagnóstico final</i>	25
Tabla 7 <i>Gestión de Mercado en las MYPEs del distrito de Moquegua e..n el año 2015 – 2016. Diagnóstico inicial versus diagnóstico final</i>	26
Tabla 8 <i>Gestión de Producción en las MYPEs del distrito de Moquegua en el año 2015 – 2016. Diagnóstico inicial versus diagnóstico final</i>	27
Tabla 9 <i>Fuentes de Variación</i>	38
Tabla 10 <i>Análisis de varianza</i>	39
Tabla 11 <i>Estadísticos de prueba de Hipótesis específica 01</i>	40
Tabla 12 <i>Análisis de varianza de Hipótesis específica 01</i>	41
Tabla 13 <i>Estadísticos de prueba de Hipótesis específica 02</i>	42
Tabla 14 <i>Análisis de varianza de Hipótesis específica 02</i>	43
Tabla 15 <i>Estadísticos de prueba de Hipótesis específica 03</i>	44
Tabla 16 <i>Análisis de varianza de Hipótesis específica 03</i>	45
Tabla 17 <i>Estadísticos de prueba de Hipótesis específica 04</i>	46

Tabla 18 *Análisis de varianza de Hipótesis específica 04*.....47

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. ¿Por qué escogieron adquirir nuestro producto?	28
Gráfico 2. ¿Cómo calificaría la calidad del producto que ofrece la empresa?	29
Gráfico 3. ¿Conoce a otras empresas que ofrezcan productos similares a los nuestros?	30
Gráfico 4. ¿Conoce usted nuestros precios?.....	31
Gráfico 5. ¿Qué le parecen nuestros precios?	32
Gráfico 6. ¿Le interesaría que le hagamos llegar nuestras ofertas, promociones y/o descuentos incluido nuestros precios de producto?.....	33
Gráfico 7. Si la respuesta anterior es si, ¿Por qué medio le gustaría recibirlos?.....	34
Gráfico 8. ¿Cómo calificaría la atención al cliente brindada por la empresa?	35
Gráfico 9. Basándose en su experiencia, ¿Usted adquiriría los productos de la empresa?	36
Gráfico 10. ¿Recomendaría usted contratar a la empresa?.....	37
Gráfico 11. Análisis de varianza.....	39
Gráfico 12. Análisis de varianza de Hipótesis específica 01.....	41
Gráfico 13. Análisis de varianza de Hipótesis específica 02.....	43
Gráfico 14. Análisis de varianza de Hipótesis específica 03.....	45
Gráfico 15. Análisis de varianza de Hipótesis específica 04.....	47

RESUMEN

En cuanto al trabajo de investigación que trató sobre el impacto de la implementación de herramientas de gestión empresarial en las MYPEs del distrito de Moquegua, cuya información se recopiló de 30 empresas MYPEs según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, las cuales fueron seleccionadas según criterios previos y la técnica de muestra de voluntarios.

En la investigación, se planteó como objetivo general, determinar la eficacia de la implementación de las herramientas de gestión en las MYPEs y como objetivos específicos, determinar las diferencias significativas en la gestión financiera, la gestión de dirección, la gestión de mercado y en la gestión de producción luego de la implementación de cada una de ellas; para ello se realizó un diagnóstico de su gestión empresarial con la información otorgada por cada una de las MYPES mediante cuestionarios, posteriormente se llevó a cabo la implementación de herramientas de gestión, la cual duró siete meses, en este periodo se realizó un seguimiento y monitoreo de la implementación de herramientas.

Luego de terminado el proceso de implementación se aplicó el cuestionario final a los empresarios y se midió el impacto de la intervención, así como la interpretación y la contrastación de cada una de las hipótesis aprobadas.

La investigación fue de tipo aplicativo comparativo y se empleó el diseño experimental con pre prueba y post prueba. En cuanto a la estructura del trabajo desarrollado, abarcó desde el Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Metodología, Resultados, Discusión, Conclusiones y Recomendaciones, la cual se encuentra respaldada por una amplia Bibliografía, quienes con sus aportes ayudaron a clarificar la problemática y destacando que el uso de herramientas de gestión impacta en la mejora de la administración en las empresas.

Al concluir la investigación, se determinó que la mayoría de las MYPEs en el distrito de Moquegua deben mejorar su gestión empresarial, ya que en la actualidad esta es deficiente, lo que hace que no sean competitivas. Si bien es cierto que, al culminar el proyecto, se incrementó el porcentaje de aplicación de herramientas de gestión en las empresas, todavía no se ha llegado al porcentaje ideal de aplicación, ya que una adecuada gestión empresarial conlleva a una planificación a largo plazo, tener alternativas de fuentes de capital, reducción de costos y sobre todo tener un control óptimo de los ingresos y egresos de la organización.

Además, la aplicación de estas herramientas ayudará a establecer metas e impulsar la participación de todo el personal, salvaguardando su salud y seguridad ocupacional, reducir costos y ordenar ambientes de trabajo, brindando un mejor servicio al cliente.

Palabras clave: impacto, implementación, herramientas de gestión.

ABSTRACT

Regarding the research that dealt with the impact of the Implementation of Business Management Tools in the MYPES of the Moquegua District, whose information was compiled from 30 MYPES companies according to the Ministry of Labor and Employment Promotion, which were selected according to previous criteria and the sample technique of volunteers.

In the research, the overall objective was to determine the effectiveness of the implementation of management tools in MSEs and, as specific objectives, determine significant differences in financial management, management, market management and Management of production after the implementation of each one of them; For this, we allowed to make the diagnosis of its business management with the information provided by each of the MYPES through questionnaires, followed by the implementation of management tools, which lasted seven months, during this period was monitored and Monitoring the implementation of tools.

After completion of the implementation process, the final questionnaire was applied to the entrepreneurs and the impact of the intervention was measured, as well as the interpretation and testing of each of the approved hypotheses.

The research was of comparative application type and the experimental design was used with pretest and posttest. In terms of the structure of the work, we cover from the

Problem Analysis, Theoretical Framework, Methodology, Results, Discussion, Conclusions and Recommendations, which is supported by an extensive Bibliography, who with their contributions helped us to clarify the problem and Highlighting that the use of management tools impacts on the improvement of management in companies.

At the conclusion of the research, we determined that most of the MYPEs in the district of Moquegua need to improve their business management, as their management is currently deficient and does not allow them to be competitive, although it is true that at the end of our project, The percentage of application of management tools in companies, has not yet reached the ideal percentage of application since an adequate business management leads to long-term planning, have alternatives of sources of capital, cost reduction and above all have An optimal control of the income and expenses of the organization.

In addition, the application of these tools will help to establish goals and encourage the participation of all staff, safeguarding their health and occupational safety, reduce costs and order work environments, providing better customer service.

Keywords: impact, implementation, management tools.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que tiene por objeto determinar la eficacia de la implementación de las herramientas de gestión en las MYPEs y las diferencias significativas en la gestión financiera, la gestión de dirección, la gestión de mercado y en la gestión de producción luego de la implementación de cada una de ellas.

Este trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, que contiene la descripción y formulación del problema, la justificación e importancia, los objetivos, las variables e hipótesis.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, que contiene los antecedentes del estudio y las bases teóricas.

En el capítulo III, se abordan los aspectos metodológicos.

En el capítulo IV, se abordan los aspectos referentes a los resultados y discusión.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.

1.1.1 Antecedentes del problema.

Se ha observado un incremento en la actividad empresarial en el distrito de Moquegua, donde se han ido diversificando los bienes y servicios ofertados, satisfaciendo las múltiples necesidades de la población, pero lo que se ha notado también, es el escaso desarrollo del manejo empresarial por parte de los directivos de las mismas, provocando indirectamente que no se incremente el desarrollo organizacional de las MYPEs.

La producción de las MYPEs en el distrito de Moquegua ha crecido con referencia a otros distritos, pero es por la coyuntura económica en la que se desenvuelve, obligando a las empresas a crecer de manera considerada por la actividad minera que se desarrolla en la zona, no por la eficiencia en sus procesos, no por una sólida estructura organizacional, no por la capacitación constante de su personal o por

la constante investigación de mercados, etc. En la gestión empresarial de las MYPE en el distrito de Moquegua, se ha detectado que las MYPEs tienen una insuficiente cantidad de información financiera para la toma de decisiones, por lo que no tienen mucha vinculación con financiamiento idóneo, falta de potencialización y diversificación de mercado, existe una inadecuada racionalización de recursos e incumplimiento de metas y objetivos.

Otro punto que se tomó en cuenta en la problemática de la gestión empresarial de las MYPEs, es que gran parte de las personas que las dirigen (gerentes y/o directivos) no cuentan con formación superior o profesional, por lo que desconocen o carecen de conocimientos básicos en administración, contabilidad, marketing, finanzas, etc., que le permitan aportar técnicas, herramientas y documentación a los procesos y actividades de sus empresas.

1.1.2 Problemática de la investigación.

En la actualidad, las MYPEs del distrito de Moquegua, no cumplen con los estándares mínimos de calidad empresarial que exigen los mercados competitivos para poder abastecer bienes y servicios necesarios para el desarrollo de proyectos de gran envergadura.

Ante la necesidad y demanda de un mercado cada vez más competitivo, las MYPEs se ven en la obligación de desarrollar cambios que les permitan promover la mejora continua.

Considerando importante para cualquier organización lograr sus metas y objetivos, la gestión se vuelve un elemento clave. Pero para poder ejecutar la misma es necesario desarrollar una serie de herramientas que permitan optimizar su desarrollo.

Por lo cual, la gestión empresarial juega un rol muy importante, porque busca incrementar la productividad y competitividad de las MYPEs.

La gestión empresarial permite que los microempresarios puedan articular su visión de crecimiento y diseñar un plan en esa dirección.

1.2. Formulación del problema.

¿Es factible que, implementando herramientas de gestión en las MYPEs del distrito de Moquegua, podamos mejorar su gestión empresarial en el periodo 2015 - 2016?

1.3. Justificación e importancia.

Este trabajo de investigación procuro documentar el impacto de la intervención en la implementación de herramientas de gestión para la mejora de la gestión empresarial en las MYPEs del distrito de Moquegua.

Los resultados del trabajo de investigación servirán como modelo de desarrollo y documento guía para futuras intervenciones en el sector empresarial del distrito; también podrían contribuir a mejorar la actual gestión empresarial en las MYPEs, beneficiando a los empresarios, instituciones como el Ministerio de la Producción y la Cámara de Comercio que tienen relación directa con las empresas del medio y grandes empresas como por ejemplo la empresa minera Anglo American, que asume el compromiso de compra local en el proyecto Quellaveco.

El trabajo de investigación brindará una idea clara de la situación empresarial actual de las empresas en estudio, ya que a través de un diagnóstico inicial y la verificación final luego de la implementación de herramientas para la mejora de gestión empresarial, podemos identificar aquellos aspectos que aún con un proceso de intervención no han sido superados; tomar medidas pertinentes para que sean organizaciones competitivas y capaces de acceder a oportunidades en la cadena de suministros en mercados donde se exige niveles elevados de desempeño empresarial.

El trabajo de investigación fue factible llevar a cabo por la disponibilidad de acceder a las empresas que tuvieron la intervención en la implementación de herramientas para la mejora de la gestión.

1.4. Alcances y limitaciones.

1.4.1. Alcance.

El presente trabajo de investigación tuvo como alcance el estudio de la micro y pequeña empresa en el distrito de Moquegua, considerando empresas de diversos sectores.

1.4.2. Limitaciones.

La falta de interés por parte de la mayoría de los empresarios en mejorar la gestión empresarial de las empresas que dirigen.

Limitado acceso a la información financiera, de dirección, de mercado y de producción.

Poca disponibilidad para la capacitación e implementación de las herramientas de gestión empresarial.

1.5. Objetivos.

1.5.1. Objetivo General.

Determinar la eficacia de la implementación de las herramientas de gestión en las MYPEs del distrito de Moquegua, para mejorar su gestión empresarial en el periodo 2015 - 2016.

1.5.2. Objetivos Específicos.

Determinar las diferencias significativas en la gestión financiera con la implementación de flujo de caja en las MYPEs del distrito de Moquegua.

Determinar las diferencias significativas en la gestión de dirección con la implementación de un plan de acción en las MYPEs del distrito de Moquegua.

Determinar las diferencias significativas en la gestión de mercado con la implementación de la encuesta en satisfacción al cliente en las MYPEs del distrito de Moquegua.

Determinar las diferencias significativas en la gestión de producción con la implementación de la metodología 5 Ss en las MYPEs del distrito de Moquegua.

1.6. Variables.

a) Variable independiente (antes):

X: Impacto de la implementación de herramientas de gestión.

Es el incremento de la aplicación de las herramientas de gestión en una determinada organización.

La gestión es un proceso en el cual interviene la planificación, organización, dirección y control.

X1: Flujo de caja.

X2: Plan de acción.

X3: Encuesta en satisfacción al cliente.

X4: Metodología 5 Ss.

b) Variable dependiente (después):

Y: Mejora de la gestión de las MYPEs.

Revisar y cambiar la gestión empresarial actual por una más efectiva, eficiente y adaptable.

Y1: Mejora de las finanzas.

Y2: Mejora de dirección.

Y3: Mejora del mercado.

Y4: Mejora de la producción.

Tabla 1:

Operacionalización de variables.

VARIABLES (ANTES Y DESPUÉS)	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Impacto de la implementación de herramientas de gestión.	Grado de instalación de la aplicación de las herramientas de gestión.	Finanzas	Manejo de flujo de caja.
		Dirección	Uso del plan de acción.
		Mercado	Aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente.
		Producción	Implementación de la metodología 5Ss.
Mejora en la gestión de las MYPEs.	Revisar y cambiar la gestión empresarial actual por una más efectiva, eficiente y adaptable.	Flujo de caja	Eficacia manejo de flujo de caja.
		Plan de acción	Eficacia del uso de plan de acción.
		Satisfacción del cliente.	Eficacia de la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente.
		Metodología 5Ss	Eficacia de la implementación de la metodología 5Ss.

Fuente: Elaboración propia.

1.7. Hipótesis de la investigación.

1.7.1 Hipótesis General.

A través de la implementación de herramientas de gestión en las MYPEs del distrito de Moquegua, podemos lograr diferencias significativas antes y después en la gestión empresarial en el periodo 2015 - 2016.

1.7.2 Hipótesis Específicas.

A través de la implementación de flujo de caja en las MYPEs del distrito de Moquegua, podemos lograr diferencias significativas en la gestión financiera.

A través de la implementación de un plan de acción en las MYPEs del distrito de Moquegua, podemos lograr diferencias significativas en la gestión de dirección.

A través de la implementación de la encuesta de satisfacción al cliente en las MYPEs del distrito de Moquegua, podemos lograr diferencias significativas en la gestión de mercado.

A través de la implementación de la metodología 5 Ss en las MYPEs del distrito de Moquegua, podemos lograr diferencias significativas en la gestión de producción.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

Actualmente, la labor que llevan a cabo las micro y pequeñas empresas (MYPES) es de indiscutible relevancia, no sólo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican. En términos económicos, cuando un empresario de la micro o pequeña empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ventas se incrementan y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno (Okpara & Wynn, 2007).

Además, las pequeñas empresas deben desarrollar estrategias específicas de corto y largo plazo para salvaguardarse de la mortalidad, dado que iniciar una pequeña

empresa involucra un nivel de riesgo, y sus probabilidades de perdurar más de cinco años son bajas (Sauser, 2005).

Según el indicador establecido, el GEM sostiene que de cada 100 emprendimientos en etapa temprana existen sólo 23 emprendimientos consolidados, es decir, en el Perú las condiciones son poco favorables para que las empresas se consoliden, ya que cada año existen menos negocios establecidos en comparación con los negocios recién creados (Serida, Nakamatsu, & Uehara, 2010).

En toda actividad empresarial se requiere analizar el performance de la organización, sea esta una empresa productiva o de servicios, de propiedad privada o con participación del Estado, especialmente en un contexto económico globalizado y que exige la competitividad de los negocios. Los cambios del entorno que son permanentes, exigen que las decisiones sean oportunas y adecuadas. Para evaluar el éxito de un negocio se requiere de indicadores que permitan medir el avance que se viene logrando.

En una empresa productiva, se mide el grado de aceptación de sus productos, la relevancia de las ventas en el sector en que se desarrolla el negocio y la evolución en el tiempo de estos indicadores. Por ello, términos como: porcentaje de participación en el mercado, diversificación de ventas según estratos y crecimiento periódico de ventas, facilitan percibir el avance que viene logrando el negocio. Pero también interesa conocer cómo vamos con nuestros clientes internos, los trabajadores y los accionistas; por lo que se utilizan índices como rotación de personal, capacitación del trabajador, uso de capacidad instalada de las instalaciones, rendimiento de las inversiones, valor

contable y valor de mercado de las acciones representativas de capital social de la empresa.

(Casahuamán Asparrin, 2010) En la tesis: Herramientas Financieras en la gestión de las PYMES en la industria de calzados de cuero en el distrito de Villa el Salvador, donde se da a conocer que si bien los pequeños empresarios tienen como finalidad la rentabilidad de sus negocios, esto depende del consumo de sus clientes, es así que al disminuir las ventas se reduce el pago a empleados, entre otros.

Por lo que, al utilizar herramientas de gestión se reduce el riesgo y aumenta la rentabilidad de la inversión.

(Zambrano Calle, 2005) En la tesis: La gestión financiera y el desarrollo de las PYMES en la actividad industrial textil de Lima Metropolitana-Periodo 2002-2003, analiza la importancia del uso de ciertas herramientas de la gestión financiera para contribuir con el desarrollo de las PYMES.

2.2. Bases teóricas.

Se identificaron cuatro dimensiones que corresponden a las cuatro áreas alrededor de las cuales gira la gestión de las empresas: finanzas, dirección, mercado y producción.

- Finanzas.

Este término hace referencia a las actividades que están relacionadas a la forma como se obtiene el dinero y como se utiliza, optimizando el manejo de éste (Ferrel & Hirt, 2008).

En resumen, las finanzas se encargan de la administración del dinero.

- Dirección.

Este término se refiere a la capacidad de llevar las operaciones a un fin, gestionando los diferentes procesos que se desarrollan en una empresa para alcanzar los objetivos establecidos al inicio de una gestión (Pérez Porto & Gardey, Definición.DE, 2014).

- Mercado.

Este término hace referencia al intercambio, ya que ante una necesidad los clientes podrían estar dispuestos a participar de un intercambio con el cual pudieran satisfacer su necesidad (Diccionario de Marketing, 2005).

- Producción.

Es la elaboración de un producto, el mismo que puede ser la fabricación de un bien o la prestación de un servicio (López, 2001).

- Flujo de caja.

Indica el registro documentado de las entradas y salidas de dinero de una empresa en un determinado tiempo, y sirve para determinar su solvencia y liquidez (Moreno, 2010).

- Plan de acción.

Es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes y también incluye algún mecanismo o método de seguimiento y control para cumplir con ciertos objetivos y

metas a la hora de llevar a cabo un proyecto (Pérez Porto & Merino, Definición.DE, 2009).

La finalidad del plan de acción, es optimizar la gestión de proyectos, economizando tiempo y esfuerzo, y mejorando el rendimiento.

Los planes de acción son muy útiles a la hora de coordinar y comprometer a un conjunto de personas, organizaciones o, incluso, naciones, a involucrarse y trabajar juntas a fin de conseguir determinadas metas (Significados, 2015).

- Metodología de 5Ss.

La estrategia de las 5S es considerada como una herramienta gerencial con enfoque japonés para la mejora de calidad y productividad, fomentando una cultura de mejoramiento continuo mediante la participación activa del personal, que ha servido como complemento para adoptar e implementar otras herramientas gerenciales (Gabriel, 2013).

Las 5S fue un programa desarrollado por Toyota para conseguir mejoras duraderas en el nivel de organización, orden y limpieza; además de aumentar la motivación del personal, siendo integrado por cinco palabras japonesas que inician con la letra “s”, que resumen tareas simples que facilitan la ejecución eficiente de las actividades laborales (Gabriel, 2013).

Esta metodología se desarrolla en 5 pasos:

1. Seiri (Eliminar). Se refiere a eliminar de la sección de trabajo todo aquello que no sea necesario.

Esta es una manera excelente de liberar espacios de piso desechando cosas, además también ayuda a eliminar la mentalidad de “Por Si Acaso”.

2. Seiton (Orden). Basado en sistemas de almacenamiento eficiente y efectivo. “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”.

3. Seiso (Limpiar). Una vez eliminada la cantidad de estorbos y hasta basura, y localizado lo que sí necesitamos, estamos en condiciones de realizar una superlimpieza de la sección.

Cuando se logre por primera vez, habrá que mantener una limpieza diaria a fin de conservar el buen aspecto y la comodidad alcanzada con esta mejora. Al mismo tiempo comienzan a resultar evidentes problemas que antes estaban ocultos por el desorden y suciedad.

Estos elementos, cuando no se atienden, pueden llevarnos a un fallo del equipo y pérdidas de producción, factores que afectan las utilidades de la empresa.

4. Seiketso (Estandarizar). Al implementar las 5S, nos debemos concentrar en estandarizar las mejores prácticas en cada sección de trabajo. Dejemos que los trabajadores participen en el desarrollo de estos estándares o normas.

5. Sitsuke (Disciplina). Esta será, con mucho, la “S” más difícil de alcanzar e implementar.

La Disciplina consiste en establecer una serie de normas o estándares en la organización de la sección de trabajo.

No solo los trabajadores se sienten mejor en su lugar de trabajo, sino que el efecto de superación continua genera menores desperdicios y retrabajos, así como una mejor calidad de productos, con el fin de hacer de la empresa más rentable y competitiva en el mercado.

2.3. Marco Conceptual (Definiciones de términos).

- Diagnóstico empresarial.

Es la evaluación que nos va a permitir recaudar y recopilar información necesaria de las MYPEs seleccionadas del distrito de Moquegua para identificar y conocer de manera más precisa la realidad actual de su gestión y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo, y plantear un plan de acción que oriente el porvenir de la organización (Cancino, et al., n.d.).

- Análisis empresarial.

Es un conjunto de técnicas esenciales en la dirección empresarial, que nos permitirá identificar las reales fortalezas y debilidades en la gestión de las MYPEs, aportando un gran valor con el diagnóstico para desarrollar la estrategia adecuada y producir el cambio esperado (CONFINEM, 2011).

- Gestión empresarial.

Es aquella actividad empresarial que a través de medidas y estrategias buscará mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio, siendo viable económicamente (Ucha, 2011).

Abarca a los distintos factores que se deben tener en cuenta para cubrir una determinada actividad comercial en el contexto de una economía de mercado.

- Herramientas de gestión.

Son aquellas técnicas que ayudan a la gestión de una empresa en reestructurar o reorganizar, haciendo frente a los constantes cambios del mercado así como asegurarle una mejor posición competitiva (Arturo, 2011).

- Gerencia Estratégica.

Es el logro de objetivos de una organización, mediante la formulación, ejecución y evaluación de acciones, las cuales incluyen la identificación de las debilidades y fortalezas internas de una organización, la delimitación de las amenazas y oportunidades externas de una firma, el establecimiento de misiones de la industria, la determinación de los objetivos, el desarrollo de las estrategias alternativas, el análisis de dichas alternativas y la decisión de cuáles escoger e implementar (Labrador, 2005).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación.

3.1.1 Tipo de investigación.

La investigación que se propone corresponde al tipo aplicativa comparativa (Hernández, 2010), porque pretende comparar si hay diferencia en la aplicación de herramientas gestión empresarial de las MYPEs.

3.1.2 Diseño de investigación.

En el desarrollo de este proyecto de investigación se empleó el diseño experimental con pre prueba y post prueba, porque en la pre prueba se utilizaron los resultados obtenidos para compararlos con los de la post prueba, y poder perfeccionar y puntualizar el análisis de la influencia de la variable independiente sobre la dependiente.

3.2. Población y muestra.

3.2.1 Población.

Las unidades de análisis del proyecto de investigación que se propone son las MYPEs del distrito de Moquegua, la población es de 683 MYPEs según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (empleo/OGETIC/oficina de estadística/CT-registro/base de datos: planilla electrónica/plame), los datos considerados son las MYPEs en el distrito de Moquegua entre julio de 2013 a junio de 2014.

3.2.2 Muestra.

Se utilizó la siguiente fórmula para calcular el tamaño de muestra:

$$n_0 = \frac{Z^2 \times p \times q}{E^2}$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Remplazando tenemos:

$$n_0 = \frac{1.80^2 \times 0.11 \times 0.89}{0.10^2} = 31.72$$

$$n = \frac{31.72}{1 + \frac{31.72}{683}} = 30.31$$

$$n = 30$$

Para seleccionar la muestra de empresas se ha considerado una base de datos con los siguientes criterios previos: formalización empresarial, años de experiencia y niveles

de ventas, entre los más resaltantes. En este sentido, esta investigación empleará un muestreo no probabilístico o propositivo; el cual será dirigido y se utilizará la técnica de muestra de voluntarios, ya que los elementos responderán a una invitación.

Se estima contactar a una muestra de 30 empresas del distrito de Moquegua de los siguientes sectores empresariales: alquiler de camioneta, alquiler de maquinaria, capacitación, alimentación, combustible, comunicación, confección, construcción, ferretería, informática y tecnología, librería, maderera, equipos de protección personal y extintores, transporte de personal, lavandería y hoteles. Será una muestra dirigida, la misma que responde a una solicitud de acceso de información con las que se realizará el diagnóstico de su gestión empresarial, para luego implementar herramientas y poder medir su impacto.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.3.1 Técnicas.

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fueron las encuestas, las mismas que se aplicaron a los empresarios (gerentes, administradores o personas responsables) de cada una de las empresas seleccionadas bajo los criterios antes mencionados, en la cuales brindaron información necesaria para poder realizar un diagnóstico eficiente de sus gestiones.

3.3.2 Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento de recolección de datos utilizado en este trabajo, fue el cuestionario, el cual se aplicó en dos momentos de la investigación (los cuestionarios tuvieron las mismas preguntas); el primer cuestionario, se aplicó al inicio de la investigación a fin de conocer la situación empresarial de las MYPEs seleccionadas; el segundo cuestionario, se aplicó al final de la implementación de herramientas de gestión con la finalidad de conocer y medir la eficacia del manejo de flujo de caja, uso del plan de acción, aplicación de la encuesta de satisfacción al cliente e implementación de la metodología 5s.

El proceso de la implementación de herramientas de gestión duró siete (7) meses, se explicó, elaboró (diseñó) e implementó con los empresarios de cada empresa dichas herramientas, en este periodo se realizó un seguimiento y monitoreo de la implementación de las mismas.

Terminado el proceso de implementación se aplicó la encuesta inicial a los empresarios para medir el impacto de la intervención, donde se obtuvieron nuevos resultados de los indicadores en las empresas seleccionadas.

3.3.3 Validación y confiabilidad de los instrumentos.

Los instrumentos se han validado mediante el juicio de expertos, a quienes se les proporcionó un cuestionario de criterios.

3.3.3.1 Fiabilidad de los instrumentos.

Para determinar la fiabilidad del instrumento, se utilizó el índice de confiabilidad de Crombach (α), mediante la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_r^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- K : número de reactivos en la escala
 S_r^2 : Varianza de cada reactivo
 S_t^2 : Varianza del instrumento

Los resultados del análisis de fiabilidad demostraron que el índice de confiabilidad es alto ($\alpha=0.889$), esto implica que el instrumento utilizado en la presente investigación es confiable.

Tabla 2:

Resumen de procesamiento de casos.

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		30	100,0

Fuente: Elaboración propia

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

Tabla 3:

Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	20

Fuente: Elaboración propia.

3.3.3.2 Validez de los instrumentos.

Para validar los instrumentos se utilizó el juicio de expertos (ver anexo 3), de acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 74% y al ser este valor mayor a 70%, se valida el instrumento utilizado.

Tabla 4:

Validación de los instrumentos. Instrumento: Diagnóstico inicial.

N° de preguntas	NÚMERO DE EXPERTOS				Σ	%
	1	2	3	4		
1	70	65	75	70	280	70.00
2	65	65	80	35	245	61.25
3	70	70	70	70	280	70.00
4	70	60	70	80	280	70.00
5	75	75	75	70	295	73.75
6	85	75	75	70	305	76.25
7	85	75	80	80	320	80.00
8	80	80	80	80	320	80.00
9	85	80	80	80	320	80.00
10	85	80	80	80	320	80.00
TOTAL						741.2

Fuente: Elaboración propia.

Operación matemática para determinar el nivel %:

$$\frac{741}{10} = 74\%$$

3.4. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Los datos recolectados se registraron en una ficha programada para calcular el valor del índice de cada variable; luego se ingresaron esos datos a una base de datos del software SPSS 23. Utilizando este software se calculó la media y el análisis de varianza de un factor, ya que la investigación es experimental.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados.

4.1.1 Diagnóstico inicial versus diagnóstico final.

Tabla 5:

*Gestión Financiera en las MYPEs del distrito de Moquegua en el año 2015 – 2016.
Diagnóstico inicial versus diagnóstico final.*

Categoría	Diagnóstico Inicial		Diagnóstico Final	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	16.7	0	0
Casi Nunca	19	63.3	0	0
A veces	4	13.3	13	43.3
Casi Siempre	2	6.7	14	46.7
Siempre	0	0	3	10
Total	30	100	30	100

Fuente: Cuestionarios de Diagnóstico Empresarial. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

Según la tabla 5, en el diagnóstico inicial se observó que: El 16.7% de las empresas nunca han utilizado herramientas financieras en su gestión empresarial, el 63.3% casi nunca, el 13.3% a veces y el 6.7% casi siempre.

Luego de implementar la herramienta financiera en las MYPEs, en el diagnóstico final se observó que: El 43.3% de las empresas a veces han utilizado herramientas financieras en su gestión empresarial, el 46.7% casi siempre y el 10% siempre utilizaron herramientas financieras en su gestión.

Tabla 6:

Gestión de Dirección en las MYPEs del distrito de Moquegua en el año 2015 – 2016. Diagnóstico inicial versus diagnóstico final.

Categoría	Diagnóstico Inicial		Diagnóstico Final	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	26.7	0	0
Casi Nunca	17	56.7	0	0
A veces	4	13.3	7	23.3
Casi Siempre	1	3.3	16	53.4
Siempre	0	0	7	23.3
Total	30	100	30	100

Fuente: Cuestionarios de Diagnóstico Empresarial. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

Según la tabla 6, en el diagnóstico inicial se observó que: El 26.7% de las empresas nunca han utilizado herramientas de dirección en su gestión empresarial, el 56.7% a casi nunca, el 13.3% a veces y el 3.3% casi siempre.

Luego de implementar la herramienta de dirección en las MYPEs, en el diagnóstico final; se observó que: El 23.3% de las empresas a veces han utilizado herramientas de dirección en su gestión empresarial, el 53.4% casi siempre y el 23.3% siempre.

Tabla 7:

Gestión de Mercado en las MYPEs del distrito de Moquegua en el año 2015 – 2016. Diagnóstico inicial versus diagnóstico final.

Categoría	Diagnóstico Inicial		Diagnóstico Final	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0	0	0
Casi Nunca	22	73.3	2	6.7
A veces	8	26.7	13	43.3
Casi Siempre	0	0	15	50
Siempre	0	0	0	0
Total	30	100	30	100

Fuente: Cuestionarios de Diagnóstico Empresarial. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

Según la tabla 7, en el diagnóstico inicial se observó que: 73.3% de empresas casi nunca han utilizado herramientas de mercado en su gestión empresarial y el 26.7% de las empresas a veces.

Luego de implementar la herramienta de mercado en las MYPEs, en el diagnóstico final se observó que: El 6.7% de las empresas casi nunca han utilizado herramientas de mercado en su gestión empresarial, el 43.3% a veces y el 50% casi siempre.

Tabla 8:

Gestión de Producción en las MYPEs del distrito de Moquegua en el año 2015 – 2016. Diagnóstico inicial versus diagnóstico final.

Categoría	Diagnóstico Inicial		Diagnóstico Final	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0	0	0
Casi Nunca	7	23.3	0	0
A veces	17	56.7	8	26.7
Casi Siempre	6	20	18	60
Siempre	0	0	4	13.3
Total	30	100	30	100

Fuente: Cuestionarios de Diagnóstico Empresarial. Elaboración propia.

Análisis e interpretación:

Según la tabla 8, en el diagnóstico inicial se observó que: El 23.3% de las empresas casi nunca han utilizado herramientas de producción, el 56.7% a veces y el 20% casi siempre.

Luego de implementar la herramienta de producción en las MYPEs, en el diagnóstico final se observó que: El 26.7% de las empresas a veces han utilizado herramientas de producción en su gestión empresarial, el 60% casi siempre y el 13.3% siempre.

4.1.2 Satisfacción del cliente.

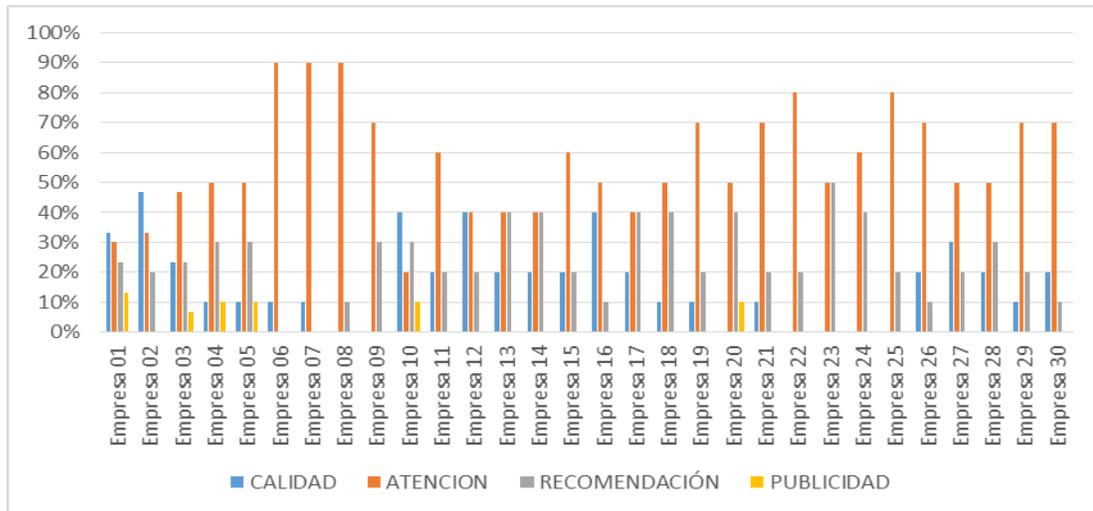


Gráfico 1: ¿Por qué escogieron adquirir nuestro producto?. Gráfico elaborado a partir de la encuesta de satisfacción al cliente.

Análisis e interpretación:

Según el **gráfico 1**, se observó que: El 57% del promedio de los encuestados de todas las empresas de la muestra indicaron que escogieron adquirir el producto de la empresa por la buena atención.

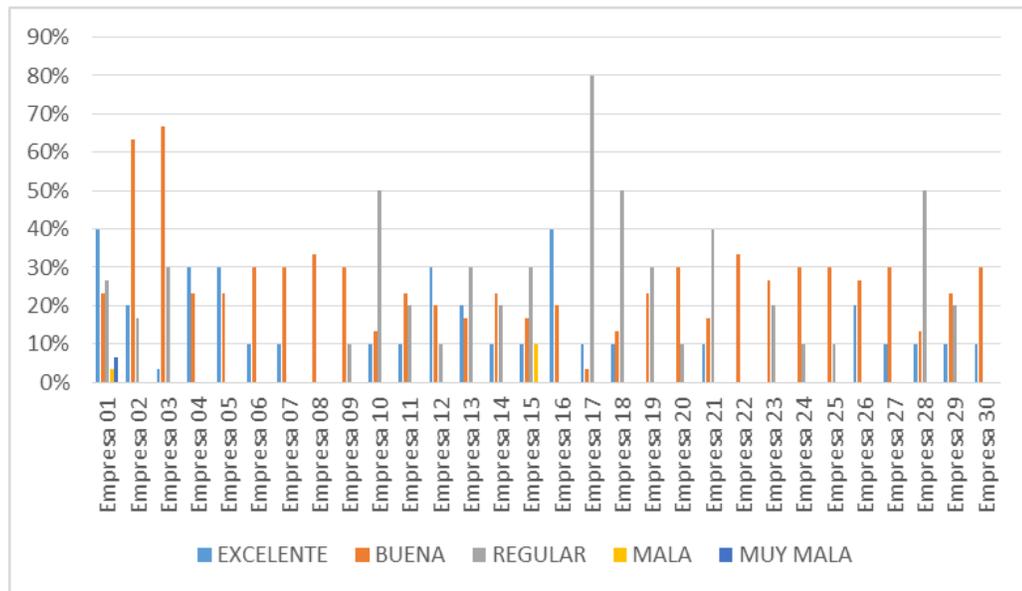


Gráfico 2: ¿Cómo calificaría la calidad del producto que ofrece la empresa?. Gráfico elaborado a partir de la encuesta de satisfacción al cliente.

Análisis e interpretación:

Basándonos en el **gráfico 2**, se observó que: El 68% del promedio de los encuestados de todas las empresas de la muestra indicaron que calificarían de buena la calidad del producto.

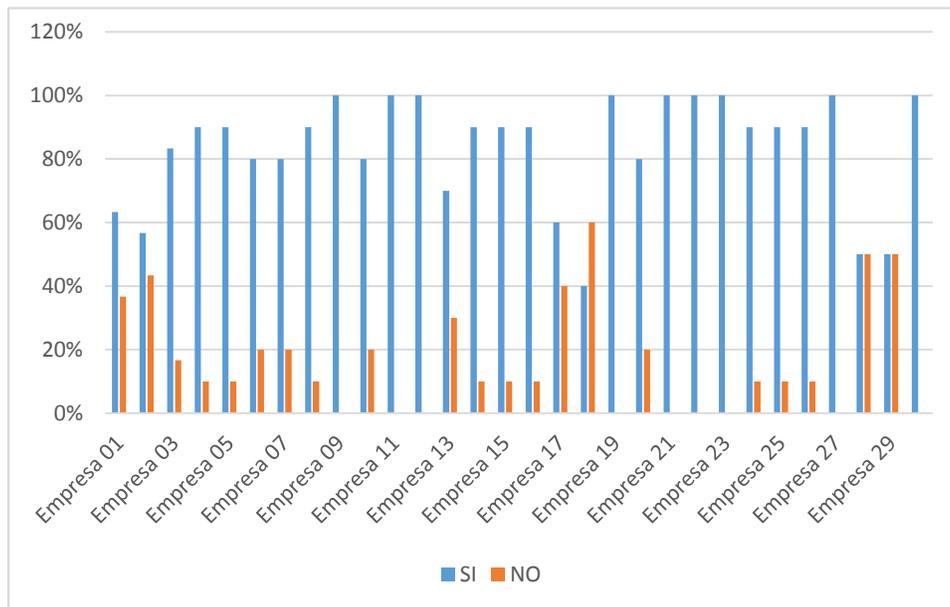


Gráfico 3: ¿Conoce a otras empresas que ofrezcan productos similares a los nuestros?. Gráfico elaborado a partir de la encuesta de satisfacción al cliente.

Análisis e interpretación:

Según el **gráfico 3**, se observó que: El 83% del promedio de los encuestados de todas las empresas de la muestra indicaron que conocen a otras empresas que ofrecen productos similares a los de la empresa.

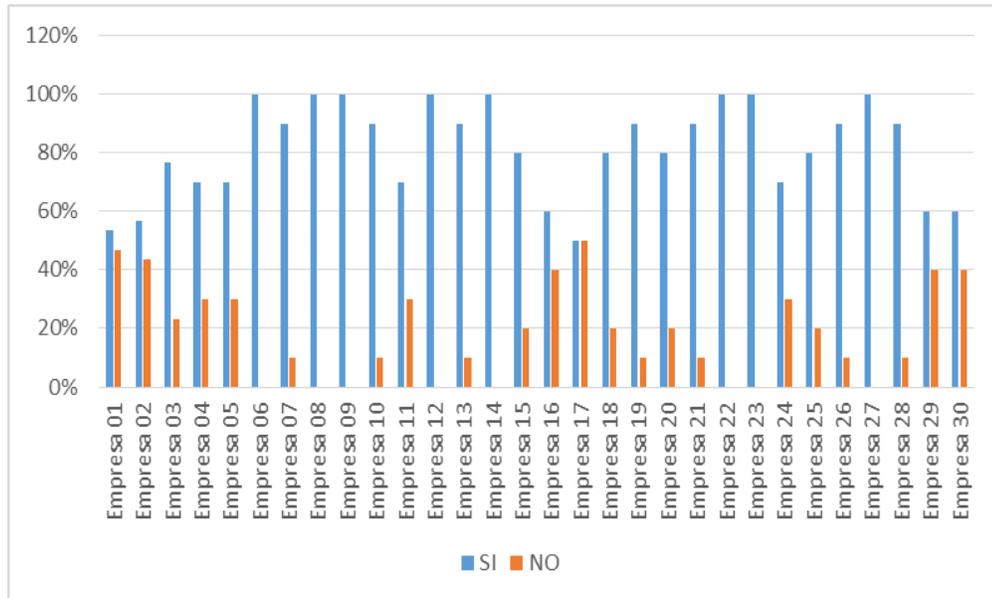


Gráfico 4: ¿Conoce usted nuestros precios?. Gráfico elaborado a partir de la encuesta de satisfacción al cliente.

Análisis e interpretación:

Conforme al **gráfico 4**, se observó que: El 82% del promedio de los encuestados de todas las empresas de la muestra indicaron que conocen los precios de la empresa.

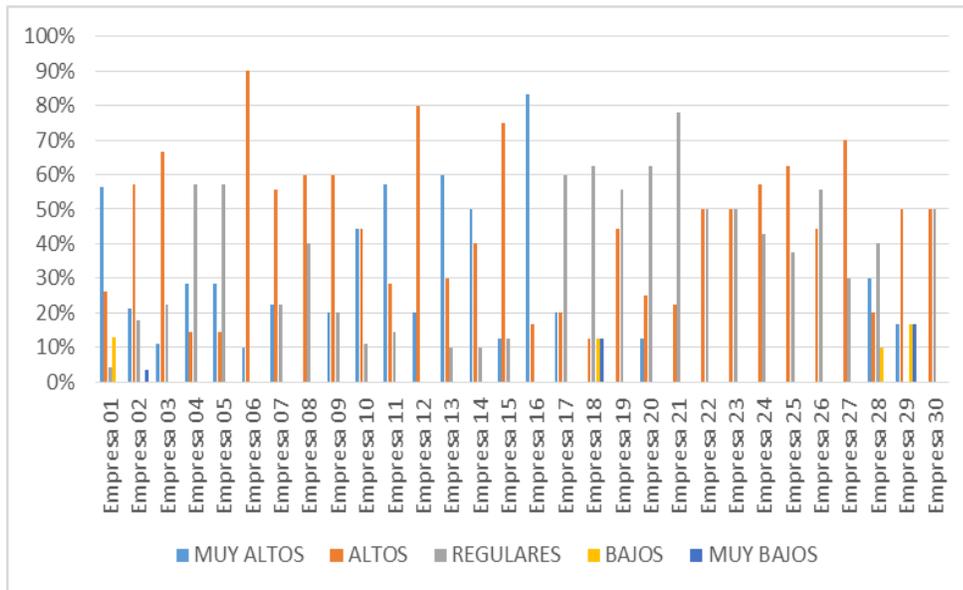


Gráfico 5: ¿Qué le parecen nuestros precios?. Gráfico elaborado a partir de la encuesta de satisfacción al cliente.

Análisis e interpretación:

En base al **gráfico 5**, se observó que: El 45% del promedio de los encuestados de todas las empresas de la muestra indicaron que los precios son altos.

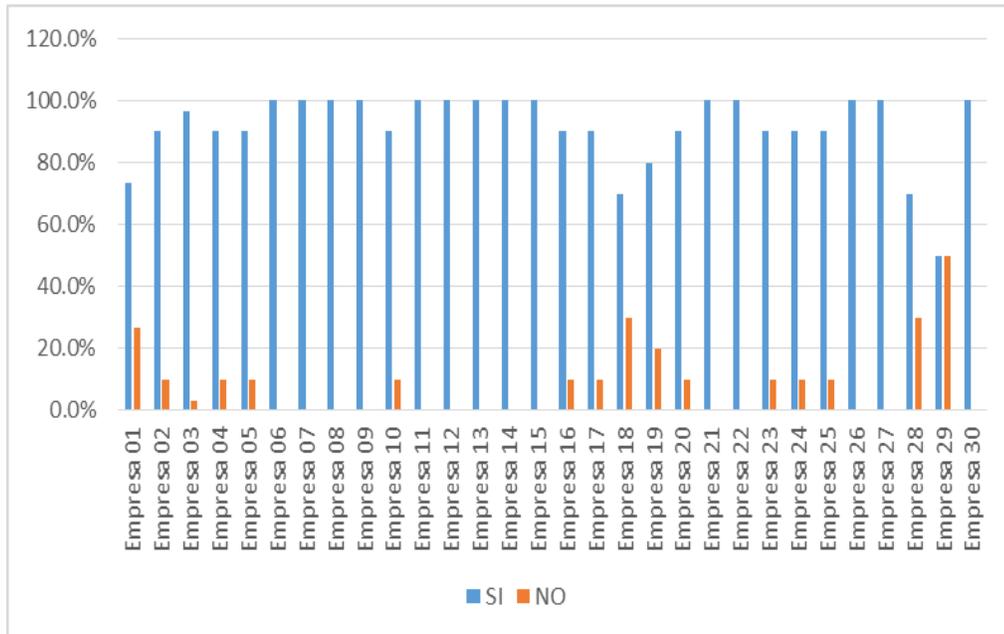


Gráfico 6: ¿Le interesaría que le hagamos llegar nuestras ofertas, promociones y/o descuentos incluido nuestros precios de producto?. Gráfico elaborado a partir de la encuesta de satisfacción al cliente.

Análisis e interpretación:

Conforme al **gráfico 6**, se observó que: El 91% del promedio de los encuestados de todas las empresas de la muestra indicaron que, si les interesaría que le hagan llegar las ofertas, promociones y/o descuentos incluido los precios de producto.

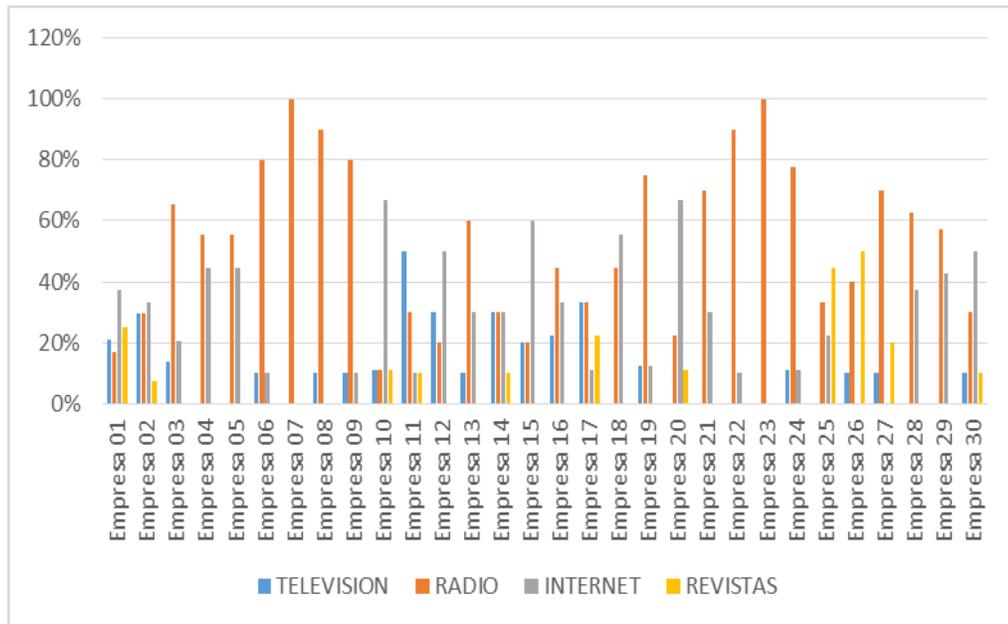


Gráfico 7: Si la respuesta anterior es si, ¿Por qué medio le gustaría recibirlos?. Gráfico elaborado a partir de la encuesta de satisfacción al cliente.

Análisis e interpretación:

En el **gráfico 7**, se observó que: El 53% del promedio de los encuestados de todas las empresas de la muestra indicaron que les gustaría recibir las ofertas, promociones y otros por la televisión.

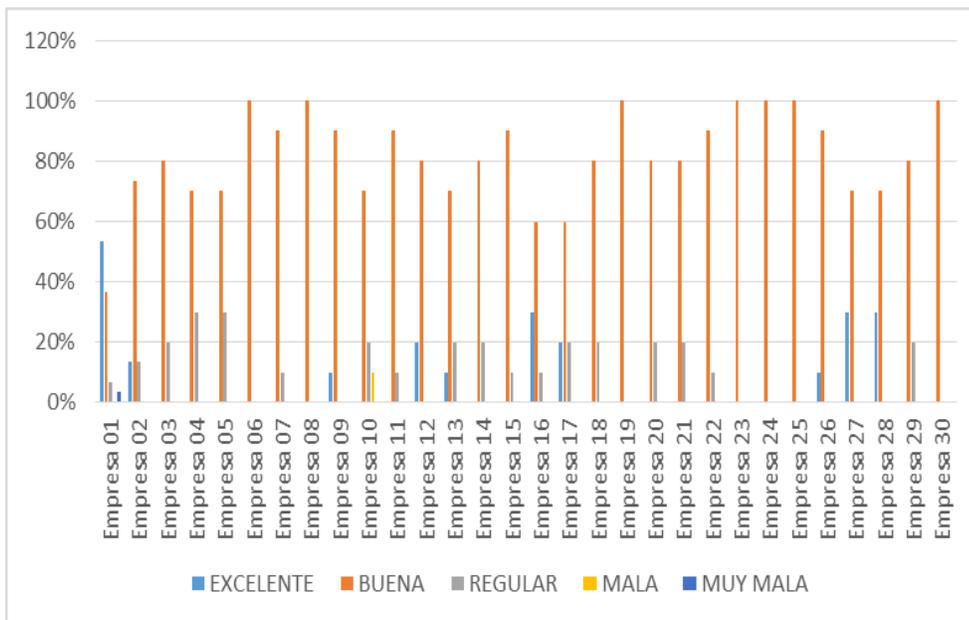


Gráfico 8: ¿Cómo calificaría la atención al cliente brindada por la empresa?. Gráfico elaborado a partir de la encuesta de satisfacción al cliente.

Análisis e interpretación:

De acuerdo con el **gráfico 8**, se observó que: El 82% del promedio de los encuestados de todas las empresas de la muestra calificaron de buena la atención brindada por la empresa.

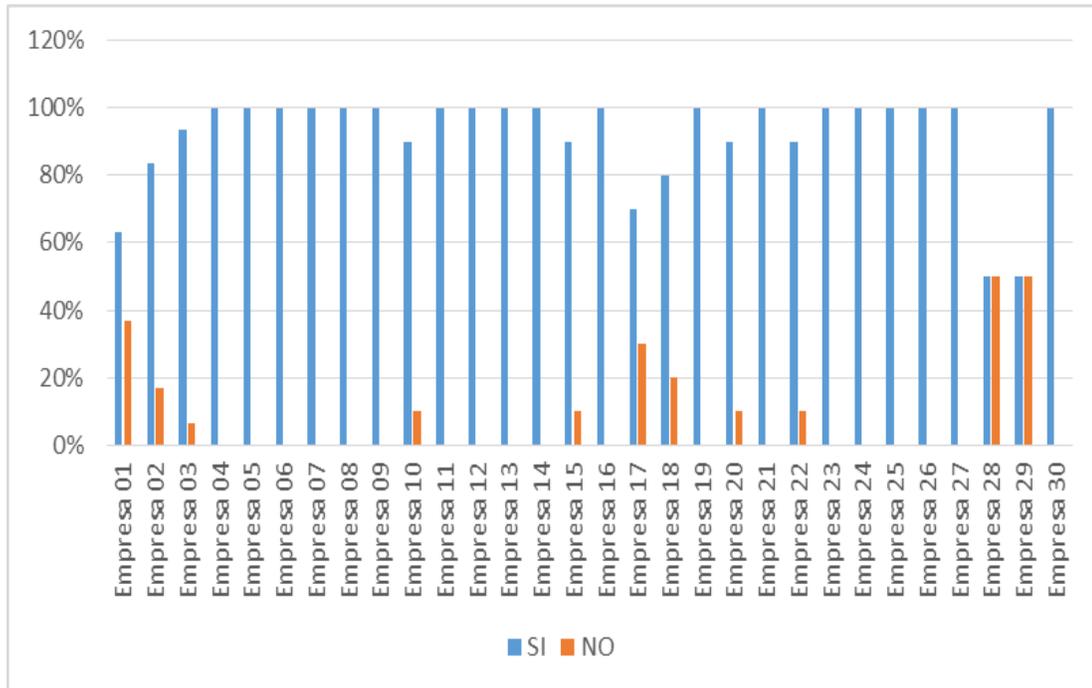


Gráfico 9: Basándose en su experiencia, ¿Usted adquiriría los productos de la empresa?. Gráfico elaborado a partir de la encuesta de satisfacción al cliente.

Análisis e interpretación:

Según el **gráfico 9**, se observó que: El 92% del promedio de los encuestados de todas las empresas de la muestra indicaron si adquirirían los productos de la empresa.

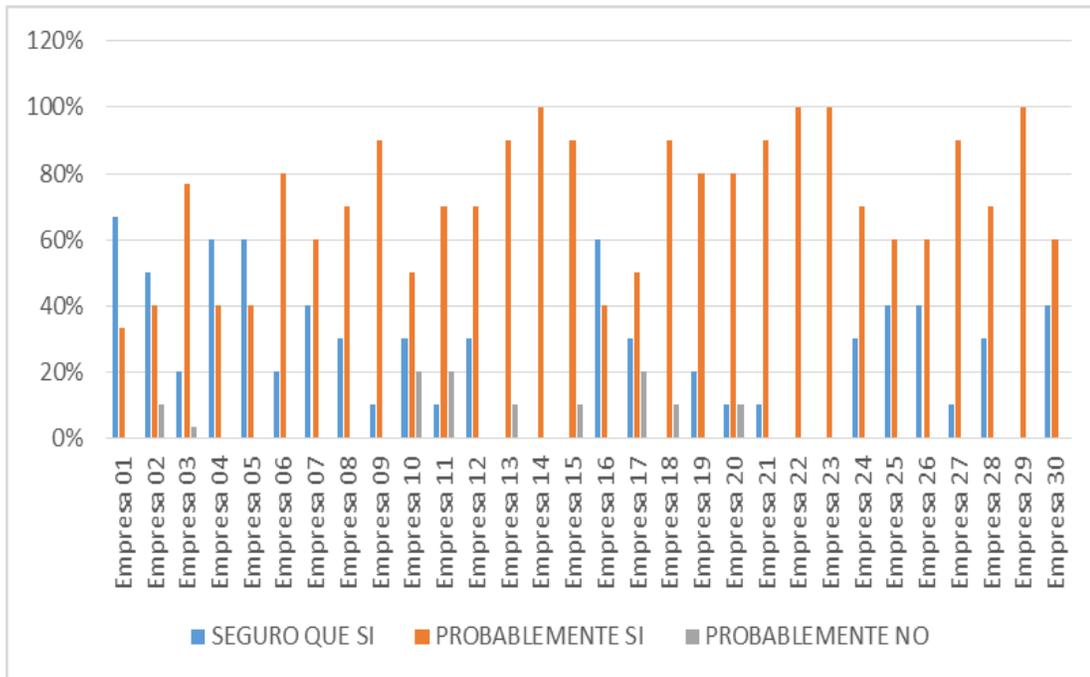


Gráfico 10: ¿Recomendaría usted contratar a la empresa?. Gráfico elaborado a partir de la encuesta de satisfacción al cliente.

Análisis e interpretación:

Conforme al **gráfico 10**, se observó que: El 71% del promedio de los encuestados de todas las empresas de la muestra indicaron si recomendarían contratar a la empresa.

4.2. Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general.

1. Formulación de hipótesis.

H₀: A través de la implementación de herramientas de gestión en las MYPES del distrito de Moquegua, no podemos mejorar su gestión en el periodo 2015 - 2016.

H_a: A través de la implementación de herramientas de gestión en las MYPES del distrito de Moquegua, podemos mejorar su gestión en el periodo 2015 - 2016.

2. Estadístico de prueba.

Tabla 9:

Fuentes de Variación.

Fuentes de Variación	Suma de Cuadrados	Grados de Libertad	Cuadrados Medios	F calculada
Entre grupos	SSA	k-1	CMA	CMS/CME
Dentro de grupos	SSE	k(n-1)	CME	
Total	SST	Kn-1		

Fuente: Elaboración propia.

$$SST = \sum_i^k \sum_j^n (y_{ij} - \bar{y}_{..})^2$$

$$SSA = n \sum_i^k (\bar{y}_{i.} - \bar{y}_{..})^2$$

$$SSE = \sum_i^k \sum_j^n (y_{ij} - \bar{y}_{i.})^2$$

$$SST = SSA + SSE$$

Tabla 10:

Análisis de varianza.

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	18,150	1	18,150	43,802	,000
Dentro de grupos	24,033	58	,414		
Total	42,183	59			

Fuente: Elaboración propia

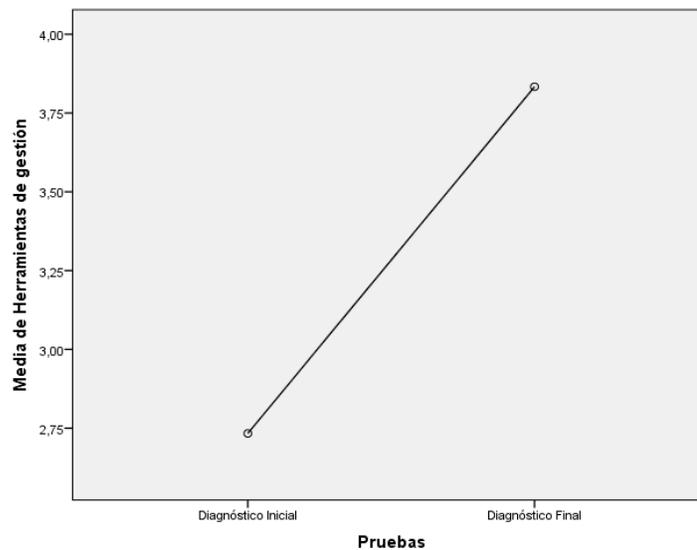


Gráfico 11: Análisis de varianza

3. Toma de decisión.

Como $p\text{-valor} = 0.000$ (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, lo que indica que a través de la implementación de herramientas de gestión en las MYPES del distrito de Moquegua, podemos mejorar su gestión en el periodo 2015 - 2016.

Hipótesis específica 01.

1. Formulación de hipótesis.

H₀: A través de la implementación de flujo de caja en las MYPEs del distrito de Moquegua, no existen diferencias significativas en la gestión financiera.

H_a: A través de la implementación de flujo de caja en las MYPEs del distrito de Moquegua, podemos lograr diferencias significativas en la gestión financiera.

2. Estadístico de prueba.

Tabla 11:

Estadísticos de prueba de Hipótesis específica 01.

Fuentes de Variación	Suma de Cuadrados	Grados de Libertad	Cuadrados Medios	F calculada
Entre grupos	SSA	k-1	CMA	CMS/CME
Dentro de grupos	SSE	k(n-1)	CME	
Total	SST	Kn-1		

Fuente: Elaboración propia.

$$SST = \sum_i^k \sum_j^n (y_{ij} - \bar{y}_{..})^2$$

$$SSA = n \sum_i^k (\bar{y}_{i.} - \bar{y}_{..})^2$$

$$SSE = \sum_i^k \sum_j^n (y_{ij} - \bar{y}_{i.})^2$$

$$SST = SSA + SSE$$

Tabla 12:

Análisis de varianza de Hipótesis específica 01.

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	36,817	1	36,817	72,714	,000
Dentro de grupos	29,367	58	,506		
Total	66,183	59			

Fuente: Elaboración propia.

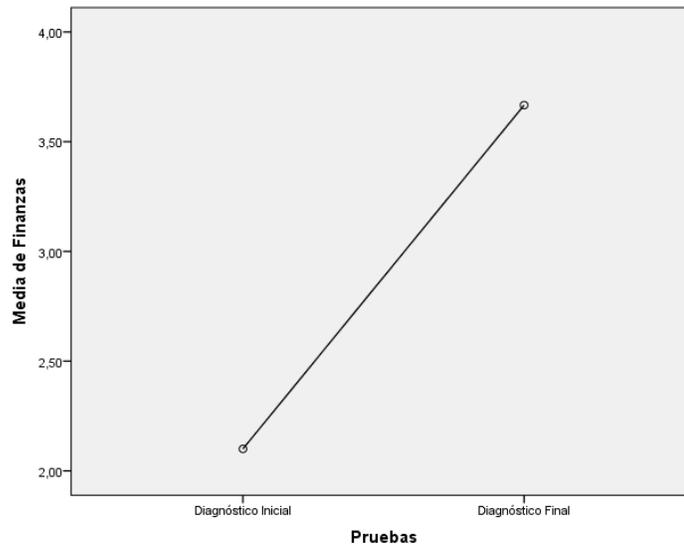


Gráfico 12: Análisis de varianza de Hipótesis específica 01.

3. Toma de decisión.

Como $p\text{-valor} = 0.000$ (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, lo que indica que a través de la implementación de flujo de caja en las MYPEs del distrito de Moquegua, podemos lograr diferencias significativas en la gestión financiera.

Hipótesis específica 02.

1. Formulación de hipótesis.

H₀: A través de la implementación de un plan de acción en las MYPEs del distrito de Moquegua, no existen diferencias significativas en la gestión de dirección.

H_a: A través de la implementación de un plan de acción en las MYPEs del distrito de Moquegua, podemos lograr diferencias significativas en la gestión de dirección.

2. Estadístico de prueba.

Tabla 13:

Estadísticos de prueba de Hipótesis específica 02.

Fuentes de Variación	Suma de Cuadrados	Grados de Libertad	Cuadrados Medios	F calculada
Entre grupos	SSA	k-1	CMA	CMS/CME
Dentro de grupos	SSE	k(n-1)	CME	
Total	SST	Kn-1		

Fuente: Elaboración propia.

$$SST = \sum_i^k \sum_j^n (y_{ij} - \bar{y}_{..})^2$$

$$SSA = n \sum_i^k (\bar{y}_{i.} - \bar{y}_{..})^2$$

$$SSE = \sum_i^k \sum_j^n (y_{ij} - \bar{y}_{i.})^2$$

$$SST = SSA + SSE$$

Tabla 14:

Análisis de varianza de Hipótesis específica 02.

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	17,067	1	17,067	33,143	,000
Dentro de grupos	29,867	58	,515		
Total	46,933	59			

Fuente: Elaboración propia.

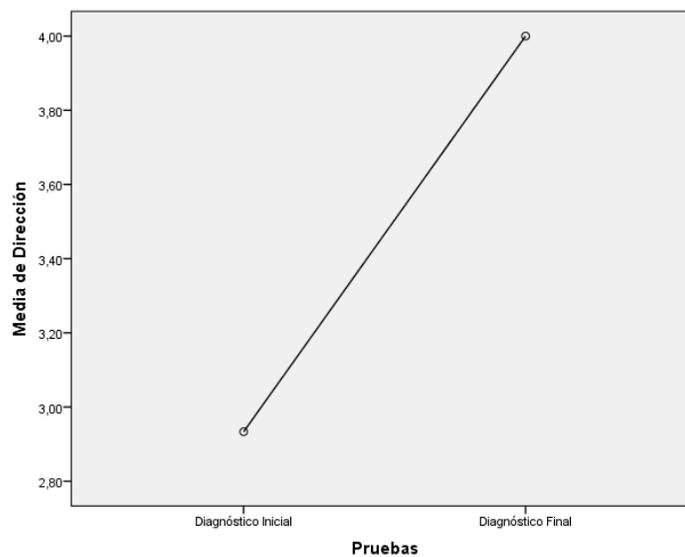


Gráfico 13: Análisis de varianza de Hipótesis específica 02.

3. Toma de decisión.

Como $p\text{-valor} = 0.000$ (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, lo que indica que a través de la implementación de un plan de acción en las MYPEs del distrito de Moquegua, podemos lograr diferencias significativas en la gestión de dirección.

Hipótesis específica 03.

4. Formulación de hipótesis.

H₀: A través de la implementación de una encuesta de satisfacción al cliente en las MYPEs del distrito de Moquegua, no existen diferencias significativas en la gestión de mercado.

H_a: A través de la implementación de una encuesta de satisfacción al cliente en las MYPEs del distrito de Moquegua, podemos lograr diferencias significativas en la gestión de mercado.

5. Estadístico de prueba.

Tabla 15:

Estadísticos de prueba de Hipótesis específica 03.

Fuentes de Variación	Suma de Cuadrados	Grados de Libertad	Cuadrados Medios	F calculada
Entre grupos	SSA	k-1	CMA	CMS/CME
Dentro de grupos	SSE	k(n-1)	CME	
Total	SST	Kn-1		

Fuente: Elaboración propia.

$$SST = \sum_i^k \sum_j^n (y_{ij} - \bar{y}_{..})^2$$

$$SSA = n \sum_i^k (\bar{y}_{i.} - \bar{y}_{..})^2$$

$$SSE = \sum_i^k \sum_j^n (y_{ij} - \bar{y}_{i.})^2$$

$$SST = SSA + SSE$$

Tabla 16:

Análisis de varianza de Hipótesis específica 03.

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	20,417	1	20,417	68,714	,000
Dentro de grupos	17,233	58	,297		
Total	37,650	59			

Fuente: Elaboración propia.

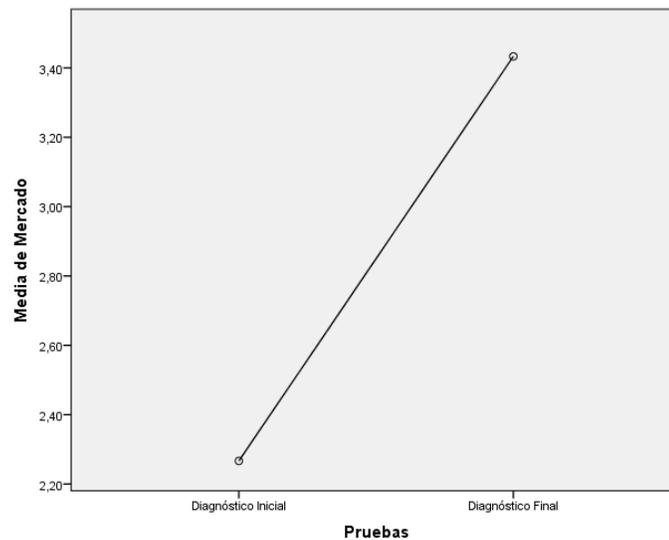


Gráfico 14: Análisis de varianza de Hipótesis específica 03.

6. Toma de decisión.

Como p-valor = 0.000 (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, lo que indica que a través de la

implementación de una encuesta de satisfacción del cliente en las MYPEs del distrito de Moquegua, podemos lograr diferencias significativas en la gestión de mercado.

Hipótesis específica 04.

1. Formulación de hipótesis.

H₀: A través de la implementación de la metodología 5 Ss las MYPEs del distrito de Moquegua, no existen diferencias significativas en la gestión de producción.

H_a: A través de la implementación de la metodología 5 Ss en las MYPEs del distrito de Moquegua, podemos lograr diferencias significativas en la gestión de producción.

2. Estadístico de prueba.

Tabla 17:

Estadísticos de prueba de Hipótesis específica 04.

Fuentes de Variación	Suma de Cuadrados	Grados de Libertad	Cuadrados Medios	F calculada
Entre grupos	SSA	k-1	CMA	CMS/CME
Dentro de grupos	SSE	k(n-1)	CME	
Total	SST	Kn-1		

Fuente: Elaboración propia.

$$SST = \sum_i^k \sum_j^n (y_{ij} - \bar{y}_{..})^2$$

$$SSA = n \sum_i^k (\bar{y}_{i.} - \bar{y}_{..})^2$$

$$SSE = \sum_i^k \sum_j^n (y_{ij} - \bar{y}_{i.})^2$$

$$SST = SSA + SSE$$

Tabla 18:

Análisis de varianza de Hipótesis específica 04.

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	12,150	1	12,150	28,842	,000
Dentro de grupos	24,433	58	,421		
Total	36,583	59			

Fuente: Elaboración propia.

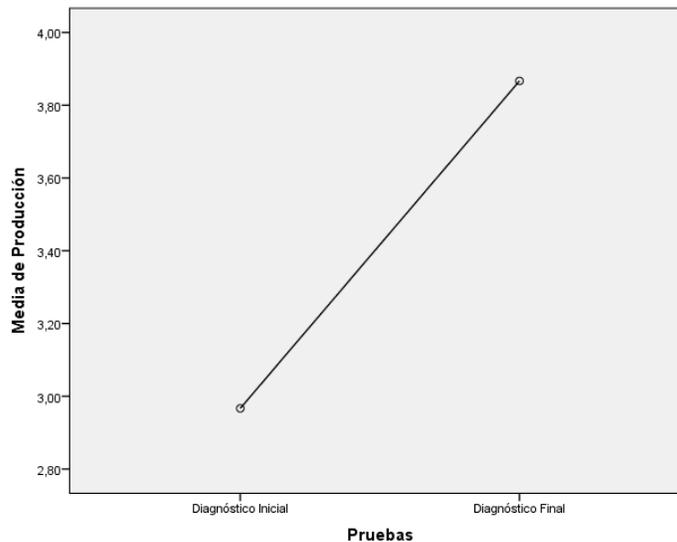


Gráfico 15: Análisis de varianza de Hipótesis específica 04.

3. Toma de decisión.

Como p-valor = 0.000 (Sig. Bilateral) es menor a 0,05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, lo que indica que a través de la

implementación de la metodología en las MYPEs del distrito de Moquegua, podemos lograr diferencias significativas en la gestión de producción.

4.3. Discusión de resultados.

(Zambrano Calle, 2005) Tesis: “La gestión financiera y el desarrollo de las PYMES en la actividad industrial textil de Lima Metropolitana-Periodo 2002-2003”.

Los resultados del trabajo de campo mostraron que gran parte de estas empresas no tienen conocimiento acerca de la Ley N° 28015 (Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa), lo que hace que su gestión sea deficiente y no les permita ser competitivos, afrontar las situaciones que podrían presentarse en cuanto a exportaciones y uso de financiamiento; tampoco cuentan con conocimiento acerca de la asociatividad empresarial, aspectos que se deben corregir a fin de contar con una buena gestión que beneficie a la empresa en todos sus campos de acción.

La mayoría de las empresas de este rubro no desarrolla de manera completa herramientas como tecnología, innovación y logística empresarial, por lo que se hace muy difícil evaluar la gestión empresarial de las mismas.

Así como la investigación de Walter Casahuamán Asparrin (Casahuamán Asparrin, 2010) referente a las “Herramientas financieras en la gestión de la PYMES de fabricación de calzados de cuero del distrito de Villa El Salvador”, que se orienta a contribuir en mejorar la competitividad en el sector de calzados de cuero nacional.

Una de las grandes dificultades que atraviesan la mayor parte de los fabricantes de calzados de cuero es el incremento de los precios de las materias primas (cuero) y la

disminución de los precios del mercado internacional, ya que muchas veces los fabricantes no pueden colocar sus productos en el mercado, en ocasiones quedan descapitalizados lo que imposibilita cumplir con las obligaciones con sus trabajadores y proveedores.

En estos casos que se buscan otras alternativas de financiamiento, para continuar con la producción, lo que permite ingresar a otros mercados; por lo que se resalta la gran importancia de la implementación del manejo de flujo de caja, para la buena gestión de las PYMES.

Es así que en la presente investigación se mejoró la gestión financiera de las MYPEs del distrito de Moquegua, debido a la utilización de herramientas de gestión financiera como el flujo de caja, que se utiliza como una herramienta para planear las entradas y salidas de dinero de la empresa y su correspondiente financiamiento como un sistema de fijar objetivos y metas a conseguir en un determinado periodo de tiempo.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

1. La mayoría de las MYPEs en el distrito de Moquegua no tienen interés ni muestran importancia en cómo mejorar su gestión empresarial, los empresarios no tienen como prioridad capacitarse para mejorar la administración de sus empresas y por tanto mejorar la calidad de los productos que ofrecen, sin embargo, con la implementación de herramientas en las MYPEs del distrito de Moquegua, se logró mejorar su gestión empresarial en el periodo 2015 - 2016.
2. Se ha determinado que existe evidencia estadística que indica una mejora en la gestión financiera, debido a que al iniciar el proyecto de investigación, el 63.3% casi nunca había utilizado herramientas de gestión financiera en su gestión empresarial y el 16.7% nunca había utilizado dichas herramientas, al culminar con nuestro proyecto de investigación, el 46.7% casi siempre y el 43.3% a veces han utilizado herramientas de gestión financiera en su gestión empresarial.

3. Existe una mejora en la gestión de dirección de las MYPES del distrito de Moquegua, habiendo al inicio del proyecto de investigación, el 56.7% casi nunca había utilizado herramientas de dirección en su gestión empresarial y el 26.7% nunca había utilizado las mencionadas herramientas; al culminar nuestro proyecto de investigación, el 53.3% casi siempre y el 23.3% siempre han utilizado herramientas de dirección en su gestión empresarial.
4. Al iniciar el proyecto de investigación, el 73.3% casi nunca había utilizado herramientas de mercado en su gestión empresarial y el 26.7% a veces utilizó dichas herramientas; al culminar nuestro proyecto de investigación, el 50% casi siempre y el 43.3% a veces había utilizado herramientas de mercado en su gestión empresarial, con lo que se evidencia una mejora en la gestión de mercado en las MYPES del distrito de Moquegua.
5. A través de la implementación de la metodología 5 Ss en las MYPES del distrito de Moquegua, se ha logrado mejorar la gestión de producción debido a que, al iniciar el proyecto de investigación, el 56.7% a veces había utilizado herramientas de producción en su gestión empresarial y el 23.3 casi nunca utilizó las mencionadas herramientas; al culminar con el proyecto de investigación, el 60% casi siempre y el 26% a veces han utilizado herramientas de producción en su gestión empresarial.

5.2. Recomendaciones.

- 1.** Se recomienda a las MYPEs del distrito de Moquegua, mostrar mayor interés en mejorar su gestión empresarial, concientizar a su personal que una adecuada administración de los recursos hará que la empresa ofrezca mejores productos, sea más competitiva e incremente su cartera de clientes.
- 2.** Si bien es cierto que al culminar el proyecto, se incrementó el porcentaje de aplicación de herramientas financieras en las empresas, todavía no se ha llegado al porcentaje ideal de aplicación ya que una adecuada planificación financiera conlleva una planificación a largo plazo, tener alternativas de fuentes de capital, reducción de costos y sobre todo tener un control óptimo de los ingresos y egresos de la organización.
- 3.** Se recomienda a las MYPEs que siempre utilicen herramientas de dirección ya que ayudará a las empresas a delegar funciones y responsabilidades, organizar las tareas, establecer metas e impulsará la participación de todo el personal.
- 4.** Las MYPEs tienen que incluir en su gestión herramientas de mercado, según los resultados de la investigación, se ha notado un incremento en el uso de estas herramientas, pero también se ha notado en ciertos momentos poca importancia en esta herramienta, ya que, si aplican de manera periódica encuestas, estas ayudarán a conocer y anticipar las necesidades de los clientes, ser más competitivos, innovar nuevos bienes y/o servicios, brindar un mejor servicio al cliente y sobre todo conocer cuáles son las expectativas y necesidades del mercado donde se desenvuelve la organización.

5. Se recomienda a las MYPEs del distrito de Moquegua, aplicar más herramientas de producción, ya que se ha notado en las empresas participantes poco interés en las áreas de producción, la aplicación de estas herramientas ayudará en temas de salud y seguridad ocupacional, reducir la brecha de accidentes, controlar potenciales riesgos, reducir costos y ordenar los ambientes de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Arturo. (04 de noviembre de 2011). *CreceNegocios*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/herramientas-de-gestion-empresarial/>
- Cancino, C., Guillén , A., Guzmán, D., Ojeda , C., Salazar, M., López, M., & Téllez, R. (n.d.). *Diagnóstico Empresarial IGP*. Retrieved from <https://sites.google.com/site/uttgesemp/definicion-de-diagnostico-empresarial>
- Casahuamán Asparrin, W. M. (2010). Herramientas financieras en la gestión de las PYMEs en la industria de calzado de cuero en el distrito de Villa El Salvador. *CONCYTEC*, 43.
- CONFINEM. (30 de noviembre de 2011). *Mire la solución*. Obtenido de <http://www.mirelasolucion.es/blog/que-es-un-analisis-de-empresa/>
- Diccionario de Marketing. (2005). Definición de mercado. *Promonegocios.net*, 208.
- Ferrel, O., & Hirt, G. (2008). Definición de Finanzas. *Promonegocios.net*.
- Gabriel. (12 de diciembre de 2013). *Emprendices*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/estrategia-de-las-5s-metodologia-mejorar-estacion-de-trabajo/>
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Labrador, H. (2005). *SCRIBD*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/51955008/Gerencia-Estrategica-Concepto>
- López, C. (2001). Conceptos básicos de producción. *Gestiopolis*.
- Moreno, M. A. (2010). El flujo de caja y su importancia en la toma de decisiones. *El Blog Salmón*.
- Okpara, J., & Wynn, P. (2007). *Advanced Management Journal*. *SAM*, 24 - 34.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2014). *Definición.DE*. Obtenido de <https://definicion.de/direccion/>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2009). *Definición.DE*. Obtenido de <https://definicion.de/plan-de-accion/>

Sauser, W. (2005). Starting your own business? Prepare for Success. *SAM Managment in Practice*, 1 - 4.

Serida, J., Nakamatsu, K., & Uehara, L. (2010). Global Entrepreneurship Monitor Perú 2009. *Global Entrepreneurship Monitor Perú 2009*.

Significados. (2015). *Significados.com*.

Ucha, F. (04 de mayo de 2011). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-empresarial.php>

Zambrano Calle, A. J. (2005). *Monografías.com*.