



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



#### TESIS

**FACTORES INTERVINIENTES EXTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA  
PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPES INDUSTRIALES DE LA PROVINCIA DE  
PUNO, PERIODO 2017-2019**

**PRESENTADA POR:**

**AMPARO PEREZ EXCELMES**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**

**CON MENCIÓN EN: AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN**

**PUNO, PERÚ**

**2023**

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**FACTORES INTERVINIENTES EXTERNOS  
Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDA  
D DE LAS MYPES INDUSTRIALES DE LA  
PROVINCIA DE PUNO, PERIODO 2017-20  
19**

AUTOR

**AMPARO PEREZ EXCELMES**

RECUESTO DE PALABRAS

**20033 Words**

RECUESTO DE CARACTERES

**99390 Characters**

RECUESTO DE PÁGINAS

**87 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**486.6KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 27, 2024 1:15 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jun 27, 2024 1:17 PM GMT-5**

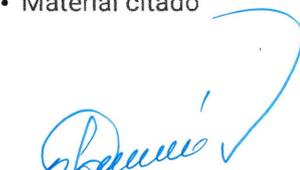
● **13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

  
Dr. PERCY QUISPE PINEDA  
DOCENTE  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
CIENCIAS CONTABLES

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO  
ESCUELA DE POSTGRADO  
COORDINACIÓN DE  
INVESTIGACIÓN  
PUNO - PERU  
Ing. Estadístico e Informativo  
CIP. 116625



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

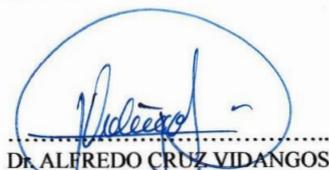
**FACTORES INTERVINIENTES EXTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA  
PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPES INDUSTRIALES DE LA PROVINCIA DE  
PUNO, PERIODO 2017-2019**



**PRESENTADA POR:**  
**AMPARO PEREZ EXCELMES**  
**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN**  
**CON MENCIÓN EN: AUDITORÍA Y TRIBUTACIÓN**

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

  
.....  
Dr. ALFREDO CRUZ VIDANGOS

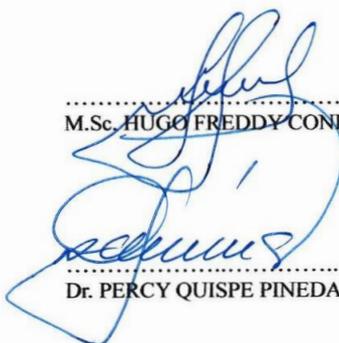
PRIMER MIEMBRO

  
.....  
Dr. ALCIDES SALUSTIO PALACIOS SANCHEZ

SEGUNDO MIEMBRO

  
.....  
M.Sc. HUGO FREDDY CONDORI MANZANO

ASESOR DE TESIS

  
.....  
Dr. PERCY QUISPE PINEDA

Puno, 26 de enero de 2023.

**ÁREA:** Costo de Producción y Servicios.

**TEMA:** Factores Intervinientes Externos y su Relación con la Productividad de las Mypes Industriales de la Provincia de Puno, Periodo 2017-2019.

**LÍNEA:** Auditoría, Costos y Finanzas.



## DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a los emprendedores que en nuestro país no tienen políticas de gobierno que apoyen a su emprendimiento, más por el contrario los oprimen y los dejan a su suerte, muchas veces fomentando su fracaso.

**Amparo Perez Excelmes.**



## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la vida por permitirme tener la oportunidad de realizar el trabajo de investigación con el fin de contribuir con un granito de arena al desarrollo económico de un sector como son las PYMES.

**Amparo Perez Excelmes.**



## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
ACRÓNIMOS	viii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>REVISIÓN DE LITERATURA</b>	
1.1 Marco teórico	5
1.1.1 Factores externos a la organización	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.1.2 Factores internos a la organización	6
1.1.3 Productividad	14
1.2 Antecedentes	15
1.2.1 Internacionales	15
1.2.2 Nacionales	22
1.2.3 Locales	23
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
2.1 Identificación del problema	25
2.2 Enunciados del problema	26
2.2.1 Problema general	26
2.2.2 Problemas específicos	26
2.3 Justificación	26
2.3.1 Justificación teórica	26
2.3.2 Justificación metodológica	26
2.3.3 Justificación práctica	27
2.4 Objetivos	27
	iii



2.4.1	Objetivo general	27
2.4.2	Objetivos específicos	27
2.5	Hipótesis	27
2.5.1	Hipótesis general	27
2.5.2	Hipótesis específicas	28
<b>CAPÍTULO III</b>		
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>		
3.1	Lugar de estudio	29
3.2	Población	29
3.3	Muestra	29
3.4	Método de investigación	30
3.4.1	Método descriptivo	31
3.4.2	Método analítico	31
3.4.3	Método deductivo	31
3.4.4	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos	31
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	32
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>		
4.1	Resultados	34
4.1.1	Analizar el factor competencia y su relación con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.	34
4.1.2	Analizar el factor tecnológico y su relación con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.	43
4.1.3	Prueba de hipótesis	50
4.1.4	Contrastación de hipótesis específica I	51
4.1.5	Contrastación de la hipótesis específica II	52
4.2	Discusión	53
CONCLUSIONES		55
RECOMENDACIONES		56
BIBLIOGRAFÍA		57
ANEXOS		63



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Población: Empresas manufactureras activas por condición jurídica según tamaño de empresa	29
2. Empresas manufactureras activas por condición jurídica según tamaño de empresa	30
3. Gestión del cambio: ¿Su organización se adapta al cambio ante situaciones adversas?	34
4. Gestión del cambio: ¿Su organización planifica la gestión de cambios?	36
5. Gestión del cambio: ¿Su organización presenta ventajas competitivas ante cambios externos?	38
6. Diferenciación del producto: ¿Su organización muestra diferencias de producto en el mercado?	40
7. Barreras de salida: ¿Estaría dispuesto a cambiar de rubro ante eventuales reformas económicas?	42
8. Sistemas de producción: ¿Combina los factores productivos para llevar a cabo la comercialización o industrialización de sus productos?	43
9. Sistematización: ¿Elabora un protocolo de sistematización de procesos?	45
10. Uso de las Tecnologías de información y comunicación: ¿Su empresa se adapta con facilidad a las Tecnologías de Información y Comunicación?	46
11. Escala de valor de correlación de Pearson	50
12. Correlación de Pearson: hipótesis específica 1	51
13. Nivel de significación de significancia.	52



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Variable para el primer objetivo específico	32
2. Variable para el segundo objetivo específico	32
3. Gestión del cambio	34
4. Gestión del cambio	37
5. Gestión del cambio	38
6. Barreras de entrada	40
7. Barrera de salida	42
8. Sistemas de producción	44
9. Sistematización	45
10. Uso de las Tecnologías de información y comunicación	47
11. Prueba de normalidad de la variable productividad	50



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1. Matriz de consistencia	63
2. Cuestionario factores intervinientes externos y su relación con la productividad de las mypes industriales de la provincia de puno.	66
3. Base de datos	68



## ACRÓNIMOS

INEI	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
MYPES	: Micro y Pequeña Empresa
PTF	: Productividad Total de Factores
PYMES	: Pequeña y Mediana Empresa
PFT	: Productividad Factor Total
SCG	: Sistema de Control de Gestión
SPSS	: Paquete Estadístico para Ciencias Sociales
TICs	: Tecnología de Información y Comunicaciones
UTM	: Universal Transverse Mercator



## RESUMEN

Actualmente en el contexto global las empresas u organizaciones están expuestas a entornos complejos según Evan (1976) las empresas u organizaciones se constituyen como sistemas abiertos a los cuales les es necesario mantener cierto equilibrio entre los factores que influyen provenientes del mundo exterior, tales como demanda de producto, características y exigencias del mercado, situaciones globales, etc. La investigación tiene como objetivo determinar el grado de relación de los factores intervinientes externos en la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno; teniendo como unidad de análisis a las mypes industriales quienes tienen que constituirse como sistemas abiertos en los mismos que se debe mantener equilibrio entre los factores que intervienen del mundo exterior, como son demanda del producto, requerimientos y exigencias del mercado y situaciones globales. La investigación es de enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de tipo correlacional. Donde se llegó a los siguientes resultados: el factor competencia tiene relación directa con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno, con una correlación del 0.832, siendo significativa y preponderante el factor competencia, y el factor tecnológico tiene relación directa con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno, con una correlación de 0.941, concluyendo que el desarrollo tecnológico en las mypes Industriales de la provincia de Puno sería un modelo adecuado para analizar e investigar los problemas que existen en la gestión de la información y comunicación.

**Palabras clave:** Competencia, demanda, mypes, productividad, tecnología.

## ABSTRACT

Currently, in the global context, companies or organizations are exposed to complex environments, according to Evan (1976), companies or organizations are constituted as open systems that must maintain a certain balance between influencing factors from the outside world, such as product demand, characteristics, and market requirements, and global situations, etc. The research objective is to determine the degree of relationship of the external intervening factors in the productivity of the Micro and Small Enterprises (MSEs) industrial in the province of Puno, considering MSEs industrial as the unit of analysis, that are constituted as open systems to which it is necessary to maintain a certain balance between the influencing factors coming from the outside world, such as product demand, characteristics, and market requirements, and global situations. The research is the quantitative approach of non-experimental design and correlational type. The results indicate that the competition factor has a direct relationship with the MSEs industrial productivity in the province of Puno, with a correlation of 0.832, being the competition factor significant and preponderant; and the technological factor is directly related to the productivity of the MSEs industrial of the province of Puno, with a correlation of 0.941, concluding that technological development in MSEs industrial in the province of Puno is one of the most appropriate models to analyze the problems of information management and communication.

**Keywords:** Competition, demand, MSEs, productivity, technology.



Firmado digitalmente por  
ARICOLIRÁ VELASQUEZ Angel  
David FAU 20145496170 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 12.06.2024 07:50:14 -05:00

## INTRODUCCIÓN

El sector de las empresas se encuentra en constante cambio. El desarrollo de la tecnología y el crecimiento del hábito de consumo de los clientes han propiciado que las organizaciones implementen modificaciones internas en las empresas para poder alcanzar sus objetivos estratégicos. De esta manera surge gestión del cambio, por un enfoque sistemático que está orientado a enfrentar la transición o transformación de los objetivos, procesos y tecnologías inmersos en una empresa. Cuyo propósito fundamental es implementar estrategias para efectuar el cambio, controlarlo y ayudar a los colaboradores a adaptarse al mismo. Son estrategias que contienen un procedimiento estructurado para ejecutar la transformación, así como un mecanismo para responder a los requerimientos y darles seguimiento. En la segunda revolución industrial, se implementó el uso de otras energías, como el acero, La importancia de los nuevos sectores industriales (siderurgia, química y energía) frente al petróleo y otros metales. Con la aplicación de la tecnología y los recursos financieros, el ser humano puede ahora añadir valor a las materias primas, lo que supone el inicio de una revolución en el sector industrial. La aparición de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en los años 90 marcó el inicio de la revolución digital y dio lugar a la Sociedad de la Información, esta sociedad bien llanada de la información por un uso intensivo de las mismas, cuya herramienta principal es el Internet y una serie de aplicaciones y herramientas digitales. El costo alto de este sistema fue limitando su aplicación a todos los sectores quedando su aplicación en un sector más privilegiado, En esta Sociedad de la Información en base a la resiente e innovadora tecnología de la época se destaca el desarrollo de tecnologías de la información y comunicación en las empresas. Se considera el soporte integrado a las empresas a las TICs, cuyo principal objetivo es facilitar determinadas tareas como las administrativas, dentro de otras la automatización, acompañada de una reducción de costes considerable. La información y el conocimiento hacen la diferencia entre la actual sociedad del conocimiento y la sociedad de la información, ya que la información es algo diferente del conocimiento, este último es más amplio. La investigación está enmarcada en el área de contabilidad, línea de investigación en auditoria y tributación y el tema de investigación está relacionado con la productividad, asimismo el propósito de la investigación fue determinar el grado de relación de los factores intervinientes externos en la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno y el método utilizado fue el deductivo.



El informe de investigación en su estructura comprende en cuatro capítulos: Capítulo I, la revisión de literatura, que comprenden el marco teórico y antecedentes de la investigación; dentro del Capítulo II, se planteó el planteamiento del problema, la justificación de la tesis, el objetivo general y específicos, hipótesis general y específicos, en el Capítulo III, se expone a los materiales y métodos de investigación, incluyendo lugar de estudio, la muestra representativa y método de investigación, en el Capítulo IV, donde se presentaron los resultados, la contratación de la hipótesis y las discusiones de los resultados de la investigación, para concretizar las conclusiones y recomendaciones; finalizando con la bibliografía y anexos.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1 Marco teórico

##### 1.1.1 Factores externos a la organización

Para Schutjens y Wever (2000) una empresa relaciona su fortalecimiento y expansión con la adquisición de cuotas de mercado, la generación de empleo y la obtención de beneficios para sus socios. Aun así, las medidas cuantitativas no siempre son las adecuadas ya que muchas de ellas requieren en el largo plazo demostrar resultados positivos financieros. En lo que respecta al factor competencia, tenemos que Blázquez et al. (2006) Indica que “la teoría del monopolio y la teoría de la competencia perfecta marcan los puntos extremos de referencia sobre el que va a girar la rentabilidad que obtiene la empresa en su sector; de ahí que muchas decisiones encaminadas hacia estrategias de crecimiento buscan mayores cotas de poder en el mercado, impidiendo la entrada de nuevos competidores, forzando la negociación con los proveedores, o bien mejorando la posición con respecto a los clientes actuales y potenciales”. Por cuanto Porter (1994) señala que los factores externos del entorno sectorial que definen la situación competitiva de la empresa en su sector son determinados por los competidores, los clientes y los proveedores. (pp. 24).

Para Félix et al. (2006) destaca la producción a gran escala como una barrera significativa para la entrada de nuevos competidores, ya que la reducción de costos asociada obligará a los nuevos entrantes a comenzar a pequeña escala y enfrentar una desventaja clara en términos de costos. (pp. 32)

Por otro lado, Jaumandreu et al. (1989) señalan a la demanda esperada como factor determinante para la toma de decisiones de inversión. Dicho de otro modo, estima el nivel de ventas y producción que optimiza el beneficio en función de la demanda, las circunstancias generales del mercado y la producción anterior de la empresa (pp. 181).

Sin embargo, para Espitia et. al (1989) argumentan que, si la inversión respondiese a estímulos de la demanda, pondría en cuestión los postulados del

modelo neoclásico, según el cual el output es el resultado de las decisiones empresariales sobre la cantidad de capital, trabajo y otros inputs por utilizar, y no tanto la causa de dichas decisiones. Así, si el modelo neoclásico es correcto, las decisiones se toman más por las señales que transmiten los precios relativos que por la producción (p. 118).

En lo que respecta al factor tecnológico para que Blázquez et al. (2006) el hecho de que existan barreras que impidan el acceso a las nuevas tecnologías, esta situación supone una limitación importante para que las empresas, sobre todo las pequeñas, puedan desarrollar estrategias de crecimiento.

Para Schuman y Rohrbaugh (1991) invertir en tecnología de la información reporta beneficios en áreas funcionales como la planificación organizativa, donde se potencian factores como los siguientes (véase su artículo sobre la toma de decisiones para la planificación de sistemas):

- Concepto de metas y prioridades organizacionales.
- Contribuye a ubicar presupuestos.
- Permite establecer planes estratégicos a 5 años.
- Nos permite realizar el rediseño de sistemas de entrega de servicio.
- Especifica las asignaciones a los empleados y sus prioridades.
- Anticipa efectos a largo plazo en cuanto a las decisiones financieras tomadas.
- Específica y encuentra necesidades de espacio de oficina.
- Distingue sitios para ubicaciones de nuevas oficinas.
- Determina alternativas para planes de reorganización.
- Re-diseña la estructura organizacional.
- Organiza los sistemas de información basados en computadoras.

### **1.1.2 Factores internos a la organización**

En el marco del desarrollo organizacional Conceptos como cambio, creatividad, calidad, innovación y conocimiento no son nuevos. En las últimas décadas se han desarrollado numerosos modelos teóricos para abordar las complicadas necesidades de una sociedad diversa y, en última instancia, mejorar la eficacia de las organizaciones. Por ejemplo, en la década de 1950 ya se habían

propuesto varios modelos de transformación organizativa, como el modelo en tres etapas (Díaz, 1972).

El autor separa cualquier proceso de cambio en tres etapas: descongelación, cambio y congelación.

Para adaptarse a las crecientes demandas del mercado y a la creciente cantidad de competidores, todas las empresas en las últimas décadas, desde el sector de telecomunicaciones hasta el agrícola, han tenido que incorporar gradualmente nuevos conceptos organizativos, lo que implica mantenerse actualizadas con una serie de cambios. Como única forma práctica de adaptarse a las economías cada vez más competitivas y globalizadas de hoy en día una época caracterizada por "Empresas que aprenden", la gestión del conocimiento está cobrando protagonismo y se está haciendo prácticamente omnipresente. El motor de las actuales economías y desarrollos organizacionales, la gestión cambio, las organizaciones y los individuos se enfrentan a gestionar el cambio es uno de los grandes retos Iniciar y dirigir el cambio organizativo y los procesos de innovación es esencialmente responsabilidad de los agentes del cambio. La gestión del cambio debe ser concebida, sistematizada y considerar los requisitos previos necesarios para implementar un sistema de gestión del cambio en una organización.

Es de conocimiento que la gestión del cambio responde a la necesidad de organizaciones para ser competitivos en el mercado, es un concepto creado para ello. No es simplemente la necesidad de sectores favorecidos, es en bien de una sociedad emprendedora que requiere ajustar a las necesidades de cambio para ser cotizados. Las empresas u organizaciones deben establecer y poner en práctica algunos requisitos generales para la aplicación, funcionamiento y ejecución de un proceso de cambio. Estas necesidades incluyen un estilo de gestión que fomente la conversación y la comunicación, así como una jerarquía específica de niveles. En resumen, un cambio o transformación debe ser asumido y entendido que si de lo contrario es impuesto este no tendrá resultado deseado, en tal sentido todas las personas involucradas deberán participar e involucrarse memorizar la oposición al cambio que impide y prohíbe la aplicación de este tipo de procedimiento. Para algunas personas, un cambio o metamorfosis se traduce con frecuencia en una

amenaza para su empleo o quizá su principal fuente de ingresos. Una reestructuración puede implicar que muchos trabajadores o colaboradores pierdan el puesto de trabajo. Casi siempre los cambios son procesos lentos por lo mismo que los colaboradores se resisten a ellos, pero si estamos seguros que, entre otras cosas, son esenciales para responder a necesidades imprevistas y urgentes.

#### **A. Condiciones marco de la gestión del cambio y de la innovación**

Como se ha mencionado y explicado anteriormente, diversos factores del entorno comercial, tecnológico, medioambiental o laboral pueden influir en mayor o menor medida en la forma en que se modifican o transforman las distintas tareas organizativas. Se están produciendo cambios en la cultura social y en el lugar de trabajo a pesar de la dificultad de predecir el cómo, el cuándo y, lo que es más importante, el dónde del cambio. Sin embargo, determinadas variables suelen ser las causantes de estos cambios debido a su gran influencia en la vida cotidiana.

#### **B. Tipos de cambio y objetivos de la gestión del cambio**

Una vez determinados los posibles factores que influyen en las modificaciones y manteniendo la noción de innovación como base, la investigación posterior debe centrarse en identificar los objetivos que pretendemos alcanzar mediante la ejecución de ajustes o ideas novedosas dentro de una empresa.

Los diversos objetivos que suelen apoyar la introducción del cambio en este entorno pueden dividirse en dos categorías de conceptos: el primer enfoque se centra en la economía y busca mejorar rápidamente la capacidad competitiva de la organización, mientras que el segundo enfoque está orientado a la cultura corporativa y se enfoca necesariamente en los recursos humanos de la organización: Está de más decir que se trata, de dos tipos de cambio bien diferenciados que imitan circunstancias y comportamientos organizativos y personales muy variados, o que podrían reaccionar ante ellos. Los objetivos son maximizar el valor financiero o aumentar la capacidad de la organización.

## **C. Desarrollo de un proceso de reacción al cambio**

Los procesos de cambio atraviesan diversas etapas y fases, lo cual es una tendencia que afecta directamente las conductas de los miembros de la organización. En este proceso, etapa tras etapa, ajustamos nuestra percepción y conducta a los cambios, adaptándonos así a una nueva realidad. Esto se refiere a procesos emocionales o etapas psicológicas y su inevitable relación con el desarrollo del cambio. A continuación, describiremos las fases que enfrenta un individuo durante un proceso de cambio:

Se observa que la resistencia al cambio surge porque las expectativas del colaborador difieren significativamente de las de la organización y de las personas que impulsan el cambio.

### **C.1 Shock**

Una gran discrepancia entre las expectativas personales y las altas expectativas de los demás y la nueva realidad puede hacer que, en la fase de choque, las personas se sientan amenazadas por el cambio propuesto. Además, pueden resistirse al cambio porque sus expectativas difieren de las de quienes lo promueven.

### **C.2 Negación**

Falso sentimiento de seguridad y una exagerada confianza en los procedimientos y habilidades conductuales. En este contexto, la percepción de la propia competencia para manejar la realidad es alta, pero distorsionada.

Entender la relevancia de adoptar nuevos métodos y comportamientos hace que la idea de asumir riesgos sea más aceptable, lo que lleva a las personas a comenzar a evaluar las ventajas y desventajas de los cambios.

#### **D. Cultura y cambio organizacional**

El origen del concepto de cultura organizacional se remonta al reconocimiento de que las organizaciones necesitan y desarrollan sus propios conjuntos de valores y creencias compartidas por sus miembros. De esta manera, podemos afirmar con certeza que cada organización posee una cultura única que la diferencia de las demás.

La cultura organizacional juega un papel crucial en cualquier proceso de cambio. Las culturas son resistentes a las alteraciones y pueden ser tanto un obstáculo como un facilitador del cambio. Para muchas organizaciones, un cambio implica la transición de una cultura tradicional, caracterizada por la burocracia y la conformidad, a una cultura orientada al rendimiento, que fomenta la generación de nuevas ideas. A menudo, los esfuerzos de cambio no tienen éxito porque la cultura no es la adecuada o porque no se logra el cambio cultural requerido.

Existen varios factores que pueden influir, aunque sea en parte, en la cultura de una organización, y al afectar estos aspectos, la cultura puede cambiar.

#### **E. Las TICs en el entorno empresarial**

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son un gran instrumento de gestión empresarial que repercute favorablemente en el crecimiento y la sostenibilidad de las organizaciones. El desarrollo y la viabilidad de las organizaciones se ven beneficiados por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las cuales mejoran las operaciones y la gestión empresarial en general. Esto permite a las empresas enfocarse en sus competencias fundamentales mientras obtienen una ventaja competitiva, se mantienen en el mercado y hacen crecer sus negocios.

Dentro del grupo de tecnologías en desarrollo, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se emplean para almacenar, procesar y difundir información de diversos tipos a través de los diferentes departamentos o unidades de una organización. Se pueden obtener

ventajas competitivas utilizando eficazmente las TIC, pero como estas ventajas no siempre son duraderas, es importante desarrollar métodos eficaces para mantenerlas estables, así como disponer de planes de respaldo y recursos para ajustarse a las circunstancias cambiantes. Aunque las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son fundamentales en el ámbito empresarial, implementar un sistema de información no garantiza resultados automáticos o a largo plazo.

La implementación de un sistema de información implica diversos factores, siendo el factor humano uno de los más importantes. Es probable que, ante un cambio, el personal muestre resistencia a adoptar los nuevos procedimientos o que los siga completamente de acuerdo con las pautas establecidas.

Por este motivo, es crucial realizar una planificación estratégica que considere las necesidades actuales y futuras de la empresa, así como llevar a cabo una investigación preliminar y un estudio de viabilidad del proyecto que queremos implementar.

#### **F. Por qué implementar la gestión del cambio en una empresa**

Otra ventaja es que aumenta la probabilidad de éxito de proyectos e iniciativas, y mejora la capacidad de una organización para adaptarse a un mercado que cambia constantemente.

Recursos para establecer uniformidad y productividad, la gestión del cambio garantiza que los recursos de los trabajadores no sean ignorados. Se les enseña a comprender sus nuevas funciones y crear una cultura orientada al cambio cuando se producen cambios en la organización.

Garantiza el crecimiento organizacional y la gestión del cambio ayuda a una empresa a mantenerse activa en el mercado, lo que favorece la estabilidad, el posicionamiento y el crecimiento futuro.

Ayuda durante los períodos de cambio en el ámbito comercial al permitir que las empresas se mantengan en constante evolución. Esto

asegura que los empleados sigan motivados y productivos mientras se introducen nuevas tecnologías o procedimientos.

Aumenta la moral de los empleados para potencia el enriquecimiento del trabajo y la creación de equipos. Estos elementos reducen los ciclos de producción mejorando la calidad del trabajo y la productividad.

Reduce los costos de una organización mientras que las empresas no necesitarán contratar personal externo porque sus empleados estarán preparados para las mejoras de procesos que se avecinan. Esto permite ahorrar gastos, así como la felicidad y retención del personal.

Walter y Pando (2014) se afirma que la planificación estratégica es crucial para que los directivos tomen decisiones en las organizaciones, siendo una herramienta de gestión que guía las acciones actuales y futuras para adaptarse al cambio, apoyándose en el capital humano. Esta herramienta asegura que las empresas estén preparadas para los cambios internos y externos. También se menciona que la planificación estratégica organizacional comienza con la identificación de procesos internos, la definición del negocio y la identificación del producto principal. Además, los directivos deben establecer el camino y los lineamientos para cumplir con las metas establecidas al inicio del período de gestión. Soros (1999) se menciona que la planificación estratégica es más que un proceso puntual; es un enfoque continuo que cambia la forma en que se trabaja, alejándose de las rutinas basadas en procedimientos y técnicas poco claras o definidas.

La planificación estratégica organizacional es fundamental para una institución, ya que integra el plan estratégico, los programas a mediano plazo, los planes operativos y los presupuestos a corto plazo con el objetivo de lograr un objetivo común: cumplir con las metas y la dirección de la institución.

Kotler et al., (2013) indica que en estos tiempos muchas pequeñas empresas se encuentran funcionando sin aplicar una planeación

estratégica, lo cual limita a estas pequeñas empresas y ocasiona que no puedan lograr alcanzar un crecimiento exponencial como desearían; es muy común encontrar que la causa de la no aplicación de una planificación estratégica en estas pequeñas empresas es porque tienen un concepto equivocado de la misma, ya que están convencidos que solo los grandes corporativos deben adoptar una planeación formal. El resultado más notable del uso de la planificación estratégica es que la organización se vuelve proactiva en lugar de reactiva, anticipándose a los cambios tanto internos como externos y manteniéndose en un estado continuo de cambio y progreso.

Chiavenato (2016) indica que si nos enfocamos en el trabajo a largo plazo podremos identificar dos características muy resaltantes a nivel institucional: La primera característica que se puede identificar con claridad es la incertidumbre debido a que las personas encargadas de la dirección de la institución o empresa en la mayoría de los escenarios presenta informes no reales con respecto a su medio ambiente, consumidores, a la competencia y generalmente también en cuanto a sus 22 potencialidades. El directivo de una empresa debe basar sus decisiones en los datos de que dispone, que pueden ser cifras de volumen de producción, informes estadísticos y similares. En esta situación, el directivo asume los riesgos y decide cuál será el rumbo de la institución. Esto nos lleva a la segunda característica de la planificación estratégica: la toma de decisiones.

Mintzberg et al., (2010) se afirma que la planificación debe surgir de un proceso coherente y controlado de planificación formal, y que cada estrategia debe estar respaldada por diversas técnicas. El personal de planificación se encarga de la puesta en práctica real de estas estrategias, mientras que los altos directivos se encargan de su aplicación. El uso de estrategias por parte de una organización es continuo y da lugar a una retroalimentación; no se agota ni culmina en un plan de acción, sino que actúa como hoja de ruta para el uso de nuevas estrategias. Conviene recordar que la planificación está estrechamente relacionada con la prevención y tiene una perspectiva futurista.

### 1.1.3 Productividad

Schuman y Rohrbaugh (1991) afirman que el término "productividad" en su definición formal se utilizó originalmente en un artículo de Quesnay en 1766. Littre definió la productividad como la "facultad de producir" un siglo más tarde, en 1883. No fue hasta principios del siglo XX que la expresión adquirió un significado más específico, haciendo referencia a la relación entre los métodos empleados y el producto obtenido.

Se habla de tres tipos fundamentales de productividad: la parcial, que se calcula como la cantidad producida dividida por un solo tipo de insumo, como la mano de obra, el capital o la materia prima; la de factor total, que se obtiene dividiendo la producción neta entre la suma de los factores de mano de obra y capital. La producción neta se calcula restando los bienes y servicios intermedios adquiridos de la producción total. La productividad total se define como la relación entre la producción total y el total de todos los elementos de entrada.

Los cálculos de productividad parcial, productividad de factor total y productividad total se realizan de la siguiente manera:

$$\text{Productividad humana} = \frac{\text{produccion}}{\text{insumo humano}}$$

$$\text{Productividad materiales} = \frac{\text{produccion}}{\text{insumo materiales}}$$

$$\text{Productividad capital} = \frac{\text{produccion}}{\text{insumo capital}}$$

$$\text{Productividad energía} = \frac{\text{produccion}}{\text{insumo energía}}$$

$$\text{Productividad otros gastos} = \frac{\text{produccion}}{\text{insumo de otros gastos}}$$

$$\text{Productividad materiales} = \frac{\text{produccion}}{\text{insumo materiales}}$$

$$PFT = \frac{\text{produccion neta}}{\text{insumo materiales}(\text{mano de obra} + \text{capital})}$$

$$= \frac{\text{producción total} - \text{materiales y servicios comprados}}{\text{insumos}(\text{mano de obra} + \text{capital})}$$

$$\text{Productividad total} = \frac{\text{producción total}}{\text{insumo total}}$$

$$= \frac{\text{producción total}}{\text{insumos}(\text{humanos} + \text{materiales} + \text{capital} + \text{energía} + \text{otros gastos})}$$

Con el fin de analizar la productividad del proyecto, se utilizarán parámetros adicionales como los residuos, el tiempo de ciclo de las bobinas y la atención del operario como factor que contribuye al tiempo de inactividad de la unidad.

Según la Oficina Internacional del Trabajo (OIT, 2002), desde el punto de vista de la producción, una planificación inadecuada del producto, un fallo del proceso, un tiempo improductivo añadido durante la producción o una organización inadecuada de los trabajadores pueden provocar un aumento del tiempo de fabricación de un producto.

## 1.2 Antecedentes

### 1.2.1 Internacionales

Ibarra (2001) en su tesis doctoral titulada: El análisis de las dificultades financieras de las empresas en una economía emergente, basado en datos y variables independientes del sector hotelero de la Bolsa Mexicana de Valores, concluye que para los analistas financieros la fidelidad del modelo predictivo es más importante que la adopción de una hipótesis o la validación rigurosa de una teoría. Se considera que la sofisticación metodológica, aunque esencial para el progreso técnico, a veces convierte a los investigadores en meros "especuladores estadísticos", ya que se apoyan en resultados favorables de largos procesos de selección de variables, pero carecen de una base teórica sólida y de interpretaciones económicas convincentes.

Lev (1978) afirmó hace más de dos décadas que algunos modelos son inadecuados y cuando se emplean, presentan generalmente el síntoma de la falta de una teoría base, desvirtuando en experimentos excesivos con gran número de variables y de modelos matemáticos cuyos datos y resultados son difíciles de

generalizar. Así pues, se aconseja una vez más que, además de las interpretaciones estadísticas, se incluya una interpretación económica y financiera en la interpretación y validación de los datos, con el fin de proporcionar un contexto lógico a las razones del fracaso empresarial.

Echavarría et al. (2006) en la investigación titulada: Productividad y sus Determinantes: El caso de la industria colombiana, llegan a la conclusión de que, en las condiciones econométricas adecuadas y con insumos y factores debidamente evaluados, la productividad multifactorial aumentó en Colombia durante los años ochenta y noventa. Debido en gran parte al impacto de las reformas económicas aplicadas a principios de la década, se expandió más en los años noventa que en los ochenta. Su evolución positiva se ha vinculado a la apertura "hacia dentro", es decir, a las importaciones elevadas y los aranceles y para aranceles bajos, frente a las exportaciones más elevadas y las subvenciones a la exportación. El hecho de que los sectores desconcentrados tengan mayores niveles de innovación implica que el impacto positivo de la apertura fue aún más pronunciado en las industrias eléctricas altamente oligopolísticas.

Billón et al. (2007) en la investigación titulada: Evidencias del impacto de las TIC en la productividad de la empresa. ¿Fin de la “paradoja de la productividad”?, sostienen que, aunque los cambios organizativos y el impacto de las TIC en la productividad parecen estar relacionados a largo plazo, la naturaleza de estos vínculos no está clara sobre la base de la investigación disponible en la actualidad. Los resultados siguen dependiendo de multitud de factores, como las dificultades para medir las características vinculadas a la adopción de las TIC, las variables organizativas incorporadas a los modelos y los aspectos intangibles tenidos en cuenta y medidos. También es difícil determinar la relación causal entre la tecnología y los factores organizativos. Además, hay otros factores, como la estrategia organizativa de las organizaciones, su capacidad de innovación y su tamaño, que influyen en los resultados. También dependen de cómo se apliquen las tecnologías, la función del capital humano es decir, su organización, cualificación y estructura dentro de la empresa y el grado de integración de los distintos tipos de tecnología, ya que las redes son cruciales para impulsar la productividad.

Polanco et al. (2007) en la investigación titulada: Importancia del uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en las PyMEs de comercio, industria y servicios en Colima y Villa de Álvarez, concluyen que, en cuanto al grado de adopción de las TIC por parte de las empresas, se encuentra en función del sector económico al que pertenezca la PyME. Para los que se centran en el sector empresarial, variables bien establecidas cómo afectan las ventas, la rivalidad y las inversiones de todo el mundo a la adopción de las TIC.

Uc et al. (2008) en la investigación titulada: Los sistemas de control de gestión y la innovación: Su efecto sobre el rendimiento de las PYMES, concluyen que los resultados permiten caracterizar a las PYMES del sureste mexicano en cuanto al uso de SCG (Sistemas de Control de Gestión) y la innovación. La edad no tiene impacto en la utilización de los Sistemas de Gestión del Conocimiento (SCG), pero sí en la innovación: las organizaciones más nuevas tienden a ser más innovadoras que las establecidas. Las empresas más grandes también utilizan los SCG con más frecuencia y muestran mayores niveles de innovación. Por último, las PYME con una posición tecnológica fuerte buena tienen más probabilidades que las que tienen una posición tecnológica débil mala de emplear SCG con más frecuencia y de ser más innovadoras.

Cequea et al. (2011) en la investigación titulada: La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores, concluyen que sólo es posible emprender estrategias eficaces y duraderas para el incremento continuo de la productividad si se cuenta con la aceptación, implicación y compromiso del factor humano. Así pues, para lograr una mejora sistemática y persistente de la productividad, la organización debe planificar y gestionar un cambio continuo y sistemático del comportamiento de su personal.

Marín (2012) en su investigación titulada: Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá, concluye que se encontró que si bien las empresas realizan elecciones estratégicas, estas no son un detonante significativo del dimensionamiento estructural, lo cual permite reflexionar que: 1) la tesis generalmente aceptada de Chandler Alfred y Fernández Clemente (1996) en razón a que la estructura sigue a la estrategia, es más aplicable en las corporaciones multidivisionales, y 2) las pymes se comportan

de manera diferente en la relación estrategia estructura y que la relación puede ser inversa (Fredrickson, 1986).

Velásquez de Naime et al. (2012) en la investigación titulada: Modelo de los factores que afectan la productividad, en resumen, el análisis de la literatura demuestra que se identificaron diversos factores que influyen en la productividad y que se recopilaron en modelos, siendo los más conocidos los modelos de Prokopenko y Schroeder. Sin embargo, estos modelos excluyen los factores relacionados con la gestión administrativa y la cultura, que en los últimos años se han identificado como importantes determinantes de la productividad. A la luz de estas deficiencias, el modelo sugerido se concentra en clasificar los componentes en dimensiones y categorías. Al destacar las categorías que componen cada elemento, el modelo identifica primero los factores desde las perspectivas de los contextos interno y externo.

Roark et al. (2013) en la investigación titulada: Actividades predominantes a nivel nacional, regional y local de las pymes industriales argentinas, concluyen que, respecto a cada una de las variables de análisis, se deja en evidencia que en los tres niveles (nacional, regional y local) existe una similitud entre las actividades de mayor relevancia detectadas en cada uno de ellos. Las actividades principales son la producción de "Alimentos y bebidas" y la industria metalmeccánica.

Hernández (2013) en su investigación titulada: Legislación laboral, sector informal y productividad multifactorial en México, concluye que la distancia que separa a la economía mexicana de las más eficientes del planeta, del orden de 40%, explica los precarios patrones de competitividad que nos caracterizan, a consecuencia de las limitadas capacidades tecnológicas con que contamos. Otra carencia frecuentemente mencionada tiene que ver con la rigidez del mercado laboral en nuestro país, dada la existencia de un sector no organizado con salarios y productividad extremadamente bajos, lo que restringe el potencial de adopción de los avances productivos y tecnológicos de las economías más desarrolladas. Como en la mayor parte de América Latina, existe la creencia común de que las leyes y regulaciones laborales que restringen la movilidad laboral dentro y entre empresas, industrias y regiones e impiden el uso más efectivo de los recursos

productivos son en gran parte culpables de la informalidad que permea nuestra economía.

Mantilla et al. (2014) en su investigación titulada: La competitividad de las Pymes manufactureras de Ambato Ecuador, concluyen que con relación a los factores externos que más afectan la competitividad de las PYMES, destacan los niveles de competencia, la dificultad para exportar y, principalmente, la legislación actual. Por otra parte, el posicionamiento favorable de las empresas en el mercado y las relaciones positivas con proveedores y consumidores han sido los factores externos que más han contribuido.

Candia et al. (2016) en la investigación la productividad total de factores en el sector manufacturero chileno, concluyen que los resultados del periodo 1998-2010 indican que la productividad total de factores disminuyó significativamente durante el periodo, de modo que se rechaza la hipótesis de partida, y que esa reducción se debe ante todo al cambio tecnológico negativo mientras que la eficiencia técnica permanece constante. Dado que los resultados del método no paramétrico difieren de los del método paramétrico, el rechazo de la hipótesis de trabajo apoya la adopción de este método para el análisis de la PTF y facilita el debate y la comparación de la solidez de los distintos enfoques.

Nájera (2016) en su investigación titulada: Modelo de competitividad para la industria textil y del vestido en México, concluye que los resultados obtenidos en esta investigación aportan evidencia empírica acerca de que los factores de productividad, calidad e innovación, aplicados a los recursos y capacidades de la empresa, tienen una relación directa con la competitividad empresarial y, en particular, con la de las empresas de la industria textil y del vestido en México. Esto concuerda con los resultados de otros estudios que este estudio ha citado oportunamente.

Gaynor (2004) en este sentido, las organizaciones con base tecnológica deben incluir dentro de su filosofía corporativa la conjunción de habilidades gerenciales, procedimientos, estructura, estrategias y cultura, cuya vinculación crean potencialidades y posiciones para emplearlas como ventaja competitiva ante sus pares. En este contexto, la efectividad de una organización está determinada por su capacidad para formular políticas y tomar decisiones. Estas políticas y

decisiones, a su vez, influenciarán las habilidades técnicas, la gestión de la información y el conocimiento en el trabajo, la capacidad científica y la adherencia a los procesos de resolución de problemas tanto del equipo de trabajo como de la empresa en relación con los cambios tecnológicos internos. Una vez identificado y planificado el cambio tecnológico, las organizaciones deben seguir una serie de pasos para adaptarse a las nuevas propuestas en ese ámbito. Estos pasos son: a) definir el cambio, b) asegurar un liderazgo efectivo para el cambio, c) garantizar la participación de todos los miembros de la organización, y d) llevar a cabo un seguimiento y control continuo del proceso, ya que el éxito de los cambios depende de su evaluación constante. Por lo tanto, para influir en el comportamiento de los empleados, informarles sobre su formación presente y futura y animarles a adaptarse a los cambios del entorno, las organizaciones deben aprender a comprender los pensamientos y sentimientos de su personal para alcanzar altos niveles de rendimiento. Dicho de otro modo, tienen que apoyar a sus directivos para que tomen la iniciativa del cambio, lo que podría significar incluso dotarles de nuevas competencias que les ayuden a adaptarse a las circunstancias cambiantes de la organización. Por lo tanto, se percibe al gerente, como parte de la organización, como alguien que busca su crecimiento en todas sus dimensiones: intelectual, emocional y social. Esto significa que las organizaciones son ahora consideradas como entornos vitales donde las personas pueden desarrollar sus capacidades y habilidades.

Peebles et al. (1999) en las empresas, por tanto, es importante el monitoreo de las necesidades de formación, ya que la gestión efectiva del conocimiento redundaría en que estos permanezcan en sus puestos de trabajo, cubran la demanda de personal calificado en áreas específicas y desarrollen nuevas capacidades en la empresa; entre las que se encuentra (Gaynor, 2004) el darles respuesta a los retos impuestos por el entorno.

Robledo (2010) las acciones se interrelacionan y forman un desarrollo integral, donde se incluyen: el personal, los recursos financieros y tecnológicos, los materiales utilizados, la toma de decisiones, la planificación de actividades y la solución de los problemas; pues los procedimientos que se cumplen dentro de la organización van desde la contratación del recurso humano hasta la comercialización de los productos. Como resultado, los procesos de la empresa

funcionan mejor cuando se utilizan y comprenden sus recursos básicos, y también puede conocer su capacidad real y los sectores o áreas en los que compete. Estos recursos incluyen experiencia en tecnología, capital, aparatos, formación, conocimientos técnicos y relaciones comerciales, además de procesos eficientes. En este entorno, la combinación de estos recursos permitirá a la empresa diferenciarse de sus competidores al identificar con precisión las posibles limitaciones, facilidades y oportunidades, así como las barreras existentes, ya sea entre individuos, dentro de la organización o entre competidores similares. Esto permitirá la creación de cambios significativos o innovaciones en la organización que, al implementarse, asegurarán la calidad de los productos, reducirán los tiempos de inactividad y los puntos críticos en la producción, y también disminuirán los niveles de inventario. En cuanto a la estructura, es fundamental destacar que las organizaciones, independientemente de su misión, forman parte de su entorno, persiguen diversos objetivos y llevan a cabo una amplia gama de tareas. En consecuencia, las funciones que desempeñan influyen en la conformación estructural de estas organizaciones. Los objetivos que deben alcanzarse, la tecnología necesaria para lograrlos y los procedimientos que conectan los distintos departamentos deben establecerse antes de formar la estructura organizativa.

Según Gaynor (2004) La forma en que una empresa organiza el trabajo entre sus diferentes áreas, funciones y proyectos, así como entre sus operaciones locales y extranjeras, está determinada por su estructura. Sin embargo, estas estructuras también deben poder adaptarse a los cambios en el entorno global.

Por consiguiente, para que la organización avance hacia el objetivo previsto, es crucial analizar a fondo el estado de transición, además de diseñar y planificar el estado futuro ideal. Los responsables de la toma de decisiones de la empresa deben participar activamente en las iniciativas de cambio y apoyarlas para que tengan éxito. Sin su participación activa, es poco probable que las iniciativas de cambio tengan éxito e incluso pueden quedar inconclusas, lo que siempre será negativo para la organización.

### 1.2.2 Nacionales

Martínez de Ita (1994) en su investigación titulada: El concepto de productividad en el análisis económico, afirma que el rendimiento de la productividad y la calidad de los recursos humanos son dos temas que han sido examinados por diversos economistas debido a su importancia para explicar el crecimiento económico, el nivel de vida de la población y la competitividad nacional.

Otero et al. (2014) en la investigación titulada: Políticas públicas y cooperación con agentes externos en procesos de innovación: estudio comparado de pymes industriales en tres sistemas regionales, concluyen que la cooperación con agentes externos está fuertemente relacionada con la recepción de ayudas públicas a la innovación por parte de las empresas. La financiación pública de la innovación es la única variable de los modelos de regresión logística que muestra sistemáticamente una asociación positiva con la cooperación en todos los sistemas (comunidades), incluso cuando sólo se consideran y controlan las variables descriptivas objetivas y las variables subjetivas más indicativas del comportamiento y la visión innovadores de las empresas. También es digno de mención observar cómo, en contraste con este efecto, la cooperación no parece estar fuertemente correlacionada con las diferencias de tamaño básico, las diferencias de nivel tecnológico o la inclinación sectorial.

Arango (2016) en su artículo titulado: Los tiempos modernos de la productividad, concluye que los constantes cambios en los mercados plantean nuevos desafíos para el aparato empresarial y, por supuesto, para el Gobierno. Sin duda, para satisfacer la exigente demanda en estas condiciones, es necesaria una competitividad integral. De hecho, la forma en que se produce en el país cambiará radicalmente debido a la combinación de productividad y calidad, que se alineará con el fortalecimiento general de la cadena de producción. Esto permitirá al país competir con sus fuertes contrapartes internacionales y alcanzar nuevos mercados. Es hora de examinar a fondo los factores clave que influyen en la productividad de las empresas. Un diagnóstico exhaustivo combinado con la creación y aplicación de procedimientos eficaces puede dar lugar a un aumento significativo de la productividad en este proceso. En este sentido, merece la pena revisar

algunos enfoques japoneses que han sido modificados, puestos en marcha y probados por conocidas corporaciones mundiales con resultados notables.

Céspedes et al. (2016) en su texto *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*, hace referencia a (Céspedes, Aquije, et al., 2016) que en su investigación titulada: *Estimación de la productividad total de los factores en el Perú: enfoques primal y dual*, quienes concluyen que al controlar por la calidad en el uso de los factores de producción se encuentra que la PTF creció a una tasa promedio anual de 1.6%, donde el capital físico ha mostrado una mayor contribución sobre el crecimiento económico, seguido del empleo y, finalmente, en menor medida, la PTF. Por tanto. Estos resultados contradicen investigaciones anteriores, que sugieren que la productividad, el capital físico y el empleo explican la mayor parte del crecimiento.

Dado que las tecnologías de información y comunicación se utilizan en las organizaciones y se están integrando progresivamente en las operaciones diarias, los avances tecnológicos realizados en todo el mundo han tenido un impacto significativo en las transformaciones organizativas que deben dar lugar a un cambio estructural de la gestión en todos los ámbitos de la organización.

### **1.2.3 Locales**

Fernández (2011) en su investigación titulada: *Factores estratégicos de competitividad en el mercado global*, concluye que en el presente siglo XXI se ha pasado de una sociedad, cuya base del desarrollo era la industria (manufactura) en un mercado cerrado, hacia una sociedad basada en el uso de la información y del conocimiento (mente factura) en un mercado abierto y globalizado. Debido a la utilización del conocimiento, al cambio rápido y constante y a la globalización provocada por el avance de las tecnologías de la información y la comunicación, la sociedad del siglo XXI ha creado un nuevo entorno para la competencia en el mercado que ha llevado a la hipercompetitividad. Para ser competitivas en este nuevo entorno, las empresas deben convertir su ventaja comparativa en una ventaja competitiva que haga que sus productos se destaquen y reduzcan los costos de producción. La ventaja comparativa por sí sola ya no es suficiente. Para obtener una ventaja competitiva, las organizaciones deben invertir en el desarrollo de



elementos estratégicos como la capacidad innovadora, la modernización del entorno técnico, los factores especializados y el aprendizaje continuo.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1 Identificación del problema

Actualmente en el contexto global las empresas u organizaciones están expuestas a entornos complejos según Morelos Gómez y Fontalvo Herrera (2014) las empresas y organizaciones, al ser sistemas abiertos, deben preservar un cierto equilibrio entre las fuerzas externas que les afectan, como la demanda de sus productos, las características y exigencias del mercado, las circunstancias mundiales, etc.

Asimismo, Medina y Primera (2004) indican que el entorno empresarial está en continua evolución, volviéndose un elemento complejo, dinámico e interrelacionado que influye en la forma en que una organización debe operar, requiriendo una constante adaptación al cambio para mantenerse en el mercado. Por esta razón, proponen una filosofía llamada "cultura adaptativa", la cual está estrechamente ligada a la capacidad de la empresa para satisfacer las necesidades de sus clientes sin descuidar la consecución de sus objetivos.

En América Latina, la productividad no avanza al mismo ritmo que en los países líderes y solos alcanza cerca de la mitad de su potencial. Gran parte de la disparidad en el ingreso per cápita con las naciones desarrolladas desaparecería si se cerrara esta brecha de productividad. En comparación con el resto del mundo, el crecimiento más lento en América Latina se atribuye a una menor tasa de crecimiento de la productividad.

En el Perú, según Céspedes Aquije et al. (2016) indican que existen diferencias importantes en este indicador en comparación con las economías desarrolladas. Entre 2004 y 2013, la productividad laboral de Perú fue cinco veces inferior en promedio a la de Estados Unidos y cinco veces inferior a la de Alemania (p. 13).

Por lo antes expuesto, se puede identificar que, si bien las empresas aportan al PBI per cápita como medida de productividad, se desconoce qué relación tiene los factores externos intervinientes, su importancia y contribución para incrementar la productividad; en otras palabras, se desconoce la relación que tiene los factores de competencia y tecnológicos en la productividad de las mypes industriales manufactureras.

La investigación busca analizar cómo los factores externos afectan la productividad de las micro y pequeñas empresas manufactureras en la región de Puno. Este estudio pretende ayudar a los empresarios a identificar los aspectos más importantes que contribuyen a la productividad en este sector.

## **2.2 Enunciados del problema**

Por todo lo mencionado consideramos que el avance de esta investigación es significativo por las razones expuestas.

### **2.2.1 Problema general**

- ¿Cuál es el grado de relación de los factores intervinientes externos con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno?

### **2.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cómo el factor competencia se relaciona con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno?
- ¿Cómo el factor tecnológico se relaciona con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno?

## **2.3 Justificación**

### **2.3.1 Justificación teórica**

Las empresas industriales manufactureras de la provincia de Puno sean pequeñas, medianas o grandes en el contexto de los negocios se les exige altos niveles de competitividad tomando en cuenta los retos de una economía mundial cada vez más integrada y abierta como lo menciona García-Ochoa-Mayor et al., (2012) en este contexto la investigación pretende determinar si existe un grado de relación entre los factores intervinientes externos de la organización y la productividad.

### **2.3.2 Justificación metodológica**

Al realizar el análisis de los factores intervinientes externos de la organización de la mypes industriales manufactureras del departamento Puno

permitirá determinar el grado de relación con la productividad y su importancia. El que se ha desarrollado a partir de una metodología científica destinada a generar conocimiento y contribuir a la ciencia, adoptando un diseño de investigación no experimental. Los métodos de investigación utilizados serán analítico, descriptivo y deductivo. Las técnicas de investigación empleadas serán la encuesta y la observación.

### **2.3.3 Justificación práctica**

El resultado de la investigación será de utilidad ya que al determinar qué factores intervinientes externos de la organización tiene relación directa con la productividad, proporcionara información necesaria para las pymes, el estado, organizaciones gremiales y la universidad de la situación actual de este sector y recoger las necesidades de los empresarios para ser más competitivos y productivos.

## **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 Objetivo general**

- Determinar el grado de relación de los factores intervinientes externos en la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno

### **2.4.2 Objetivos específicos**

- Analizar el factor competencia y su relación con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.
- Analizar el factor tecnológico y su relación con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.

## **2.5 Hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis general**

- El grado de relación de los factores intervinientes externos es incipientes con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.



### 2.5.2 Hipótesis específicas

- El factor competencia tiene relación significativa con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.
- El factor tecnológico tiene relación significativa con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Lugar de estudio

El estudio se ejecutó en la ciudad de Puno, Región Puno, Perú; esta investigación se realizó a las empresas manufactureras activas según sus factores intervinientes a la productividad. La geolocalización del trabajo de investigación se encuentra ubicada al extremo sur este del Perú, ubicado con las coordenadas (UTM) entre los 13° 00'00'' y 17° 17'30'' de altitud sur y los 71° 06'57'' y 68° 48'46'' de longitud oeste del meridiano de Greenwich y con una altitud de 3827 m.s.n.m y una superficie territorial de 71 999,00km<sup>2</sup>.

#### 3.2 Población

La población está representada por mypes industriales manufactureras de la provincia de Puno es como se representa en la tabla 1:

**Tabla 1**

*Población: Empresas manufactureras activas por condición jurídica según tamaño de empresa*

Estrato	Empresas	%	Natural	Jurídica
Micro	4 184	98.5%	3 685	499
Pequeña	61	1.4%	13	48
Mediana- grande	3	0.2%	-.	3
Total	4 248	100%	3 698	550

*Nota.* Representado por empresas activas.

#### 3.3 Muestra

Para la seleccionar la muestra se utilizó la muestra probabilística a la población de empresas manufactureras para una población de 4245 mypes, aplicando la ecuación para proporcionar poblaciones:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

z = Nivel de confianza deseado (95%)

p = porcentaje o variabilidad (0.5)

e = Margen de error (0.05 = ± 5)

N = Tamaño de la población (4,245)

$$= \frac{\frac{(0.95)^2 (0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2}}{1 + \frac{(0.95)^2 (0.05)(1-0.5)}{(0.05)^2 (4,245)}}$$

$$n = 353 \text{ mypes}$$

**Tabla 2**

*Empresas manufactureras activas por condición jurídica según tamaño de empresa*

<b>Estrato</b>	<b>Empresas</b>	<b>%</b>	<b>Natural</b>	<b>Jurídica</b>
Micro	348	98.5%	306	41
Pequeña	5	1.4%	1	4
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>	<b>307</b>	<b>45</b>

### 3.4 Método de investigación

La investigación se desarrolló teniendo en cuenta los siguientes métodos científicos:

### 3.4.1 Método descriptivo

En este estudio, empleamos esta metodología para caracterizar todas las facetas asociadas a la investigación de la aplicación del factor técnico y su relación con la productividad de las mypes industriales en la provincia de Puno.

### 3.4.2 Método analítico

Gracias a este enfoque, hemos podido examinar a fondo todos los aspectos de la investigación relativos a los factores que influyen en el uso inadecuado de la productividad por parte de las PYME industriales de la provincia de Puno.

### 3.4.3 Método deductivo

**Utilizando** este enfoque, pudimos empezar analizando los datos generales relacionados con la aplicación de la productividad en el estudio de las PYME industriales de la provincia de Puno.

### 3.4.4 Técnicas e instrumentos de recopilación de datos

La investigación empleó los siguientes métodos e instrumentos:

#### A. Técnicas de recolección de datos

La evaluación de la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno se realizó utilizando información recopilada a partir de encuestas e investigación documental, que fue el método empleado para la recolección de datos en función de las variables. Según Rojas-Crotte, (2011) La técnica de investigación científica es un método habitual, respaldado por la experiencia, que se enfoca principalmente, aunque no de manera exclusiva, en adquirir y convertir información relevante para resolver problemas de conocimiento en las diversas disciplinas científicas.

#### B. Instrumentos de recolección de datos

La recogida de datos para el análisis y posterior medición de las variables del estudio se realizó mediante instrumentos validados, como el cuestionario debidamente codificado y la consulta de documentos (informes, publicaciones de informes y resúmenes).

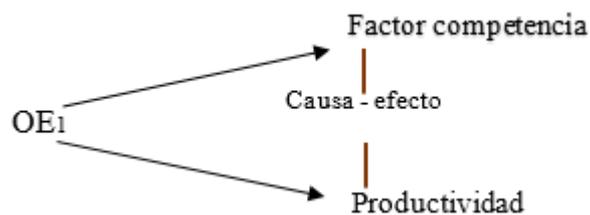
### 3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

La investigación está referido a determinar el grado de relación de los factores intervinientes externos en la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno; y la investigación se ha desarrollado utilizando los siguientes enfoques científico: método descriptivo, analítico y deductivo; tiene un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo, así mismo el cuestionario sirve de instrumento para encuesta, que es el método de recogida de información y se utiliza el SPSS Considerar en la presentación de la metodología: a) Descripción de variables analizadas para procesar los datos.

Para alcanzar el primer objetivo, se aplicaron las siguientes técnicas: deductiva, analítica y descriptiva, teniendo en cuenta las siguientes variables de estudio:

#### Figura 1

*Variable para el primer objetivo específico*

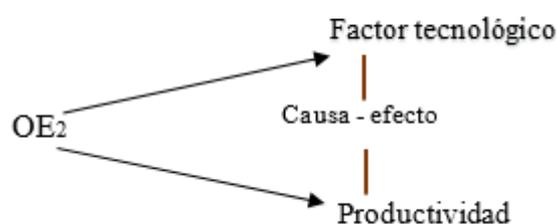


Entre los instrumentos y herramientas utilizados se encontraban un ordenador portátil, una impresora, un ordenador de sobremesa, material de papelería, textos, acceso a internet, un formato de cuestionario, etc.

Para alcanzar el segundo objetivo, se aplicaron las siguientes técnicas: deductivas, analítica y deductiva, teniendo en cuenta las siguientes variables de estudio:

#### Figura 2

*Variable para el segundo objetivo específico*





Entre los suministros y herramientas utilizados se encontraban un ordenador portátil, una impresora, un ordenador de sobremesa, material de papelería, textos, acceso a internet, un formato de cuestionario, etc.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Resultados

##### 4.1.1 Analizar el factor competencia y su relación con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.

Se presenta a continuación los resultados obtenidos:

**Tabla 3**

*Gestión del cambio: ¿Su organización se adapta al cambio ante situaciones adversas?*

Valorización	Frecuencia	Frecuencia Acumulada
1	2	2
2	40	42
3	56	98
4	102	200
5	153	353
Total	353	

*Nota.* Cuestionario del factor competencia.

**Figura 3**

*Gestión del cambio*



Conforme a la tabla 3 y figura 3, se aprecia que, del total de 353 contribuyentes entre micro y pequeños empresarios, en respuesta a la pregunta: ¿Su organización se adapta al cambio ante situaciones adversas? el 43% respondió “Siempre”, el 29% “Casi siempre”, el 11% “Casi Nunca”, el 16% “A veces” y el 1% “Nunca”.

Una empresa debe cambiar sus objetivos, procedimientos e infraestructura tecnológica para prosperar en un mercado cada vez más competitivo. Para lograrlo, es necesaria la participación de los empleados en la gestión del cambio.

El mundo de los negocios está en constante cambio. Para cumplir sus objetivos estratégicos, las organizaciones están empezando a realizar cambios empresariales internos como consecuencia del crecimiento de la tecnología y la alteración de los hábitos de consumo de los clientes.

La gestión del cambio es una técnica metódica que aborda el cambio o la alteración de los objetivos, procedimientos y tecnología de una organización. Su objetivo es poner en marcha métodos que propicien el cambio, lo gestionen y ayuden al personal a adaptarse a él. Estas tácticas consisten en un proceso organizado para ejecutar el cambio y un sistema para responder a las preguntas y hacerles un seguimiento.

Las empresas deben tener en cuenta los efectos que los cambios o sustituciones internas tendrán en el personal, los sistemas y los procesos. Por ello, es imprescindible que las acciones subsiguientes tengan su propio protocolo: Hay cinco pasos para realizar un cambio: (1) planificar y probar el cambio, (2) transmitir el cambio, (3) programar e implantar el cambio, (4) documentar el cambio y (5) determinar la mejor manera de evaluar sus impactos. Cualquier organización puede utilizar una de las tres formas de gestión del cambio:

#### **A. Cambio de desarrollo**

Permite mejorar los procesos y procedimientos de una empresa previamente establecidos.

## B. Cambio de transición

Aparta a las compañías de su fase actual hacia uno que le admita resolver determinados problemas (fusiones y adquisiciones).

## C. Cambios transformacionales

Altera la cultura y el funcionamiento de una organización.

El proceso de gestión del cambio es intrincado y requiere objetivos bien definidos y una planificación meticulosa. Empresas y empleados deben colaborar estrechamente para construirlo, ya que serán los empleados quienes empiecen a aplicar los cambios en los procesos. Recordarlos les ayudará a mantenerse motivados y promoverá la consecución de los objetivos estratégicos.

Para sobrevivir, las pymes deben adaptarse a este entorno cambiante y a la competitividad que exige, lo que exige sobre todo avances técnicos. A pesar de ser objetivamente sólidas, muchas de estas soluciones no solo no funcionan cuando se ponen en práctica, sino que a menudo contribuyen al declive de la empresa.

**Tabla 4**

*Gestión del cambio: ¿Su organización planifica la gestión de cambios?*

Valorización	Frecuencia	Frecuencia Acumulada
1	158	158
2	98	256
3	70	326
4	25	351
5	2	353
Total	353	

*Nota.* Cuestionario del factor competencia.

**Figura 4**

*Gestión del cambio*



Conforme a la tabla 4 y figura 4, se aprecia que, del total de 353 contribuyentes entre micro y pequeños empresarios, en respuesta a la pregunta: ¿Su organización planifica la gestión de cambios? el 45% respondió “Nunca”, el 28% “Casi nunca”, el 20% “A veces”, el 7% “Casi siempre” y el 1% “Siempre”.

En cualquier organización, cada cambio es crucial. Hoy en día, las empresas tienen que hacer frente a procesos de cambio y adaptación continuos, centrados principalmente en las nuevas técnicas que trae consigo el proceso de digitalización que se está produciendo en la gran mayoría de las empresas. Esta no es la única explicación, aunque sea la que más ha prevalecido en los últimos tiempos.

Cualquier cambio, ya sea interno o externo, puede tener con frecuencia un impacto perjudicial en una organización, sobre todo cuando se trata de un aspecto crucial de su crecimiento: el servicio al cliente. Un sistema de gestión de la calidad puede ayudar a las empresas a manejar situaciones como ésta de forma fácil y útil.

Planificar los cambios en lugar de esperar a que se produzcan por accidente es una parte crucial del desarrollo de una estrategia de gestión de cambios para el Sistema de Gestión de Calidad. Los planes varían en

complejidad, pero es crucial recordar que hacer cambios en el Sistema de Gestión de Calidad sin planificarlos primero para analizarlos puede conducir a problemas importantes que perjudicarán la funcionalidad del sistema. Teniendo en cuenta el tiempo, el dinero y el esfuerzo que se han invertido en la creación de un sistema de gestión de la calidad de éxito, sería absurdo introducir modificaciones sin asegurarse primero de que van a ser eficaces.

**Tabla 5**

*Gestión del cambio: ¿Su organización presenta ventajas competitivas ante cambios externos?*

Valorización	Frecuencia	Frecuencia Acumulada
1	130	130
2	101	231
3	71	302
4	46	348
5	5	353
Total	353	

*Nota.* Cuestionario de la Gestión del cambio.

**Figura 5**

*Gestión del cambio*



Conforme a la tabla 5 y figura 5, se aprecia que, del total de 353 contribuyentes entre micro y pequeños empresarios, en respuesta a la pregunta: *¿Su organización presenta ventajas competitivas ante cambios externos?* el 37% respondió “Nunca”, el 29% “Casi nunca”, el 20% “A veces”, el 13% “Casi siempre” y el 1% “Siempre”.

Según Salas (2013) algunos desafíos que enfrentan las organizaciones debido a la globalización y la competencia. En el mercado son el reconocimiento del nombre, el reconocimiento de los productos y servicios, el éxito frente a los competidores, la supervivencia en la memoria pública y la fidelidad de los clientes. Las empresas también deben considerar las relaciones con su entorno y la rapidez y flexibilidad de sus procedimientos como ventajas competitivas.

La administración de la tecnología se ha transformado en un factor clave de competitividad para las empresas. Esto se debe a que la gestión de la tecnología no sólo abarca aspectos técnicos, sino también procesos administrativos, de gestión, comunicación y recursos humanos que trabajan conjuntamente para garantizar que un producto o servicio llegue al mercado. En esta secuencia de conceptos, es crucial destacar que las organizaciones están formadas por "grupos interdependientes con diferentes objetivos inmediatos (derivados de la especialización), diferentes métodos de trabajo, diferente formación formal e incluso diferentes tipos de personalidad", además de por individuos (Caceres, 2006).

Al ser cada empresa un sistema formado por grupos diversos e interrelacionados, el rendimiento de la gestión no será el mismo para todas las organizaciones, ya que viene determinado por el total de estos indicadores. Por lo tanto, la gestión diferirá en función de la estructura, las funciones y los procesos internos de cualquier organización de base tecnológica, de acuerdo con sus necesidades únicas.

**Tabla 6**

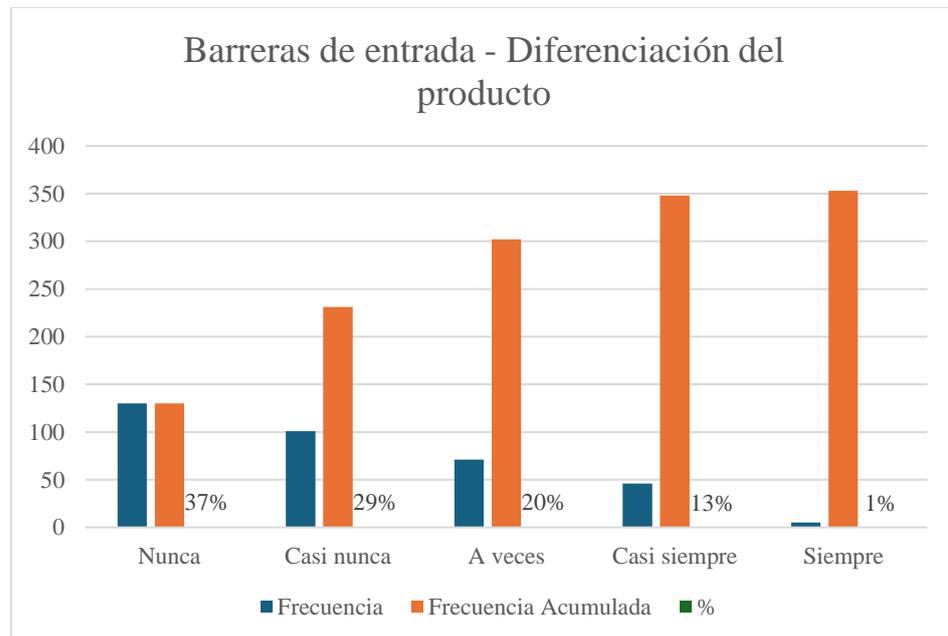
*Diferenciación del producto: ¿Su organización muestra diferencias de producto en el mercado?*

Valorización	Frecuencia	Frecuencia Acumulada
1	130	130
2	101	231
3	71	302
4	46	348
5	5	353
Total	353	

*Nota.* Formulario de la Gestión del cambio.

**Figura 6**

*Barreras de entrada*



Conforme a la tabla 6 y figura 6, se aprecia que, del total de 353 contribuyentes entre micro y pequeños empresarios, en respuesta a la pregunta: *¿Su organización muestra diferencias de producto en el mercado?* el 37% respondió “Nunca”, el 29% “Casi nunca”, el 20% “A veces”, el 13% “Casi Siempre” y el 1% “Siempre”.

Una barrera de entrada es cualquier obstáculo, ya sea financiero o de otro tipo, que impida a una empresa entrar en el mercado y enfrentarse a otras empresas. Las normas gubernamentales, los requisitos de licencia o la necesidad de que una pequeña empresa compita con una gran corporación son ejemplos de barreras de entrada.

Las grandes corporaciones que pueden fabricar una mayor cantidad de productos de forma más eficiente que una empresa con menos recursos son un competidor para las microempresas y las pequeñas empresas. Como pueden comprar suministros en grandes cantidades, pueden recortar gastos. Además, como pueden crear más internamente, sus gastos generales se reducen. A la empresa más pequeña le resultaría difícil seguir ese ritmo, lo que le impediría entrar en el mercado.

Al haber menos competencia y un terreno de juego desigual, las barreras de entrada pueden tener un impacto perjudicial en los precios. A excepción de la gran empresa monopolística, nadie está en una posición perfecta en este escenario. Sin embargo, los obstáculos a la entrada no son necesariamente prohibitivos. Es cierto que muchas empresas nuevas tienen que superar algún tipo de barrera de entrada para poder operar; estas barreras pueden incluir la inversión inicial, la obtención de licencias o la obtención de una patente.

No obstante, cabe destacar que la noción de que las barreras son sinónimo de obstáculos y desafíos es demasiado amplia, por lo que no resulta útil para reguladores, analistas y estrategas. En economía, las barreras de entrada están relacionadas con los incentivos, las compensaciones y las asimetrías. Creemos que la siguiente definición de barreras de entrada, aunque no es unánime porque depende en última instancia del objetivo que persiga la empresa, es apropiada para el examen de la estrategia económica y la regulación: "Las barreras a la entrada son aquellas condiciones que impiden o desalientan la entrada a un mercado, a pesar de que las empresas participantes en el obtengan beneficios económicos positivos". Según esta definición, en el caso de que las empresas que participan en un mercado estén generando beneficios

económicos positivos y no haya afluencia de nuevos operadores, la ausencia de barreras de entrada podría ser la causa. Esto se debe a que, si no hay barreras, seguirán entrando nuevos operadores en el mercado hasta que finalicen los beneficios económicos esperados.

**Tabla 7**

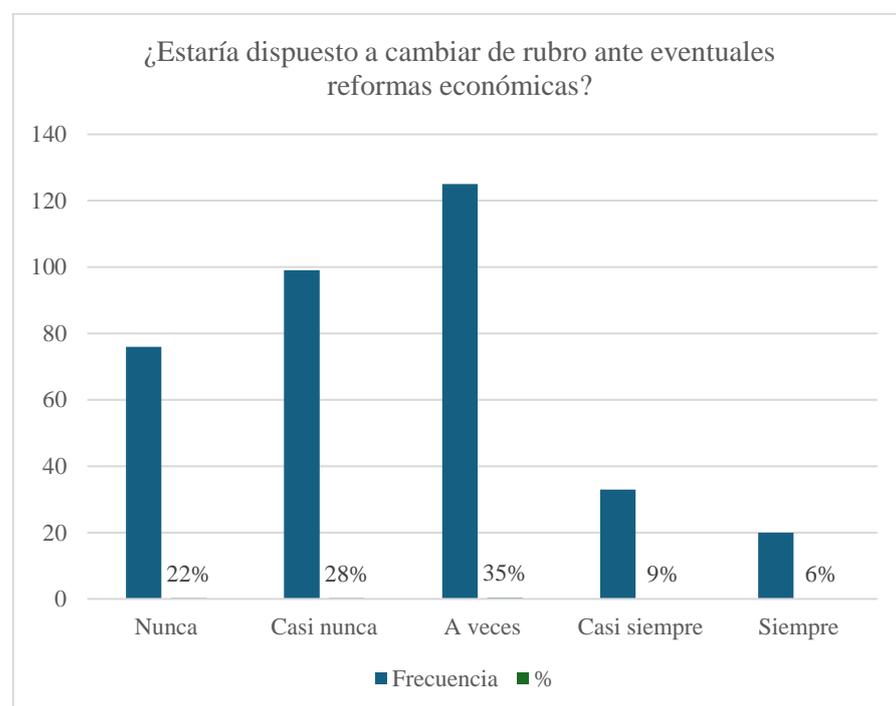
*Barreras de salida: ¿Estaría dispuesto a cambiar de rubro ante eventuales reformas económicas?*

Valorización	Frecuencia	Frecuencia Acumulada
1	129	129
2	99	228
3	76	304
4	46	350
5	3	353
Total	353	

*Nota.* Formulario de barrera de salida.

**Figura 7**

*Barrera de salida*



Conforme a la tabla 7 y figura 7, se aprecia que, del total de 353 contribuyentes entre micro y pequeños empresarios, en respuesta a la pregunta: ¿Estaría dispuesto a cambiar de rubro ante eventuales reformas

económicas? el 22% respondió “Nunca”, el 28% “Casi nunca”, el 35% “A veces”, el 9% “Casi Siempre” y el 6% “Siempre”.

Las barreras de salida son obstáculos o limitaciones que dificultan o encarecen la salida de una empresa del sector industrial en el que trabaja.

Las que mayor se presentan en este tipo de barreras son las personales también conocidas como barreras emocionales.

#### 4.1.2 Analizar el factor tecnológico y su relación con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.

**Tabla 8**

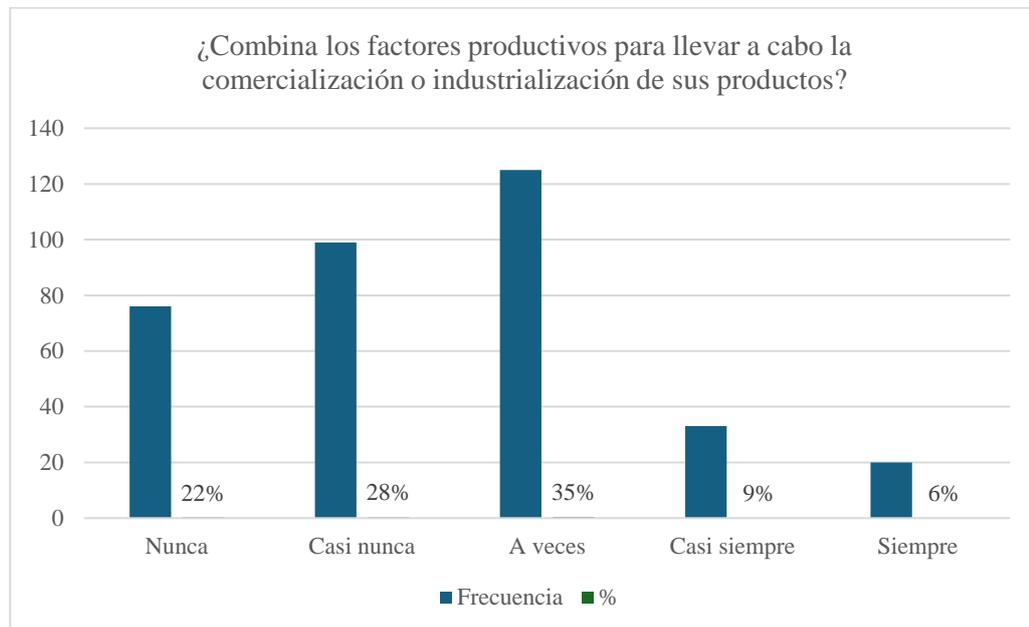
*Sistemas de producción: ¿Combina los factores productivos para llevar a cabo la comercialización o industrialización de sus productos?*

Valorización	Frecuencia	Frecuencia Acumulada
1	76	76
2	99	175
3	125	300
4	33	333
5	20	353
Total	353	

*Nota.* Cuestionario de Sistemas de Producción.

**Figura 8**

*Sistemas de producción*



Conforme a la tabla 8 y figura 8, se aprecia que, del total de 353 contribuyentes entre micro y pequeños empresarios, en respuesta a la pregunta: *¿Combina los factores productivos para llevar a cabo la comercialización o industrialización de sus productos?* El 22% respondió “Nunca”, el 28% “Casi nunca”, el 35% “A veces”, y 9% “Casi Siempre” y el 6% “Siempre”.

La implantación del sistema de producción Just-in-Time tiene el efecto de gestionar los procedimientos, las funciones, los activos y los flujos de trabajo de forma competente y productiva, lo que en última instancia conduce a la consecución de la calidad total.

La capacidad de maximizar el placer del cliente al menor coste es decir, maximizar los recursos para aumentar las ventas al menor coste de producción factible sin sacrificar la calidad- es lo que se entiende por la definición de competitividad. Esto aumenta los beneficios de una empresa, industria o nación.

La competitividad industrial es una medida de la capacidad inmediata y futura del sector industrial para diseñar, producir y vender bienes cuyos atributos logren formar un paquete más atractivo que el de productos similares ofrecidos por los competidores: el juez final es el mercado (Box y Road, 1990).

En consecuencia, la percepción que tiene el cliente del nivel de calidad alcanzado disminuye porque sus expectativas evolucionan constantemente. Las empresas que tienen una perspectiva estática de la calidad se enfrentan a riesgos importantes. Es cierto que una empresa que se conforma con un cierto nivel de satisfacción del cliente deja espacio para la competencia; por esta razón, es fundamental esforzarse constantemente por mejorar la calidad de todos los procesos empresariales, incluso los que no están relacionados con el producto o servicio, así como el propio producto o servicio.

**Tabla 9**

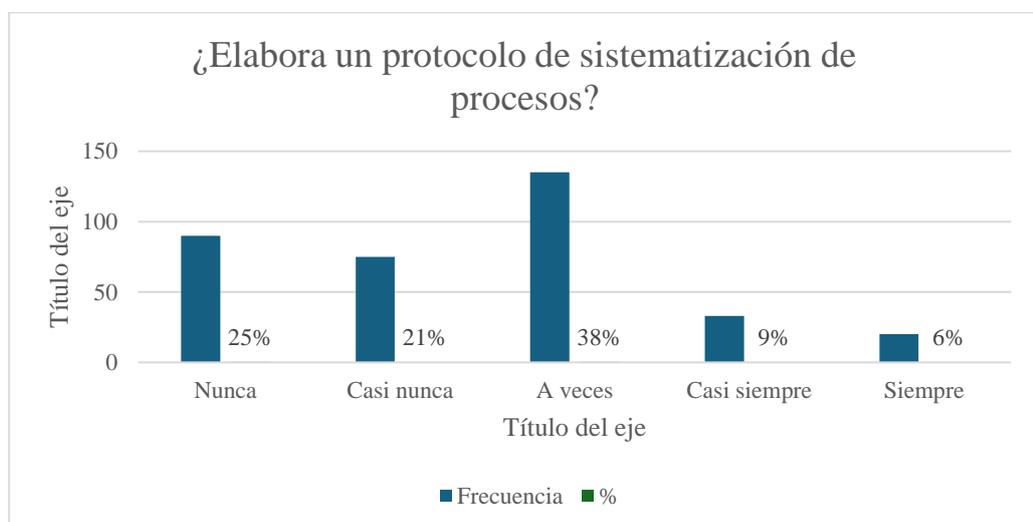
*Sistematización: ¿Elabora un protocolo de sistematización de procesos?*

Valorización	Frecuencia	Frecuencia Acumulada
1	90	90
2	75	165
3	135	300
4	33	333
5	20	353
Total	353	

*Nota.* Cuestionario de Sistematización.

**Figura 9**

*Sistematización*



Conforme a la tabla 9 y figura 9, se aprecia que, del total de 353 contribuyentes entre micro y pequeños empresarios, en respuesta a la pregunta: *¿Combina los factores productivos para llevar a cabo la comercialización o industrialización de sus productos?* El 25% respondió “Nunca”, el 21% “Casi nunca”, el 38% “A veces”, el 9% “Casi Siempre” y el 6% “Siempre”.

Lo ideal es empezar a sistematizar los procedimientos desde el principio, aunque esto no siempre es factible. A medida que la organización crece, resulta más difícil reorganizar el trabajo y adoptar nuevos procedimientos de trabajo. Empezar desde el principio nos da la mejor oportunidad de iniciar un proyecto de la forma más organizada imaginable. Sin embargo, la dificultad más frecuente es intentar mejorar algo que ya funciona. En esta situación, se puede utilizar la experiencia colectiva del equipo para señalar las deficiencias de los distintos procesos e intentar desarrollar nuevos procedimientos con el fin de ofrecer mejores resultados con los mismos recursos o, idealmente, con menos. Para ello son cruciales la planificación y la ejecución, pero no hay que pasar por alto la evaluación. El objetivo de la sistematización de procesos.

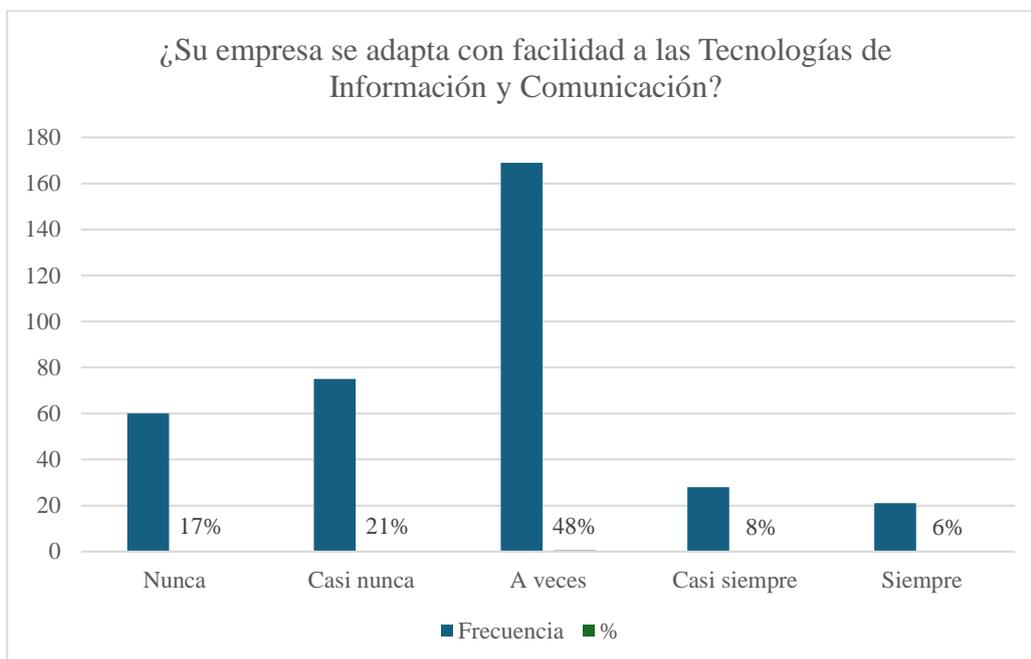
**Tabla 10**

*Uso de las Tecnologías de información y comunicación: ¿Su empresa se adapta con facilidad a las Tecnologías de Información y Comunicación?*

Valorización	Frecuencia	Frecuencia Acumulada
1	60	60
2	75	135
3	169	304
4	28	332
5	21	353
Total	353	

**Figura 10**

*Uso de las Tecnologías de información y comunicación*



Conforme a la tabla 10 y figura 10 de un total de 353 contribuyentes entre micro y pequeños empresarios en respuesta a la pregunta *¿Su empresa se adapta con facilidad a las Tecnologías de Información y Comunicación?* el 17% respondió “Nunca”, el 21% “Casi nunca”, el 48% “a veces”, el 8% “Casi siempre” y el 6% “Siempre”.

González (2005) afirma que a principios del siglo XXI vivimos en una civilización que se ha dado en llamar la civilización del conocimiento. La humanidad ha pasado por varias etapas y transformaciones para llegar a este nuevo periodo; estos cambios han sido de naturaleza evolutiva, con el avance de la tecnología como principal catalizador a lo largo del tiempo. La Revolución Industrial se originó a finales del siglo XVIII y principios del XIX. Se caracterizó por un cambio en el foco principal de la actividad, que pasó del sector agrícola a las actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes manufacturados, en las que se emplearon nuevas tecnologías, como la invención en 1765 de la máquina de vapor (Primera Revolución Industrial).

La Segunda Revolución Industrial, llegó a manos de la utilización de otras fuentes de energía, como el petróleo, acero y otros metales y la primacía de nuevos sectores industriales (Siderúrgico, químico, electricidad). Podemos afirmar que,

gracias a la tecnología y a los recursos financieros, los seres humanos de nuestra Sociedad Industrial son capaces de añadir valor a las materias primas. El surgimiento de nuevas tecnologías de la información y la comunicación a principios de los años 90, que condujeron a la Sociedad de la Información, marcó el inicio de la Revolución Digital. Esta época estuvo marcada por el uso extensivo de estas tecnologías, destacando Internet y sus diversas aplicaciones y herramientas digitales. Sin embargo, debido a su elevado coste, el campo de aplicación de este tipo de tecnologías estaba restringido a un selecto grupo de consumidores acomodados a principios de los años noventa. En esta sociedad de la información, se destaca el desarrollo y la implementación de tecnologías de la información y la comunicación en las empresas, donde la tecnología juega un papel crucial.

Las TIC forman parte del sistema integrado de apoyo a la empresa y su principal objetivo es facilitar algunos trabajos, incluidas las tareas administrativas, para poder automatizarlas y, posteriormente, reducir costes. Como la información es distinta del conocimiento, que es bastante más profundo, la distinción entre la actual Sociedad del Conocimiento y la Sociedad de la Información es principalmente de lenguaje. En este sentido, las TIC nos proporcionan el contexto necesario para facilitar la transferencia de información, pero no imparten por sí mismas el conocimiento, que es competencia exclusiva de los seres humanos. La llegada del ordenador durante los primeros años de la década de 1980 resultó revolucionaria.

En menos de 20 años, ha surgido una tecnología sin precedentes, lo que resalta la presencia de tecnologías de la información y la comunicación en todos los aspectos de nuestra sociedad actual. Estas tecnologías se utilizan desde las grandes corporaciones multinacionales hasta las micro y pequeñas empresas, gobiernos, instituciones educativas, organizaciones socioeconómicas y asociaciones, profesionales y particulares. Ueki et al. (2005) sostienen la adopción de las TICs por parte de las mypes puede pensarse no solo como un reto, sino más bien como una importante oportunidad para los países denominados "en vías de desarrollo", debido a sus implicancias sobre la capacidad de este sector de generar mayores oportunidades de empleo y riqueza. David Kenny y John F. Marshall, (2000) afirman que las TICs poseen una serie de impactos directos, especialmente

sobre las actividades empresariales, los niveles de empleo, y el camino al crédito, principalmente en áreas rurales. De igual modo el INEI (2019), nos indica que el rápido desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), su incremento en el uso por parte de las empresas, administraciones públicas y hogares y más notablemente, el fuerte crecimiento en el uso del Internet, están teniendo un importante impacto económico y social en nuestro país.

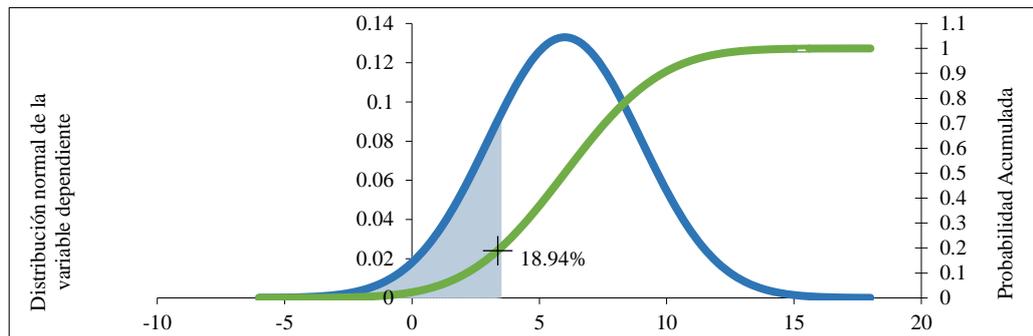
Dado que permite establecer conexiones informativas entre los diversos componentes de una organización, el Enfoque de Sistemas es uno de los mejores modelos para analizar cuestiones relacionadas con la gestión del conocimiento, la gestión de la información y la comunicación, y los sistemas organizativos.

Un conjunto organizado de procedimientos que se llevan a cabo dentro de los procesos y que proporcionan información para respaldar la toma de decisiones y el control, así como facilitar la comunicación mediante el uso adecuado de las tecnologías de la información y la comunicación, constituyen el Enfoque de Sistemas. Este enfoque es uno de los modelos más adecuados para analizar los problemas relacionados con la gestión de la información y la comunicación, así como la gestión del conocimiento en las organizaciones. Además, debido a su enfoque holístico, la organización se considera como un sistema de información.

Sin embargo, basándose en su investigación empírica, también afirmaron que la tecnología no puede combinarse con otros recursos por sí sola. Cuanto más deseemos resaltar la importancia de esta complementariedad, más crucial será incluir elementos como un sólido respaldo y visión por parte de la dirección, la integración de la tecnología de la información con la estrategia, y una capacidad específica para el diseño organizacional. Dicho de otro modo, los autores reconocen que, aunque la tecnología de la información posee un gran potencial de productividad, puede utilizarse mal como otras armas potentes.

**Figura 11**

*Prueba de normalidad de la variable productividad*



*Nota.* Formulario de medición del nivel de la productividad.

Conforme a la figura 11, se observa que todas las dimensiones de la variable dependiente tienen una distribución normal en relación con su propia varianza, lo que aumenta la fiabilidad de las tablas anteriores. Estos hallazgos conducen a una mayor ganancia en las contribuciones que realizan los componentes de la productividad. Un conocimiento profundo y exhaustivo de las variables externas que influyen en la eficacia operativa de las microempresas y las pequeñas empresas sustituye gradualmente esta asimetría. Esto se ha demostrado mediante las pruebas de correlación entre los factores intervinientes en el proceso productivo y la productividad.

#### 4.1.3 Prueba de hipótesis

En esta sección se utilizó el programa SPSS versión 25 para Windows para comprobar estadísticamente la premisa principal de la investigación mediante la correlación de Pearson. Para ello se tienen en cuenta las dos hipótesis particulares que se determinarán utilizando las siguientes normas:

**Tabla 11**

*Escala de valor de correlación de Pearson*

Valor	Criterio
R= 1.00	Correlación grande, perfecta y positiva
$0.90 \leq r < 1.00$	Correlación muy alta
$0.70 \leq r < 0.90$	Correlación alta
$0.40 \leq r < 0.70$	Correlación moderada
$0.20 \leq r < 0.40$	Correlación muy baja
$r < 0.00$	Correlación nula
$r < -1.00$	Correlación grande, perfecta y negativa

#### 4.1.4 Contrastación de hipótesis específica I

- Hipótesis de Investigación.- El factor competencia tiene relación directa con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.
- Hipótesis nula.- El factor competencia no tiene relación directa con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.
- Nivel de significancia.- Se empleó un nivel de significancia de  $\alpha = 5\% = 0,05$ , lo que equivale a un nivel de confianza del 95%, como se muestra en la tabla 12.

**Tabla 12**

*Correlación de Pearson: hipótesis específica 1*

Variable		factor competencia	Productivi dad
Factor competencia	Correlación Pearson	1	0.832**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	108	108
Productividad	Correlación Pearson	0.832**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	108	108

*Nota.* SPSS v. 25.

En la tabla 12 indica una correlación de 0,832, lo que indica una fuerte correlación entre la productividad y la aplicación del factor de competencia en función de los parámetros de medición. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. La conclusión es la siguiente según, Arango (2016) en su artículo titulado: La revolución de la productividad de hoy llega a la conclusión de que los mercados en constante evolución presentan nuevas dificultades para la comunidad empresarial y naturalmente, para el gobierno. Sin duda, estas condiciones exigen una competitividad total para satisfacer la exigente demanda. Específicamente, el aparato productivo nacional experimentará cambios

revolucionarios como resultado de la integración de la productividad y la calidad, lo que coincidirá con el fortalecimiento transversal de la cadena productiva. Esto permitirá al país competir con sus formidables contrapartes internacionales y alcanzar nuevos mercados.

#### 4.1.5 Contrastación de la hipótesis específica II

- **Hipótesis de Investigación.-** El factor tecnológico tiene relación directa con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.
- **Hipótesis nula.-** El factor tecnológico no tiene relación directa con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.
- **Nivel de significancia.-** Se utilizó un nivel de significancia de  $\alpha = 5 \% = 0,05$ , lo que corresponde a un nivel de confianza del 95%, como se indica en la tabla 13.

**Tabla 13**

*Nivel de significación de significancia.*

Variable		Factor tecnológico	Productividad
Factor tecnológico	Correlación Pearson	1	0.941**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	108	108
Productividad	Correlación Pearson	0.941**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	108	108

Conforme a la tabla 13 se evidencia una correlación de 0,941, lo que indica una correlación muy fuerte según los parámetros de medición. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que: “El factor tecnológico tiene relación directa con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.”

Según la tabla de valores, existe una correlación de 0,832 para la hipótesis específica n° 1 y de 0,941 para la hipótesis específica n° 2, lo que significa que tienen un grado de correlación alto y muy alto, respectivamente. En consecuencia, se acepta la premisa general: No existe asociación perceptible entre la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno y los factores externos intervinientes.

## 4.2 Discusión

Tomando los antecedentes que hemos citado en el presente trabajo de investigación, se tiene concordancia y discrepancias como sigue:

Velásquez de Naime et al. (2012) la evaluación de la literatura en el estudio titulado "Modelo de factores que afectan a la productividad" concluye que se han identificado diversos factores que influyen en la productividad y se han recopilado en modelos, siendo los más conocidos los modelos de Prokopenko y Schroeder. En mi resultado he llegado a concluir que sí existe relación entre las variables: "El factor competencia tiene relación directa con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno".

Según: Nájera (2016) en su investigación titulada: Modelo de competitividad para la industria textil y del vestido de México concluye que los resultados de la investigación ofrecen pruebas empíricas de que la productividad, la calidad y la innovación -cuando se aplican a los recursos y capacidades de una empresa- tienen una relación directa con la competitividad empresarial, particularmente la de las empresas textiles y del vestido mexicanas. Esto es consistente con los resultados de otros estudios que este estudio ha citado oportunamente. Con la que coincidimos ya que: el grado de correlación para la Hipótesis particular N° 2 es de 0,832, y el grado de correlación para esa hipótesis es de 0,941; estos valores corresponden a correlaciones fuertes y muy altas, respectivamente, en la tabla. Así pues, se acuerda la siguiente hipótesis general: La productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno no se ve afectada por influencias externas intervinientes en similar medida.

Arango (2016) en su artículo titulado: "Los tiempos modernos de la productividad", se llega a la conclusión de que los constantes cambios en los mercados presentan nuevos retos tanto para las empresas como para el gobierno. Sin duda, para atender la exigente



demanda en estas condiciones, es necesaria la competitividad integral. Específicamente, el aparato productivo nacional experimentará cambios revolucionarios como resultado de la integración de productividad y calidad, calibrados al fortalecimiento transversal de la cadena productiva. Esto le permitirá competir con sus formidables rivales internacionales y alcanzar nuevos mercados. De acuerdo a mi investigación, también coincido con este antecedente porque no existe una asociación discernible entre la productividad de las pymes industriales de la provincia de Puno y los factores externos intervinientes.

## CONCLUSIONES

- PRIMERO:** Dado que la gestión del cambio presenta un enfoque sistemático que se ocupa de la transición o transformación de los objetivos, procesos y tecnologías inmersas en las MIPYMES industriales de la provincia de Puno, el factor competencia tiene una correlación directa -con una correlación de 0,832- con la productividad de estas MIPYMES. Esta relación es significativa y favorece al factor competencia. Su objetivo es poner en marcha métodos que propicien el cambio, lo gestionen y ayuden al personal a adaptarse a él. Estas tácticas consisten en un proceso organizado para ejecutar el cambio y un sistema para responder a las peticiones e investigarlas.
- SEGUNDO:** La productividad de las MYPES industriales de la provincia de Puno está directamente correlacionada con el elemento técnico. Con una correlación de 0.90, dado que el desarrollo en las PYMES industriales de la provincia de Puno permite que sus diversos componentes se relacionan a través de la información, es también uno de los mejores modelos para analizar los temas de gestión de la información y comunicación y gestión del conocimiento. Adicionalmente, por sus planteamientos holísticos, la organización es considerada como un sistema de información, con un conjunto de procedimientos ordenados que se realizan dentro de los procesos, proporcionan información para apoyar el control y la toma de decisiones y permiten la comunicación mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERO:** Las operaciones de las MYPES industriales deben planificarse cuidadosamente. Se requiere un seguimiento y control continuos de sus operaciones y procesos; se deben gestionar las estrategias actuales o buscar otras nuevas para obtener información oportuna que les permita superar a sus rivales e, idealmente, tomar la delantera en el mercado. Hay perspectivas de nuevos puestos relacionados con la organización de empresas en esta industria, pero el proceso es difícil porque son empresas en creación que resultan de la necesidad de crecimiento familiar. Siempre deben buscar apoyo, ya sea de grupos privados establecidos o luchar por la generación de políticas públicas que apoyen la organización de micro y pequeñas empresas.

**SEGUNDO:** Las PYMES industriales de la provincia de Puno dividen su trabajo entre departamentos, proyectos, funciones y operaciones locales e internacionales. Sin embargo, también necesitan ser lo suficientemente flexibles como para responder y adaptarse a los cambios en el panorama político, económico y social a escala mundial. Dentro de los límites de la estructura organizativa, las PYMES industriales deben definir los objetivos que desean alcanzar, la tecnología necesaria para conseguirlos y los procedimientos que conectan las distintas unidades.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arango Ángel, D. (2016). Los tiempos modernos de la productividad. *Revista Derecho Económico Internacional*.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55907854/Los\\_Tiempos\\_Modernos\\_de\\_la\\_Produktividad-libre.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55907854/Los_Tiempos_Modernos_de_la_Produktividad-libre.pdf)
- Acs, Z., & Karlsson, C. (2002). Introduction to Institutions, Entrepreneurship and Firm Growth: From Sweden to the OECD. *Small Business Economics*, 183-187.  
<http://journals.kluweronline.com/issn/0921-898X/contents>
- Billón Currás, M., Lera López, F., & Ortiz Serrano, S. (2007). Evidencias del impacto de las TIC en la productividad de la empresa. ¿Fin de la «paradoja de la productividad»? *Cuadernos de Economía*. [https://doi.org/10.1016/s0210-0266\(07\)70006-7](https://doi.org/10.1016/s0210-0266(07)70006-7)
- Blázquez Santana, F., Dorta Velázquez, J., & Verona Martel, M. (2006). Factores del crecimiento empresarial: Especial referencia a las pequeñas y medianas empresas. *Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 16(28), 43-56.  
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802804.pdf>
- Box, P. O., & Road, H. M. (1990). *The formal usage of " quality " as a noun in the American-English language has been around for a long time . Early technical literature shows that West- ern Electric used quality as a noun , with descriptive adjectives such as se- vere , bad , poor , good. 359-372.*  
[https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)9742-597X\(1990\)6:4\(359\)](https://doi.org/10.1061/(ASCE)9742-597X(1990)6:4(359))
- Caceres, Z. (2006). Adaptación del inventario “Myers Briggs Type Indicator” en un grupo de estudiantes universitarios de la ciudad de Lima. *Test*, 1-125.
- Candia Campano, C., Aguirre González, M., Correa Farías, N., & Herrera González, M. J. (2016). La productividad total de factores en el sector manufacturero Chileno. *Revista de Economía Institucional*. <https://doi.org/10.18601/01245996.v18n35.12>
- Cequea, M. M., Monroy, C. R., & Bottini, M. A. N. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*.  
<https://doi.org/10.3926/ic.2011.v7n2.p549-584>
- Céspedes, N., Aquije, M. E., Sánchez, A., & Vera Tudela, R. (2016). Productividad y

- apertura comercial en el Perú. In *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. <https://doi.org/10.21678/978-9972-57-356-9-5>
- Céspedes, N., Lavado, P., & Ramírez Rondán, N. (2016). Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias . In *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias* . <https://doi.org/10.21678/978-9972-57-356-9>
- Chandler Alfred, J., & Fernández Clemente, E. (1996). Escala y diversificación. *Revista de Economía Aplicada E Número*, 12(1), 1–4. <https://www.revecap.alde.es/revista/numeros/12/pdf/fernandez.pdf>
- Chiavenato, I. (2016). *Planeación Estratégica*. 1–23. <https://jimdo-storage.global.ssl.fastly.net/file/3b494c74-6cc4-4268-b521-1ce6617f8fa9/bekufotaximufazutog.pdf>
- Child, J., & Kieser, A. (1981). Development of Organizations over Time. En P. Nystrom, & W. H. Starbuck, *Handbook of Organizational Design* (págs. 28-64). Oxford University Press. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802804.pdf>
- David Kenny, & John F. Marshall. (2000). Contextual Marketing : The Real Business of the Internet. In *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2000/11/contextual-marketing-the-real-business-of-the-internet>
- Diaz, R. (1972). La Evolución de la psicología de Kurt lewin. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 4(1), 35–74. <http://www.redalyc.org/pdf/805/80540103.pdf>
- Espitia, M., Huerta, E., Lecha, G., & Salas, V. (1989). La eficacia de los estímulos fiscales a la inversión en España. *Moneda y Crédito*, 105-175. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/11837/53933.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Echavarría, J., Arbeláez, M.A. & Rosales M.F. (2006) La Productividad y sus Determinantes: El Caso de la Industria Colombiana. *Revista Desarrollo y sociedad*, 77-122. <https://www.redalyc.org/pdf/1691/169114673003.pdf>
- Evan, W.M. (1976): *Organization theory structures. Systems and environments*, Wiley and Sons, New York. [https://books.google.com.pe/books/about/Organization\\_Theory.html?id=xWbbAAAAIAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Organization_Theory.html?id=xWbbAAAAIAAJ&redir_esc=y)

- García-Ochoa-Mayor, M., Blázquez-de-la-Hera, M. L., & López-Sánchez, J. I. (2012). Uso y aplicación de la técnica de análisis estadístico multivariante de cluster sobre la capacidad de innovación tecnológica en latinoamérica y españa. *Innovar*, 22(44), 21–40. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81824866003.pdf>
- Hernández Laos, E. (2013). Legislación laboral, sector informal y productividad multifactorial en México. *Economía UNAM*. [https://doi.org/10.1016/s1665-952x\(13\)72186-8](https://doi.org/10.1016/s1665-952x(13)72186-8)
- Ibarra, M., González, L., Demuner, M. de R., Ibarra Cisneros, M. A., González Torres, L. A., & Demuner Flores, M. del R. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 18(35), 107–130. <https://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>
- Ibarra Mares Alberto. (2001). Factores de productividad y eficiencia. *Tesis Doctorales de Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/666/666.pdf>
- Félix, B., Dorta, J., & Verona, M. (2006). Factores del crecimiento empresarial, especial referencia a las pequeñas y medianas empresas. *Innovar*, 16(28), 43–56. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-peruana-de-ciencias-aplicadas/evaluacion-de-proyectos-de-inversion-privada/factores-de-crecimiento-empresarial-para-pequenas-y-medianas-empresas/27131860>
- Fernández, J. (2011). Factores estratégicos de competitividad en el mercado global. *Consensus*. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60981510/De\\_la\\_RSC\\_a\\_la\\_sostenibilidad\\_corporativa20191022-64723-1b52did.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60981510/De_la_RSC_a_la_sostenibilidad_corporativa20191022-64723-1b52did.pdf)
- Fredrickson, J. W. (1986). The Strategic Decision Process and Organizational Structure. *Academy of Management Review*, 11(2), 280–297. <https://doi.org/10.5465/amr.1986.4283101>
- Gaynor, M. (2004). What Do We Know About Competition and Quality in Health Care Markets ? Martin Gaynor What Do We Know About Competition and Quality in Health Care Markets ? Abstract. *CMPO Working Paper Series*, 06. <https://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/cmpo/migrated/documents/wp151.pdf>
- Geraldina Roark, I., Silvia Urrutia, I., Mario Jaureguiberry, I., Diana Paravié, M., &

- Ottogalli, D. (2013). Actividades Predominantes a Nivel Nacional, Regional Y Local De Las Pymes Industriales Argentinas. *Ciencias Administrativas*, 1–16. <https://www.redalyc.org/pdf/5116/511651377002.pdf>
- González, E. (2005). La observación directa base para el estudio del espacio local. *Geoenseñanza*, 10(1), 101–105. <https://www.redalyc.org/pdf/360/36010107.pdf>
- Hernández Laos, E. (2013). Legislación laboral, sector informal y productividad multifactorial en México. *Economía UNAM*. [https://doi.org/10.1016/s1665-952x\(13\)72186-8](https://doi.org/10.1016/s1665-952x(13)72186-8)
- Ibarra Mares Alberto. (2001). FACTORES DE PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA. In *Tesis doctorales de Ciencias Sociales*. <https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2001/tdx-1018101-164847/aim1de1.pdf>
- INEI (2019),.pdf. (n.d.). <https://www.inei.gob.pe/media/pte/memoria/Memoria-INEI-2019.pdf>
- Jaumandreu, J., Mato, G., & Romero, L. (1989). Tamaños De Las Empresas. Economías De Escala Y Concentracion En La Industria Espanola. *Papeles de Economía Española*, 39, 132–148. [https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/4576/tamanos\\_rodriguez\\_PEE\\_1989.pdf?sequence=1](https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/4576/tamanos_rodriguez_PEE_1989.pdf?sequence=1)
- Juan José, E., María Angélica, A., & María Fernanda, R. (2006). La productividad y sus determinantes: el caso de la industria colombiana. *Revista Desarrollo y Sociedad*, 57, 77–122. <https://doi.org/10.13043/dys.57.3>
- Kotler, P., Schmitt, B., Ferrera, J. R., Lorite, N., Ramos, N. L., Tobergte, D. R., & Curtis, S. (2013). Fundamentos de. In *Entelequia: revista interdisciplinar* (Vol. 4, Issue 3). [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Kreitner, R. & Kinicki, A. (1997): Comportamiento de las organizaciones, McGraw-Hill, Madrid
- Lev, D. S. (1978). Judicial Authority and the Struggle for an Indonesian Rechtsstaat. *Law & Society Review*, 13(1), 37. <https://doi.org/10.2307/3053242>

- Mantilla Falcon, L. M., Ruiz Guajala, M. E., Mayorga Abril, C. M., & Vilcacundo Córdova, A. G. (2014). La competitividad de las Pymes manufactureras del Ambato - Ecuador. *Revista Panorama Económico*, 22, 17–30. <https://doi.org/10.32997/2463-0470-vol.22-num.0/2014/154>
- Mato, G. (1989). Inversión. coste de capital y estructura financiera: un estudio empirico. Moneda y Crédito, 177-201. file:///ModelosDeInversionEnActivoFijo-116407.pdf
- Marín Idárraga, D. A. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios Gerenciales*, 28(123), 43–63. [https://doi.org/10.1016/s0123-5923\(12\)70204-8](https://doi.org/10.1016/s0123-5923(12)70204-8)
- Martínez De Ita, M. E. (1994). El Concepto De Productividad En El Analisis Economico. *Asociacion de Economistas Criticos Azcapotzalco*. <https://biblat.unam.mx/es/revista/aportes-puebla-pue/articulo/el-concepto-de-productividad-en-el-analisis-economico>.
- Medina, M., & Primera, N. (2004). Comportamiento organizacional en las unidades sectoriales de información de la Universidad del Zulia. *Revista Venezolana de Información*, 1(3), 60–72. <https://www.redalyc.org/pdf/823/82310304.pdf>
- Mintzberg, A. H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (2010). *Safári de Estrategia*. 1–6. <https://periodicos.uninove.br/riae/article/view/15663>
- Myhrman, R., Kröger, O., Rauhanen, T., Junka, T., Kari, S., & Koslenkyla, H. (1995). Finnish Corporate Taxes Reform. Government Institute for Economics Research. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512006000200003](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512006000200003)
- Nájera O., J., J. (2016). Modelo de competitividad para la industria textil del vestido en México. *Universidad & Empresa*. <https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.28.2015.02>
- Otero Gutiérrez, B., Lavía Martínez, C., Albizu Gallastegi, E., Olazaran Rodríguez, M., Albizu Gallastegi, E., & Olazarán Rodríguez, M. (2014). Políticas públicas y cooperación con agentes externos en procesos de innovación: estudio comparado de pymes industriales en tres sistemas regionales. *Revista de Dirección y Administración de Empresas = Enpresen Zuzendaritza Eta Administrazioarako*

*Aldizkaria, 21, 1–20.*

- Pagés, C. (2010). *La era de la productividad: cómo transformar las economías desde sus cimientos*. Banco Interamericano de Desarrollo. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-42142010000200011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-42142010000200011)
- Peebles, M. E., Cappelli, P., Hamori, M., Wademan, D., Ciampa, D., Hallowell, E. M., Ibarra, H., Lineback, K., Roberts, L. M., Sull, D. N., Houlder, D., Gabarro, J. J., Kotter, J. P., & Drucker, P. F. (1999). *Gestionarse a sí mismo. August 2016*. [www.hbral.com](http://www.hbral.com)
- Petrakis, P. E. (1997). Entrepreneurship and Growth: Creative and Equilibrating Events. *Small Business Economics*, 383-402. <https://link.springer.com/article/10.1023/A:1007980925402>
- Polanco, M., Barajas, M., & Torres, V. (2007). Importancia del uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en las PyMES de comercio, industria y servicios en Colima y Villa de Álvarez. *PORTES, Invierno(Especial)*, 159–180. <http://www.portesasiapacifico.com.mx/revistas/epocaiii/numero2008/9.pdf>
- Porter, T. M. (1994). Making things quantitative. *Science in Context*, 7(3), 389–407. <https://doi.org/10.1017/S0269889700001757>
- Robledo, J. (2010). *Universidad Nacional de Colombia – Sede Medellín INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN TECNOLÓGICA Jorge Robledo Velásquez*. 1–122. <http://www.bdigital.unal.edu.co/1869/1/33368425.2010.pdf>
- Roark, G., Urrutia, S., Jaureguiberry, M., Paravié, D., & Ottogalli, D. (2013). Actividades predominantes a nivel nacional , regional y local de las pymes industriales argentinas. <https://www.redalyc.org/pdf/5116/511651377002.pdf>
- Rojas-Crotte, I. R. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: Una propuesta de definiciones y procedimientos de la investigación científica. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277–297. <http://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Salas, L. T. (2013). *Dialnet-VentajasOrganizacionales-4772498*. [file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-VentajasOrganizacionales-4772498%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-VentajasOrganizacionales-4772498%20(7).pdf)

- Schuman, S. P., & Rohrbaugh, J. (1991). Decision conferencing for systems planning. *Information and Management*, 21(3), 147–159. [https://doi.org/10.1016/0378-7206\(91\)90061-6](https://doi.org/10.1016/0378-7206(91)90061-6)
- Schutjens, V. A. J. M., & Wever, E. (2000). Determinants of new firm success. *Papers in Regional Science*, 79(2), 135–159. <https://doi.org/10.1007/s101100050040>
- Sumanth, D. (1990). Ingeniería y administración de la productividad: medición, evaluación, planeación y mejoramiento de la productividad en las organizaciones de manufactura y servicio. México DF: Editorial McGraw Hill.
- Soros, G. (1999). La Crisis Del Capitalismo Global. *La Crisis Del Capitalismo Global*, 35–59. <https://revistas.unav.edu/index.php/empresa-y-humanismo/article/view/34705/29587>
- Uc Heredia, L. J., García Pérez de Lema, D., & Bastida A., F. J. (2008). Los sistemas de control de gestión y la innovación: Su efecto sobre el rendimiento de las PYMES. *Actualidad Contable Faces*, 11(17), 135–152. [https://eco.biblio.unc.edu.ar/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=1272&shelfbrowse\\_itemnumber=1237](https://eco.biblio.unc.edu.ar/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=1272&shelfbrowse_itemnumber=1237)
- Ueki, Y., Tsuji, M., & Cárcamo, R. (2005). Tecnología de la información y las comunicaciones ( TIC ) para el fomento de las pymes exportadoras en América Latina y Asia oriental. *Un, Cepal - Comisión Económica Para América Latina y El Caribe*, 10,11. [http://www.eclac.org/publicaciones/xml/9/26929/Serie\\_Web\\_33.pdf](http://www.eclac.org/publicaciones/xml/9/26929/Serie_Web_33.pdf)
- Velásquez de Naime, Y., Rodríguez, C., & Guaita, W. (2012). Modelo de los factores que afectan la productividad. *Modelo de Los Factores Que Afectan La Productividad*, 847–854. [https://oa.upm.es/10940/2/Actas\\_del\\_Congreso\\_theibfr\\_CardozoNaimeMonroy%5B1%5D.pdf](https://oa.upm.es/10940/2/Actas_del_Congreso_theibfr_CardozoNaimeMonroy%5B1%5D.pdf)
- Walter & Pando (Compiladores). (2014). Planificación estratégica. Nuevos enfoques y desafíos en el ámbito público. *Empresarial*, 482. [file:///C:/Users/julia/Desktop/\[P\]Libro Completo -J. Walter y D. Pando.pdf](file:///C:/Users/julia/Desktop/[P]Libro Completo -J. Walter y D. Pando.pdf)

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Interrogantes	Hipótesis	Objetivos	Variables	Indicadores	Métodos	Pruebas estadísticas
<p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es el grado de relación de los factores intervinientes externos con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno?</p>	<p><b>General</b></p> <p>El grado de relación de los factores intervinientes externos es indiferente con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar el grado de relación de los factores intervinientes externos en la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.</p>	<p>V1:</p> <p>Factores intervinientes externos</p> <p>V2:</p> <p>Productividad</p>	<p>Dimensión:</p> <p>Competencia</p> <p>- Control del cambio</p> <p>- Barreras de entrada</p> <p>- Barreras de salida</p> <p>Dimensión: Tecnológicos</p>	<p>- Enfoque cuantitativo</p> <p>- Diseño experimental transversal</p> <p>- Tipo de investigación correlacional</p> <p>- Método de investigación:</p>	<p>Estadística correlacional:</p> <p>Coefficiente de correlación de Pearson</p>

<p><b>Específicas</b></p> <p>a) ¿Cómo el factor competencia se relaciona con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno?</p>	<p><b>Específicas</b></p> <p>El factor competencia tiene relación directa con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.</p>	<p><b>Específicas</b></p> <p>Analizar el factor competencia a y su relación con la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.</p>	<p>V1: Factor competencia</p> <p>V2: Productividad</p>	<p>de producción</p> <p>- Sistematización de procesos</p> <p>- Uso de TIC's</p>	<p>Descriptivo Analítico</p> <p>- Población: 4248 empresas industriales manufactureras</p> <p>- Muestra 353 empresas industriales manufactureras</p> <p>- Técnica de recolección de datos: encuesta y documental</p> <p>- Instrumento de recolección de datos: cuestionario</p>
<p>b) ¿Cómo el factor tecnológico se relaciona con la productividad de las mypes</p>	<p>El factor tecnológico tiene relación directa con la productividad de las mypes</p>	<p>Analizar el factor tecnológico y su relación con la productividad de las mypes industriales</p>	<p>V1: Factor tecnológico</p>		



industriales de la provincia de Puno?	industriales de la provincia de Puno.	de la provincia de Puno.	V2: Producti vidad		
---------------------------------------	---------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--	--

## Anexo 2. Cuestionario factores intervinientes externos y su relación con la productividad de las mypes industriales de la provincia de puno.

**Objetivo:** determinar el grado de relación de los factores intervinientes externos en la productividad de las mypes industriales de la provincia de Puno.

**Confidencialidad:** La información proporcionada en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

### Información general:

Años de permanencia en el mercado: \_\_\_\_\_

La empresa es:

Micro  Pequeña

### Instrucciones:

A continuación, por favor conteste las siguientes preguntas marcando con un aspa (x) en la alternativa que mejor exprese su opinión.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Preguntas	1	2	3	4	5
<i>Factor competencia</i>					
¿Su organización se adapta al cambio ante situaciones adversas?					
¿Su organización planifica la gestión de cambios?					

<i>¿Su organización presenta ventajas competitivas ante cambios externos?</i>					
<i>¿Su organización muestra diferencias de producto en el mercado?</i>					
<i>¿Estaría dispuesto a cambiar de rubro ante eventuales reformas económicas?</i>					
<b>A.1 Factor tecnológico</b>					
<i>¿Combina los factores productivos para llevar a cabo la comercialización o industrialización de sus productos?</i>					
<i>¿Elabora un protocolo de sistematización de procesos?</i>					
<i>¿Su empresa se adapta con facilidad a las Tecnologías de Información y Comunicación?</i>					
<b>A.2 Productividad</b>					
<i>¿Considera que su empresa es productiva en su sector?</i>					

**Muchas gracias por su colaboración.**

### Anexo 3. Base de datos

ITEMS	FACTOR COMPETENCIA					FACTOR TECNOLOGICO			FACTOR PRODUCTIVIDAD
	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P1
1	3	5	2	1	3	4	5	1	2
2	4	5	1	2	3	5	1	1	2
3	5	5	5	5	4	2	1	2	5
4	2	3		3	2	5	2	1	2
5	3	5	5	3	2	1	2	4	5
6	1	2	5	5	3	3	1	5	4
7	1	5	3	2	1	4	2	5	2
8	2	5	3	2	5	1	3	1	3
9	5	4	5	3	2	4	2	5	1
10	2	4	1	5	3	3	2	2	5
11	1	2	2	2	2	4	5	1	2
12	5	2	3	2	1	2	5	5	3
13	2	1	1	5	3	2	1	4	1
14	3	5	2	1	3	4	5	1	2
15	3	5	1	2	3	5	1	1	2
16	3	5	5	5	4	2	1	2	5
17	3	3		3	2	5	2	1	2
18	2	5	5	3	2	1	2	4	5
19	2	2	5	5	3	3	1	5	4
20	5	5	3	2	1	4	2	5	2
21	5	4	1	5	3	3	2	2	5
22	1	2	2	2	2	4	5	1	2
23	2	2	3	2	1	2	5	5	3
24	5	1	1	5	3	2	1	4	1
25	2	5	3	2	5	1	3	1	3
26	2	1	5	3	2	4	2	5	1
27	2	4	1	5	3	3	2	2	5
28	5	2	2	2	2	4	5	1	2
29	2	2	3	2	1	2	5	5	3
30	4	1	1	5	3	2	1	4	1
31	3	3		3	2	5	2	1	2
32	1	5	5	3	2	1	2	4	5
33	2	2	5	5	3	3	1	5	4
34	5	5	3	2	1	4	2	5	2
35	5	5	3	2	5	1	3	1	3
36	4	4	5	3	2	4	2	5	1
37	2	4	1	5	3	3	2	2	5



38	1	2	2	2	2	4	5	1	2
39	3	2	3	2	1	2	5	5	3
40	5	1	1	5	3	2	1	4	1
41	2	5	2	1	3	4	5	1	2
42	4	5	1	2	3	5	1	1	2
43	5	5	5	5	4	2	1	2	5
44	1	3		3	2	5	2	1	2
45	2	5	5	3	2	1	2	4	5
46	3	2	5	5	3	3	1	5	4
47	5	5	3	2	1	4	2	5	2
48	2	4	1	5	3	3	2	2	5
49	5	2	3	2	1	2	5	5	3
50	5	1	1	5	3	2	1	4	1
51	2	5	2	1	3	4	5	1	2
52	2	5	1	2	3	5	1	1	2
53	5	5	5	5	4	2	1	2	5
54	2	3		3	2	5	2	1	2
55	4	5	5	3	2	1	2	4	5
56	2	4	5	3	2	4	2	5	1
57	5	4	1	5	3	3	2	2	5
58	2	2	2	2	2	4	5	1	2
59	5	2	3	2	1	2	5	5	3
60	4	1	1	5	3	2	1	4	1
61	2	5	2	1	3	4	5	1	2
62	5	5	1	2	3	5	1	1	2
63	1	1	2	4	2	3	2	3	3
64	1	3		3	2	5	2	1	2
65	2	5	5	3	2	1	2	4	5
66	4	2	5	5	3	3	1	5	4
67	2	5	3	2	1	4	2	5	2
68	3	5	3	2	5	1	3	1	3
69	5	4	5	3	2	4	2	5	1
70	2	4	1	5	3	3	2	2	5
71	5	2	2	2	2	4	5	1	2
72	1	2	3	2	1	2	5	5	3
73	4	1	1	5	3	2	1	4	1
74	2	5	2	1	3	4	5	1	2
75	3	5	1	2	3	5	1	1	2
76	5	5	5	5	4	2	1	2	5
77	2	3	5	3	2	5	2	1	2
78	2	5	5	3	2	1	2	4	5
79	2	2	5	5	3	3	1	5	4
80	2	5	3	2	1	4	2	5	2
81	5	4	1	5	3	3	2	2	5
82	5	5	5	5	4	2	1	2	5



83	1	3	5	3	2	5	2	1	2
84	3	5	5	3	2	1	2	4	5
85	5	2	5	5	3	3	1	5	4
86	4	5	3	2	1	4	2	5	2
87	2	4	1	5	3	3	2	2	5
88	5	3	2	3	2	5	2	1	2
89	2	5	5	3	2	1	2	4	5
90	4	2	5	5	3	3	1	5	4
91	1	5	3	2	1	4	2	5	2
92	2	5	3	2	5	1	3	1	3
93	3	4	5	3	2	4	2	5	1
94	2	4	1	5	3	3	2	2	5
95	3	2	2	2	2	4	5	1	2
96	2	2	3	2	1	2	5	5	3
97	2	1	1	5	3	2	1	4	1
98	5	5	2	1	3	4	5	1	2
99	1	5	1	2	3	5	1	1	2
100	1	5	5	5	4	2	1	2	5
101	2	3		3	2	5	2	1	2
102	3	5	5	3	2	1	2	4	5
103	3	2	5	5	3	3	1	5	4
104	5	5	3	2	1	4	2	5	2
105	5	4	1	5	3	3	2	2	5
106	1	2	5	4	5	1	2	5	2
107	2	2	2	5	2	2	4	2	2
108	4	2	2	2	5	5	5	2	1
109	4	2	5	3	3	2	3	2	5
110	4	2	2	2	5	3	5	2	2
111	1	3	5	5	4	2	4	2	5
112	1	5	2	1	1	4	1	2	4
113	2	3	4	4	2	2	2	3	1
114	2	5	1	5	2	5	3	2	2
115	5	2	2	2	2	1	5	3	3
116	2	4	3	1	2	2	4	2	2
117	2	2	5	5	5	2	1	5	5
118	1	1	2	2	2	2	2	2	3
119	3	5	3	3	2	2	2	5	5
120	4	2	1	5	2	2	5	2	3
121	2	2	5	1	2	1	4	5	5
122	3	3	2	4	1	2	2	4	3
123	5	2	5	2	2	1	2	5	2
124	2	5	2	3	3	2	1	4	1
125	3	2	5	5	2	5	2	5	2
126	2	5	1	1	2	5	5	1	5
127	3	2	4	2	2	2	5	5	2



128	2	4	1	3	1	5	4	1	1
129	5	2	4	5	2	4	2	5	2
130	2	5	1	5	1	2	4	2	5
131	3	2	2	5	2	4	2	4	4
132	2	3	5	2	1	2	4	2	5
133	2	2	3	2	2	3	2	5	4
134	2	1	5	2	2	5	3	1	5
135	2	4	1	5	2	2	5	5	1
136	2	2	4	5	2	3	3	3	2
137	2	5	1	1	2	1	3	5	1
138	1	3	1	1	2	2	5	3	2
139	2	2	1	4	2	5	3	5	5
140	5	1	1	2	5	2	5	3	2
141	2	5	2	3	2	3	3	2	3
142	1	2	2	5	2	1	4	3	2
143	2	1	5	4	5	2	3	2	5
144	1	5	5	1	2	5	5	3	4
145	2	2	3	2	1	2	3	2	2
146	3	3	3	5	2	5	5	1	1
147	2	2	5	1	1	2	3	2	2
148	5	1	4	5	2	2	2	5	3
149	2	2	1	2	1	2	4	4	5
150	1	4	1	1	2	2	2	5	2
151	4	2	4	4	3	1	3	4	1
152	2	5	5	5	2	2	5	5	2
153	1	2	2	2	2	1	2	2	5
154	5	3	2	1	2	2	3	2	2
155	2	2	2	2	2	4	5	1	1
156	3	5	5	2	2	2	1	2	2
157	2	2	2	2	2	3	1	2	3
158	1	1	1	5	1	5	4	3	2
159	5	2	2	5	2	2	5	1	5
160	2	5	3	5	1	4	2	2	5
161	3	4	2	2	2	2	3	4	4
162	5	2	5	1	3	5	5	3	5
163	2	2	2	4	5	1	2	2	1
164	3	3	1	2	2	3	1	2	2
165	2	2	4	1	5	2	4	1	5
166	1	1	5	2	2	5	1	2	2
167	4	5	3	2	4	4	3	3	3
168	2	1	2	2	2	2	2	2	2
169	3	2	5	2	2	5	5	1	2
170	5	4	1	3	2	4	3	2	1
171	2	2	2	2	1	2	2	5	2
172	3	5	1	1	2	3	5	2	5



173	2	1	2	2	2	5	4	3	2
174	3	3	5	2	2	2	1	2	1
175	3	1	4	5	5	2	2	1	4
176	5	4	1	2	2	2	5	2	2
177	5	2	2	5	2	1	4	5	1
178	2	5	3	2	1	5	1	2	2
179	2	5	2	2	2	4	2	5	5
180	5	5	3	2	2	1	3	1	3
181	2	4	5	3	5	4	2	5	1
182	1	4	1	5	3	3	2	2	5
183	2	2	2	2	2	4	5	1	2
184	2	2	3	2	1	2	5	5	3
185	2	1	1	5	3	2	1	4	1
186	2	5	2	1	3	4	5	1	2
187	5	5	1	2	3	5	1	1	2
188	2	5	5	5	4	2	1	2	5
189	1	3		3	2	5	2	1	2
190	2	5	5	3	2	1	2	4	5
191	5	2	5	5	3	3	1	5	4
192	3	5	3	2	1	4	2	5	2
193	5	4	1	5	3	3	2	2	5
194	2	4	1	3	1	5	4	1	1
195	5	2	4	5	2	4	2	5	2
196	2	5	1	5	1	2	4	2	5
197	3	2	2	5	2	4	2	4	4
198	2	3	5	2	1	2	4	2	5
199	2	2	3	2	2	3	2	5	4
200	2	1	5	2	2	5	3	1	5
201	2	4	1	5	2	2	5	5	1
202	2	2	4	5	2	3	3	3	2
203	2	5	1	1	2	1	3	5	1
204	1	3	1	1	2	2	5	3	2
205	2	2	1	4	2	5	3	5	5
206	5	1	1	2	5	2	5	3	2
207	2	5	2	3	2	3	3	2	3
208	1	2	2	5	2	1	4	3	2
209	2	1	5	4	5	2	3	2	5
210	1	5	5	1	2	5	5	3	4
211	2	2	3	2	1	2	3	2	2
212	3	3	3	5	2	5	5	1	1
213	2	2	5	1	1	2	3	2	2
214	5	1	4	5	2	2	2	5	3
215	2	2	1	2	1	2	4	4	5
216	1	4	1	1	2	2	2	5	2
217	4	2	4	4	3	1	3	4	1



218	2	5	5	5	2	2	5	5	2
219	1	2	2	2	2	1	2	2	5
220	2	2	1	4	2	5	3	5	5
221	5	1	1	2	5	2	5	3	2
222	2	5	2	3	2	3	3	2	3
223	1	2	2	5	2	1	4	3	2
224	2	1	5	4	5	2	3	2	5
225	1	5	5	1	2	5	5	3	4
226	2	2	3	2	1	2	3	2	2
227	3	3	3	5	2	5	5	1	1
228	2	2	5	1	1	2	3	2	2
229	5	1	4	5	2	2	2	5	3
230	2	2	1	2	1	2	4	4	5
231	1	4	1	1	2	2	2	5	2
232	4	2	4	4	3	1	3	4	1
233	2	5	5	5	2	2	5	5	2
234	1	2	2	2	2	1	2	2	5
235	4	3	3	5	3	2	3	4	2
236	2	3	3	5	1	3	5	1	1
237	2	2	2	2	2	2	2	2	5
238	3	5	3	3	1	2	3	5	2
239	5	2	2	5	3	2	2	4	3
240	3	3	2	2	3	2	3	2	4
241	5	2	3	1	5	3	5	3	2
242	3	3	5	4	4	3	3	5	5
243	4	2	2	2	5	2	4	4	2
244	5	1	2	2	1	2	1	2	
245	3	5	5	1	2	5	2	2	2
246	2	2	2	2	2	2	1	2	1
247	5	4	1	5	5	1	5	1	5
248	2	2	2	2	2	2	2	5	2
249	1	5	3	3	1	1	2	2	4
250	2	3	2	2	2	2	1	4	2
251	5	2	1	4	5	5	5	2	3
252	2	1	2	2	2	2	2	5	2
253	3	5	3	5	1	3	4	2	5
254	2	2	2	2	2	2	2	1	2
255	1	3	5	3	5	1	3	5	1
256	2	2	2	2	2	2	2	4	2
257	5	1	3	1	1	5	1	2	5
258	4	4	2	2	2	2	2	5	4
259	2	2	4	5	5	3	5	2	2
260	3	1	2	2	2	2	3	2	2
261	5	2	3	3	3	5	2	1	2
262	2	3	2	2	2	2	5	2	1



263	2	2	5	5	4	4	2	5	2
264	2	1	2	2	2	2	1	2	3
265	5	2	3	3	3	3	2	3	2
266	2	5	2	2	2	2	5	4	5
267	5	2	1	5	2	1	2	5	2
268	2	2	2	2	2	5	3	5	5
269	1	1	1	2	5	2	5	3	2
270	2	5	2	3	2	3	3	2	3
271	1	2	2	5	2	1	4	3	2
272	2	1	5	4	5	2	3	2	5
273	1	5	5	1	2	5	5	3	4
274	2	2	3	2	1	2	3	2	2
275	3	3	3	5	2	5	5	1	1
276	2	2	5	1	1	2	3	2	2
277	5	1	4	5	2	2	2	5	3
278	2	2	1	2	1	2	4	4	5
279	1	4	1	1	2	2	2	5	2
280	4	2	4	4	3	1	3	4	1
281	2	5	5	5	2	2	5	5	2
282	1	2	2	2	2	1	2	2	5
283	4	3	3	5	3	2	3	4	2
284	2	3	3	5	1	3	5	1	1
285	2	2	2	2	2	2	2	2	5
286	3	5	3	3	1	2	3	5	2
287	5	2	2	5	3	2	2	4	3
288	3	3	2	2	3	2	3	2	4
289	5	2	3	1	5	3	5	3	2
290	3	3	5	4	4	3	3	5	5
291	4	2	2	2	5	2	4	4	2
292	2	5	1	5	1	2	4	2	5
293	3	2	2	5	2	4	2	4	4
294	2	3	5	2	1	2	4	2	5
295	2	2	3	2	2	3	2	5	4
296	2	1	5	2	2	5	3	1	5
297	2	4	1	5	2	2	5	5	1
298	2	2	4	5	2	3	3	3	2
299	2	5	1	1	2	1	3	5	1
300	1	3	1	1	2	2	5	3	2
301	2	2	1	4	2	5	3	5	5
302	5	1	1	2	5	2	5	3	2
303	2	5	2	3	2	3	3	2	3
304	1	2	2	5	2	1	4	3	2
305	2	1	5	4	5	2	3	2	5
306	1	5	5	1	2	5	5	3	4
307	2	2	3	2	1	2	3	2	2



308	3	3	3	5	2	5	5	1	1
309	2	2	5	1	1	2	3	2	2
310	5	1	4	5	2	2	2	5	3
311	2	2	1	2	1	2	4	4	5
312	1	4	1	1	2	2	2	5	2
313	4	2	4	4	3	1	3	4	1
314	2	5	5	5	2	2	5	5	2
315	1	2	2	2	2	1	2	2	5
316	4	3	3	5	3	2	3	4	2
317	2	3	3	5	1	3	5	1	1
318	2	2	2	2	2	2	2	2	5
319	3	5	3	3	1	2	3	5	2
320	5	2	2	5	3	2	2	4	3
321	3	3	2	2	3	2	3	2	4
322	5	2	3	1	5	3	5	3	2
323	3	3	5	4	4	3	3	5	5
324	4	2	2	2	5	2	4	4	2
325	2	2	4	2	2	3	2	2	2
326	2	2	1	2	5	5	1	2	1
327	2	4	1	3	1	5	4	1	1
328	5	2	4	5	2	4	2	5	2
329	2	5	1	5	1	2	4	2	5
330	3	2	2	5	2	4	2	4	4
331	2	3	5	2	1	2	4	2	5
332	2	2	3	2	2	3	2	5	4
333	2	1	5	2	2	5	3	1	5
334	2	4	1	5	2	2	5	5	1
335	2	2	4	5	2	3	3	3	2
336	2	5	1	1	2	1	3	5	1
337	1	3	1	1	2	2	5	3	2
338	2	2	1	4	2	5	3	5	5
339	5	1	1	2	5	2	5	3	2
340	2	5	2	3	2	3	3	2	3
341	1	2	2	5	2	1	4	3	2
342	2	1	5	4	5	2	3	2	5
343	1	5	5	1	2	5	5	3	4
344	2	2	3	2	1	2	3	2	2
345	3	3	3	5	2	5	5	1	1
346	2	2	5	1	1	2	3	2	2
347	5	1	4	5	2	2	2	5	3
348	2	2	1	2	1	2	4	4	5
349	1	4	1	1	2	2	2	5	2
350	4	2	4	4	3	1	3	4	1
351	2	5	5	5	2	2	5	5	2
352	1	2	2	2	2	1	2	2	5



353	1	3	5	4	2	2	3	4	1
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo AMPARO PEREZ EXCELMES,  
identificado con DNI 01340923 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
MAESTRIA EN CONTABILIDAD X ADMINISTRACION

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ FACTORES INTERVINIENTES EXTERNOS Y SU RELACION CON LA PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPES INDUSTRIALES DE LA PROVINCIA DE PUNO, PERIODO 2017-2019 ”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 25 de JUNIO del 2024

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo AMPARO PEREZ EXCELMES  
identificado con DNI 01340923 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACION

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"FACTORES INTERVINIENTES EXTERNOS Y SU RELACION CON LA  
PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPES INDUSTRIALES DE LA PROVINCIA  
DE PUNO, PERIODO 2017- 2019"

Es un tema original.

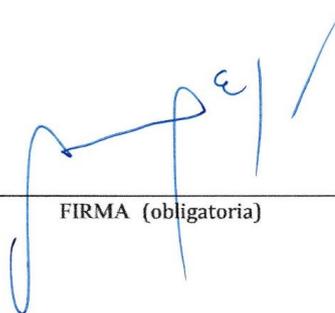
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 25 de JUNIO del 2024

  
FIRMA (obligatoria)



Huella