



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**El financiamiento externo y su relación en la mejora de la
productividad de la Panadería “López S.R.L” - Callao, 2013**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Rojas Lopez, David Moises (ORCID: 0000-0002-7778-1656)

ASESORA:

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana (ORCID: 0000-0001-9402-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2014

Dedicatoria

A Dios por darme un sentido existencial en este mundo; a mis padres por el amor y comprensión con el cual me educaron y a mis hermanos quienes tendrán un ejemplo.

Agradecimiento

A Dios todopoderoso por darme la familia a la cual pertenezco.

A la Universidad César Vallejo, por abrirme sus puertas.

Al Dr. Víctor Pastor Talledo por guiarme en este proceso.

A mi madre por el apoyo y por las horas que cuidó de mí.

A mi padre por sus consejos e incentivos.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Procedimientos	33
3.6. Método de análisis de datos	34
3.7 Aspectos éticos	35
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN	50
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre el Financiamiento Externo y su relación en la Mejora de la Productividad, en Distrito de Carmen de la Legua Reynoso-Callao, 2013. Para ello se consideró a 18 trabajadores de la Panadería “López”, con el objetivo de recoger los datos entre el estudio de ambas variables recolectando datos en dos encuestas. Estos datos fueron analizados mediante dos herramientas: SPSS 20, y Microsoft Excel 2010. Se usaron los métodos estadísticos comprobándose que los datos siguen la distribución normal y tienen homocedasticidad u homogeneidad; por lo que el método estadístico adecuado para hallar la relación entre variables fue: Pearson; este método probó la hipótesis alternativa general y las 3 hipótesis específicas alternas. La conclusión de la presente investigación fue que si existe relación entre el financiamiento externo y su relación con la mejora de la productividad de los trabajadores de la citada empresa.

Palabras clave: Prestamos, acceso al financiamiento, factores productivos, Producción

Abstract

The general object of this document is to know the relation between external finance and the improving of productivity in Lopez bakery, in Carmen de la Legua district. In order to get results it has been considering 18 workers of the company. Due to these two studing variables include all the company, everybody were asked to answer a test in order to know their perspective. In that way this data was tabulated and analized bye two tools: Microsoft Excel and SPSS 20. By using a statistic program SPSS 20, it was probed that the data follows a normal distribution and has homogeneity; thats why the apropiete statistic method to demostrare the relation between the variables was Pearson. This method proved the Alternative hypothesis of this Investigation. The conclusion of the present investigation was that there is a relationship between external financing and its relationship with the improvement of the productivity of the workers of the aforementioned company.

Keywords: Finacial acces, loan, productivity, productive factors

I INTRODUCCIÓN

Panadería LÓPEZ lleva 29 años en el rubro de la panadería, pastelería, bazar, tiempo en el cual, nos hemos dedicado a dar lo mejor de nuestro trabajo con la mejor dedicación en nuestros productos. En respuesta a ello, tenemos clientes amigos que con el pasar del tiempo han crecido con nosotros, de esta forma, atendemos a familias hasta por tres generaciones.

La Panadería fue creado en el 1985 desde aquella época del inicio de las actividades comerciales, la venta estuvo orientada a la diversidad y variedad de panes en especial el “pan de piso”, embutidos, pasteles, bocaditos es así que esta empresa empezó su gran aventura en el rubro, iniciando las actividades comerciales con su propio local, las actividades se inició en el primer piso de la casa de familia, estaba a la vanguardia en aquellos tiempos al implementar un horno a piso, lo mejor para ofrecer, un producto de calidad y de ganarse de un prestigio.

Panadería LÓPEZ en su avance en los procesos de producción, ha experimentado mejoras en su proceso de producción en cuanto a panes, bocaditos, pasteles; siempre cuidando la cadena de suministros en la preparación de sus panes, bocaditos y pasteles, la empresa familiar siempre apostó que desde la primera vez los productos tengan la calidad y exigencias de sus usuarios fidelizados y por los nuevos clientes por atraer.

Nuestros clientes y nosotros mismos, hemos asistido a la evolución de los productos ofrecidos que pasaron de una preparación del pan en horno de piso a un pan hecho en una máquina eléctrica y luego la llegada de equipos mucho más modernos que simplificaban el proceso de producción de los panes que sin mentir estos cambios hacían parecer no necesario el trabajo de los maestros panaderos en algún proceso de producción, los cambios en el rubro de la panadería tuvo ventajas y desventajas, no cabe duda que la tecnología hace simplificarlos procesos de producción, pero también no cabe duda que lo tradicional y rústico de cierta manera atrae al público en general, ya sea en este caso por el aroma, la textura y el sabor que hacen que el pan francés en el horno de piso sea solicitado

y que continuará. Por último, vimos como los panes tradicionales como el “pan francés” cambió y aumentó la variedad de panes desde yema, integral, chiavatta, pan chalaco, tolete, cachito, pan pizza, pan caracol, papa-pan, panqui, etc. De distintos y agradables sabores.

A medida que pasaba el tiempo y con las demás panaderías que existen en el rubro de las panaderías la empresa empezó a tener problemas de ventas eso se debió tal vez a que las otras panaderías de la competencia empezaron a brindar servicios adicionales y usaron más y mejor la tecnología tales como delivery, preparación del pan en menor tiempo, promociones, campañas sobre la importancia de comer pan, etc. Lo que al principio tal vez no le dio mucha importancia a la panadería LÓPEZ por ese motivo fueron en picada las ventas. También lo que no tuvo en cuenta la panadería LÓPEZ y lo más importante fue no tener una estrategia de mantener al personal plenamente fidelizado con la panadería, lo cual conllevó a que prefirieran comprar de la competencia que en la Panadería LÓPEZ por esa razón bajó la demanda de potenciales clientes lo que conllevó que haya menos margen de ventas año tras año.

A continuación, menciono algunas investigaciones de la variable dependiente; que refuerzan mis antecedentes del problema y que me permitirán demostrar la relación que existe entre La Mejora de la productividad y el Financiamiento Externo en la Panadería López. En la que Sánchez, 2011. Investigó el desempeño para mejorar la Productividad de la empresa Indes S.A.C. en el distrito de Breña.

Evaluando programas como lo son la capacitación, logrando así cubrir deficiencias del personal; esto conlleva no solo a mejorar la productividad sino también el profesionalismo entre el personal, el referido programa mejora la capacidad de aprendizaje del personal para con la empresa.

Todo esto hace sentir al personal reconocido y pueda desarrollar su inteligencia emocional, ya que es base primordial para el buen desempeño laboral que hoy en día exige alto nivel de competitividad y así diferenciarse una empresa

de otra. Rojas. (2004) investigó referente a como aumentar la productividad a través de la implementación de un método nuevo de trabajo Año 2004 en el área de hilatura de la organización NOVA Distex S.A. de C.V.

El problema general en la presente tesis es ¿Cómo el financiamiento externo se relaciona en la mejora de la Productividad de la Panadería LÓPEZ, Callao, Año 2013?

Los problemas específicos son los siguientes:

- ¿Cómo se relaciona la seguridad del financiamiento externo en la mejora de la productividad en la panadería López, Carmen de la Legua Reynoso, Callao, Año 2013?
- ¿Cómo se relaciona los préstamos de la financiación externa en la mejora de la productividad en la panadería López, Carmen de la Legua Reynoso, Callao, Año 2013?
- ¿Cómo se relaciona los tipos de financiamiento de la financiación externa en la mejora de la productividad en la panadería López, Carmen de la Legua Reynoso, Callao, Año 2013?

La hipótesis general de la presente tesis es como el financiamiento externo se relaciona con la mejora de la productividad de la panadería López, Distrito Carmen de la Legua Reynoso-Callao, Año 2013.

Las Hipótesis Específicas son las siguientes:

- Si se relaciona la seguridad del financiamiento externo en la mejora de la productividad en la panadería López, Distrito Carmen de la Legua Reynoso-Callao, Año 2013.
- Si se relaciona los préstamos en la financiación externa en la mejora de la productividad en la panadería López, Distrito Carmen de la Legua Reynoso-Callao, Año 2013.

- Si se relaciona los tipos de financiamiento de la financiación externa en la mejora de la productividad en la panadería López, Distrito Carmen de la Legua Reynoso-Callao, Año 2013.

El objetivo general es determinar la relación que existe entre la financiación externa y la mejora de la productividad de la Panadería LÓPEZ, Distrito Carmen de la Legua Reynoso-Callao, Año 2013.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Determinar cómo se relaciona la seguridad del financiamiento externo en la mejora de la productividad en la panadería López”, Distrito Carmen de la Legua Reynoso-Callao, Año 2013.
- Identificar cómo se relaciona los préstamos en la financiación externa en la mejora de la productividad en la panadería López, Distrito Carmen de la Legua Reynoso-Callao, Año 2013.
- Precisar cómo se relaciona los tipos de financiamiento de la financiación externa en la mejora de la productividad en la panadería López, Distrito Carmen de la Legua Reynoso-Callao, Año 2013.

II MARCO TEÓRICO

La investigación, tesis, tuvo como objeto general maximizar la productividad del área de hilatura; implementando un método nuevo de trabajo. En el área de hilatura se encontró tres aspectos, todos ellos miden el mencionado indicador; primero: margen porcentual de merma. Segundo, el tiempo de trabajo del circuito eléctrico y tercero los trabajadores.

Se analizó el factor humano y su influencia para con las máquinas, lo que llevó a tomar dos muestras de trabajo; uno el objetivo de conocer las actividades del operador y su desempeño y el segundo observar la actividad o inactividad de las maquinas hiladoras. Seguidamente del análisis actual del área, se implementó en las maquinas hiladoras el método de escalonado de tambos; haciendo que el operario dedique en atender las fallas de las unidades no activas, por depender y verse influenciada por los trabajadores.

Dado que la empresa no pesa el desperdicio para el reproceso que se producen, solo se obtuvo información de los indicadores que manejan el gerente de producción, obteniendo que después de la implementación del escalonado de tambos el desperdicio de dicho departamento se redujera un 60%.

Antezana, Z. (2012). Investigó por su parte la evaluación del desempeño y la influencia en la productividad de las empresas de comida rápida. Bombos S.A.C.- Sucursal Plaza Norte 2012.

Menciona como conclusión que implementarla si predomina. En la citada empresa, la ventaja competitiva con la que cuenta es el factor humano, este recurso tan importante que se encarga de producir de manera eficiente y eficaz, debido al trato directo con los clientes, implementar dicho sistema permitirá que solo un 22, 2% de los trabajadores lo conozcan sino sean reasignados en puestos donde exploten su desempeño y vean el proceso de producción.

Dicho sistema permitirá conocer las debilidades de los colaboradores y así fortalecerla. El reconocimiento y fomentar la productividad es bien visto por los trabajadores. La capacitación es un factor importante y qué mejor si mejora nuestro desempeño complementándola con la experiencia adquirida. El clima laboral es muy percibido por los colaboradores ya que ello influye positiva o negativamente en cuanto mejorar la productividad se refiere.

Tantas 2010, conforme a su indagación titulada caracterización de financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio, señaló que la importancia y las ganas de capacitación por parte de los colaboradores y de qué manera genera rentabilidad a un determinado plazo; en cuanto aumenta la productividad del sector y como se desenvuelve y la importancia que toma el financiamiento para generar estas capacitaciones en base a una gestión que permita el compromiso de los trabajadores.

Rodríguez (2008). Afirma que la relación del desempeño de los trabajadores se ve ligeramente influenciada por el rango de sueldos o remuneración, más allá de cualquier otro factor. El fin de toda empresa es el lucro, por ello se debe armar un buen plan de remuneración hacia los empleados para que estos mejoren su nivel de productividad al verse mejor recompensados.

El sueldo como valor monetario no sólo como retribución económica a su esfuerzo, sino que también incentiva el desempeño laboral, es un medio a que los trabajadores pongan su atención en mejorar su actividad dentro de la empresa.

Bueno, (2001). En su investigación, la productividad del capital humano en la empresa informativa. Destaca como factor de producción no sólo útil para el empleador sino para el empleado, deduciendo un conjunto de situaciones como:

- Facilitar información en cuanto a producción. De esta manera conocerá sus aciertos y desaciertos como ser productivo, permitiéndoles reducir sus niveles de no productividad.

- Proporcionar a los altos mandos informes que permitan tomar decisiones en cuanto a oportunidad, justicia y objetividad.

- Motivar mediante un incentivo remunerativo a los empleados como consecuencia de sus competencias y retroalimentación.

Fijar el verdadero dilema recae en el indicador de productividad es igual a medir el producto, pero esta premisa no recae como tal. Nótese, un empleado posiblemente ejecute diversos informes en un tiempo determinado, sin embargo, otro solo elabora una en el tiempo previsto. Se deduce que el primero es más productivo que el segundo, debido al menor tiempo que le costó al uno del otro. Pero esto solo es válido si se superan positivamente los mínimos de calidad respecto a la información disponible.

Vaca (2009). Plantea en su investigación la administración por procesos que las entidades tales como el banco del estado no manejan tal administración, por ello considera que la sistematización de la cualidad lograría la implantación de pasos de una administración en base a procesos. Mediante la administración por procesos se busca incrementar la productividad en el banco del estado lo cual significa un gran reto por ser una entidad pública donde las autoridades generalmente son de paso y no permiten desarrollar el proyecto. A continuación, menciono algunas investigaciones que refuerzan mi antecedente de la variable independiente.

Chara 2012, en su trabajo sobre alternativas de Financiamiento para obtener Capital de trabajo en las Industrias Textiles del distrito de Ate vitarte en el periodo 2011.

Presenta en su segunda conclusión información relevante, mencionando: el financiamiento como alternativa para inyectar liquidez a las empresas permitiendo una buena gestión financiera, que a su vez se vea reflejado en un crecimiento y rentabilidad sostenible junto al capital de trabajo. En este sentido, tener una sana política de financiamiento, tanto con recursos propios como de endeudamiento, coadyuvará estratégicamente al desarrollo empresarial.

Y además menciona como sugerencia que la formalidad y organización vaya de la mano como exigencia del mercado, ya que es un factor primordial para acceder un financiamiento comercial ya que la banca busca seguridad, confianza. Gestionar los recursos del capital del trabajo hace que una empresa sea atractiva para este sector formal.

Prado, 2010 en su presente trabajo, el financiamiento como estrategia de optimización de la gestión en las Mypes textil-comercial de Gamarra-Distrito de la Victoria señala que se han formalizado un gran número de Mypes, tanto como han desaparecido muchas de ellas, debido al escaso conocimiento en materia de organización y herramientas de gestión. Tanto como lo es el financiamiento que ayuda a crecer a las empresas; tener el conocimiento para optar por la mejor forma de financiamiento y tomando criterios como evaluar el presupuesto, flujo de caja hace que la capacidad de pago sea determinante para una empresa.

Iturry (2002). En su tesis la problemática de la pyme para adherirse a una solvencia de tipo económica para desarrollar operaciones de comercio internacional El autor menciona: la justificación del estudio del problema de acceder al crédito PYME reside en que la carencia de este instrumento limita sus posibilidades de crecimiento, y esto recae directamente en otros instrumentos indispensables como la capacitación, la innovación o la comercialización en nuevos mercados.

El área de investigación que hemos delimitado gira en torno a los siguientes factores:

El marco institucional del sistema financiera especializado en las microfinanzas frente al cual se encuentra la PYME.

Las garantías utilizadas para el otorgamiento de los micros créditos

El ordenamiento jurídico que regula el sector de la PYME.

En primer término, hemos procedido a determinar la estructura del mercado de microcréditos mediante un análisis oferta - demanda, cuyo resultado nos ha trasladado a desarrollar una descripción del marco institucional especializado en las microfinanzas (ONGS, cajas de Ahorro, crédito, Cajas rurales, EDPYMES, MIBANCO, financiera solución, banco del trabajo) porque es este el sector del sistema financiero el que actualmente está más cerca de la PYMES...

Seguidamente hemos procedido a la descripción y análisis de las garantías que utilizan estas entidades especializadas para otorgar los créditos. En esta parte nos encontramos con las garantías convencionales que normalmente conocemos y son reguladas, pero además con otras garantías crediticias no convencionales que se están utilizando bajo formas innovadoras.

A esto se suma el estudio de la legislación vigente vinculada a la PYMES incluyéndose el financiamiento para exportar y sus perspectivas.

Así en general observamos la urgencia de promover el desarrollo del sector considerando los preceptos que rigen las relaciones en el mercado de las finanzas, la facilitación del paso a la formalidad de la PYMES, y la incorporación de sus bienes al sistema nacional de los registros públicos con lo cual mejorará ostensiblemente los créditos en términos de calidad - cantidad.

La presencia promotora del estado debe ceñirse a establecer normas claras, procedimientos administrativos simples y de bajo costo, con instituciones especializadas que brinden asesorías, asistencia técnica, servicios tecnológicos y otros instrumentos a precios asequibles.

La experiencia de otros países nos enseña que es necesario lograr la autosuficiencia de los programas orientados al sector empresarial de la PYMES, que estas interactúen entre ellas, con empresas de mayor tamaño y con instituciones especializadas, públicas o privadas y que en este vínculo les transfieran su experiencia, tecnología, marketing, financiamiento, capacidad de gestión entre otros elementos.

Vargas (2005). Destaca como estrategia para el desarrollo de una mediana empresa el financiamiento. El autor menciona, que se requieren ajustes respecto al financiamiento de la mediana empresa y que esto le permitirá desarrollar estrategias a las empresas para que puedan utilizarlos de la mejor manera que crean convenientes con el propósito del crecimiento y expansión de su empresa.

De esta manera las instituciones financieras deben ser conscientes de la importancia y fuerza laboral que tienen la Mypes en un País.

Para la Variable Independiente; **Financiamiento Externo**, se menciona la siguiente teoría:

Collazos (2004). En su presente investigación Inversión y Financiamiento de Proyectos identifican la obtención de recursos financieros como instrumentos valorativos y más por los agentes financieros como los que otorgan los créditos. Entendemos estas herramientas como el dinero, cheques, letras bancarias, pagarés y título valor, entre otros.

El financiamiento en su proceso de obtención recurre a dos aspectos: uno, la formación de ahorros y la captación y canalización de esos ahorros.

Este proceso de financiación tiene dos tiempos en cuanto a duración; largo y corto plazo. Esta última debe ser cancelada dentro de un año. Este tipo de financiación por su plazo e importancia se clasifica en:

- i) crédito comercial.
- ii) préstamo bancario, y
- iii) Los documentos comerciales.

De otro lado la financiación conocida como créditos directos otorgados por los bancos, la introducción de bonos, son llamados financiamiento a periodo determinado amplio.

La entidad financiera, es un instrumento de crédito a un periodo largo. Estas instituciones invierten parte de sus recursos en préstamos a largo plazo y en participación con otras instituciones financieras.

En tanto, la financiación mediante obligaciones y bonos implica pagar una cantidad bajo promesa dineraria dada una fecha y la promesa de pagar adicionales como son los intereses estipulados en fechas y pagos fijos.

Por lo tanto, los criterios a considerar en materia de financiación dependen de la misma empresa, mientras más se adapten a las condiciones propias más viable será el proyecto.

Para la variable dependiente: Mejora de la Productividad, se menciona la siguiente teoría:

Entidad FIEL, 2009. Da hincapié a una definición de productividad como la capacidad de desarrollo de mayores unidades cuantitativas con el mismo recurso aplicable o en su defecto con la misma cuantía de insumos o menor.

La Producción, aquella actividad que se combinan factores las cuales se transforman en bienes y servicios. No sólo dependiendo de la cantidad sino también de su calidad que intervienen en los factores productivos.

Como factor productivo tenemos a la tierra, maquinaria, equipo, trabajo y la capacidad empresarial que al pasar por un proceso de producción estos quedan transformados en valores agregados que se pueden vender al mercado.

Los agentes provechosos indistintamente de su ocupación lucrativa a la que pertenecen estos se clasifican en tierra, capital, capacidad empresarial y trabajo.

La Productividad, en un espectro económico tiene razón en bienes y servicios se trate esta de una empresa que manufactura o brinda servicios. Por lo tanto, la matriz de este indicador se aplica a una firma comercial, manufacturera, o prestación, todos ellos agregados con destino económico.

La Productividad expresada en medidas de cuantos insumos se necesita para un determinado producto hace que esta se vea reflejada eficientemente a

través del tiempo dando índices en su relación de transformación en el producto final.

La relación entre producto e insumos laborales da como resultado la productividad laboral. Y es su clasificación que anuncia cómo se ha modificado cronológicamente.

La Productividad y su incremento provocan una "reacción en cadena" mejora la cualidad de los géneros elaborados, superior valía, equilibrio laboral, solidez empresarial, beneficios y mayor bienestar.

Cuando hablamos de aumento de Productividad hablamos de crecimiento sobre una base económica sana.

Sin que haya efector contraproducentes en la Productividad esta proporciona una maniobra de interés que se refleja en aumentos salariales.

Para un arquetipo de Productividad se alcanzan cinco ciclos:

La primera, cálculo de obtención. Es la más cercana para intenciones de análisis de productividad, valor bruto denominado también valor en términos reales (VPR), eliminando el contratiempo de la heterogeneidad de unidades, manteniendo precios fijos por un periodo determinado, variando las unidades físicas producidas. Es la trascendencia de la obtención una vez deducido la desvalorización deduciendo el ensueño dinerario". Las cifras obtenidas pueden ser el número de fichas, partituras, obras, salas, trozos, aposentos, usuarios contemplados.

Segunda etapa, es urgir el sondeo producción por función lucrativa, por modelo mercantil un buen hito son las transacciones netas. Las de manufacturación, se tomará en consideración la cavidad de fabricación por bien y en el caso de sociedades constructoras asir los costos variables, metros construidos y el presupuesto de la obra. Otras, con actividad agropecuaria la recolección, extensión labrada o cosechada.

La tercera, mesurar los insumos o causas que injieren en el proceso lucrativo, la Productividad medible en términos como: tierra, fuerza obrera y Capital). Siendo el indicador de productividad más frecuente la fuerza obrera. Para medir la fuerza

obrero en términos de insumo debemos ver la cifra de individuos ocupados en horas - hombres trabajados, ésta última es una variable sensible a cambios de producción. Utilizando esta variable lleva comparaciones en tres sectores y economías de distintos países.

Como cuarta etapa, el rumbo del mérito de la obtención en una fase decretada de horas sujeto-trajinadas se define el cálculo como el índice de la productividad mediante creación de peculio y prestación en un intervalo temporal.

Como última etapa, se deberá tomar como base un año en donde la producción o las ventas están en una tendencia estable para la elaboración del Índice de Productividad, es decir normales ni altas ni bajas.

Para mejor interpretación científica se aplica el siguiente marco conceptual:
El sistema bancario, son aquellas instituciones que velan y aseguran las transacciones monetarias entre las personas, empresas y organizaciones que hacen uso de estas.

Préstamos y créditos, es aquella operación donde hay intercambio de dinero donde el préstamo de una cantidad determinada de dinero tiene que ser devuelta en el tiempo o plazo bajo condiciones donde el deudor pague bajo sanciones como intereses, mora, y costos relacionados a tal causa.

Financiamiento a largo plazo, son deudas con terceros por un periodo mayor de cinco años los cuales se pagan en cuotas fijas. El efecto de esta deuda en el balance general de la empresa se divide en cuentas corriente (las cuotas vencen dentro del ejercicio fiscal) y cuentas no corrientes (vencen después del ejercicio fiscal).

Agentes de obtención, se organizan de cuatro conjuntos:

El capital, labor, la capacidad empresarial, tierra.

Producción, es mano de obra, materia prima, insumos, etc.) Estos factores dan lugar a bienes y servicios. Dentro de los factores productivos intervienen la calidad como alcance productivo.

Agente productivo, da hincapié a los elementos utilizados en la fabricación de unidades de medidas en una etapa de la sistematización e intención de la conducta económica.

Pymes, pequeñas y medianas empresas.

Procesos capitalistas, el acervo y efectivo que se encuentra agregado a liquidez como real monetario, empréstito, poso, vale.

A nivel internacional, En un mundo tan cambiante, la innovación, la creatividad, el proceso de producción, cadena de suministros, calidad del producto, el valor agregado es absolutamente necesario para sostener a la empresa y su mejora continua. Las empresas tienen que evolucionar de forma progresiva y continúa con el objeto de ser más competitivo en el mercado debido a la competencia más agresiva y exigente ya que solo así habrá un incremento en las ventas y utilidad neta.

En el estudio de Manai Manai y Giselhy Melina se menciona que las “MIPYMES” generan en América Latina, el 90 por ciento de empleos siendo así un motor de desarrollo económico para el país que los gobernantes deberían tomar en cuenta. Estas empresas tienen idiosincrásico y extensión concerniente, pero barreras costeables que impiden su absoluto auge y que estos se ven mermados por la burocrática asistencia del estado, en cada país de la región América Latina.

Otra prueba de fortaleza trascendental de las Pymes es el denominado Programme AI Invest IV-Región Andina. cumbre que junta a empresas de América Latina, Mercosur Programa avalado por el mandato europeo.

La aspiración es un impulso económico para afianzar e internacionalizar a las Pymes latinoamericanas, dentro de mercados europeos. **MIPYMES y su participación en el desarrollo social y crecimiento económico de América Latina, 2012.P. 13)**

Sin embargo, en este estudio mencionan cinco factores incluidos que consideran como obstáculos de materia tributaria, formalización de empresas, incidencias políticas, fortalecer la relación Empresa-Estado y acceso al financiamiento.

Un estudio realizado en **México**, Según el **Observatorio Pyme México (2011)** las MIPYMES constituyen la columna vertebral por su alto nivel de producción, alto nivel para generar oficios e impacto económico nacional. Con el padrón del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, México el 99.8% de MIPYMES suscitan el 52% del Producto Interno Bruto (PIB) y 72% de la fuerza laboral en el territorio. Es crucial direccionar herramientas que generen un impacto en el entorno económico de las mipymes y se apoyen directamente a estas empresas, para seguir creando condiciones que fomenten su desarrollo y consolidación.

La situación de estas en **Colombia**; se analizó los principales obstáculos que ellas cuentan como lo es el inadecuado sistema de acceso al crédito que ha repercutido vorazmente en margen de utilidad. **Según Mipymes. Portal Empresarial Colombiano, 2012** abarcan 1.330.085 de Pymes inscritas que gestan más del 70% de plazas ocupacionales y más del 50% en cuanto actividad de obtención en comercio, servicios e industria. Además de condiciones que elevan el crédito como contraparte también su garantía.

La venta de créditos se ve limitada por la desconfianza en la información que generan las Pyme considerados como sujetos de alto riesgo para otorgarles un préstamo o acceso a un crédito, según los empresarios avalarlos es un gran compromiso crediticio.

Se necesita que los bancos articulen abanicos financieros a las Pyme con oportunidades favorables y estables en el tiempo a potestad de ser ejecutados por este amplio sector.

Estos tres estudios mencionados; en América Latina, México y Colombia, se rescata que, en todos, las MIPYMES son el motor de generación de empleo y como problema existen barreras por parte del estado.

A nivel nacional, el PBI peruano en el 2001 ascendió de 121,317 a 224,669 millones de soles. Estos últimos diez años, el PBI casi se ha duplicado, vislumbrando un ascenso anual de 6.4%. Así mismo subió 5.2% en el lapso 2001–2005 y 7.0% en el periodo 2006–2011. El crecimiento también estuvo

asociado a una alta tasa de fuerza laboral y un déficit de pobreza aunando los niveles de productividad y los factores de producción.

Este crecimiento nacional está asociado con el registro e inscripción de empresas, aumentando el factor lucrativo capitalista impulsa el auge empresarial. Los nuevos niveles y orígenes lucrativos dan el impulso que necesita la economía de un país, donde distribuyen recursos (trabajo y capital) para el desarrollo de sectores y empresas que tienen mejoras en la productividad, facilitando la modernización del tejido empresarial. **(Ministerio de la Producción, La Microempresa, 2009.P.16y17)**

Según SUNAT (2011) la base empresarial más importante son las Mypes en el Perú debido a su dinamismo en la economía, considerada como generadora de empleos.

ProInversión (2011) Manifiesta que la privación de decisiones y planteamientos a fomentar el emprendimiento traba al desarrollo emprendedor y el nacimiento a nuevas empresas, el estado como sujeto fiscalizador y no como ampara al nacimiento de ellas más la incertidumbre económica y normativa que regulan estas creaciones. El segundo orden limitante es la informalidad lo cual es sin duda un aspecto sociocultural, que como sociedad relaciona la dependencia laboral remunerativa y su desarrollo más que la formación de una empresa emergente. El tercer orden sustrae el vínculo del anterior orden al contar o solo dispones de medios educativos que nos preparan para la actividad empleador - empleado, con esto el surgimiento de ser un empresario se torna cada vez poco fiable.

En el esquema de tesis utilizado en la Escuela de Pregrado de la UCV, este ítem tiene por finalidad informar al lector de la estructura y contenido del documento, por lo que es necesario hacer una breve exposición del contenido más importante y característico de cada capítulo. Su extensión no debe ser mayor de dos páginas.

Presenta antecedentes sustentados con fuentes confiables y congruentes en el problema de investigación; desarrolla la fundamentación científica y técnica de

la investigación organizada en base a fuentes actuales vinculadas directamente con las variables del problema de investigación. Justifica la pertinencia científico-tecnológica y relevancia de la investigación, incluye explícitamente las variables a trabajar. Las hipótesis se relacionan con los objetivos y es verificable. Los objetivos se relacionan directamente con la formulación del problema.

III. METODOLOGÍA

Según Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). La presente investigación se desarrollará bajo el método **Cuantitativo de Diseño no experimental**, debido a que permite la medición de las variables: Calidad de Servicio y el Incremento de ventas, planteadas en el problema de investigación, a través de la metodología que busque cuantificar los datos obtenidos en el trabajo de campo mediante el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. Además, los datos son manejados de manera cuantitativa porque se recogerán datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento.

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio de la presente investigación fue una investigación Aplicada - Descriptiva, porque se recogen datos para describir una realidad actual, en este caso de la Panadería López, en el Distrito Carmen de la Legua-Reynoso, Callao, año 2013. Para ser analizados y en base a ello brindar recomendaciones y posibles soluciones.

El diseño de investigación fue **no experimental – correlacional - transversal**; debido a que se trata de una **investigación sistemática y empírica** en la que la variable independiente no se manipula. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural. Y, además, la recolección de datos se realiza una sola vez durante el tiempo de la investigación. (Hernández, R., 2006. pp.156-157).

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Financiamiento Externo

Variable Dependiente: Mejora de la Productividad

Operacionalización de variables

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Variable dependiente: Mejora de la productividad

Heiser, J. y Render B. (2009), *Principios de Administración de Operaciones*. (5ta. Ed.). México: Pearson. Educación: el reto de la productividad: Para reformar los medios que conciben bienes y servicios. Mientras más apto es la transición, más ubérrimos seremos y mayo plusvalía a los bienes y servicios adjudicados. Este valor en estudio; idas de bienes y servicios; así también materias primas e ingresos. Consiste en mejorar la eficiencia así se consigue una significancia en la productividad.

La mejora está direccionada en reducir la entrada mientras la salida se mantiene fija, o en todo caso incrementar la salida mientras la entrada permanece. De facto las dos mejoran en la productividad. En lo económico las entradas van ligadas al sistema de producción. Los escapes son los bienes y servicios y la producción en sí fabricación de bienes y servicios. Una producción altozano implica más esfuerzo personal en la producción bajando los niveles de desempleo, sin embargo, ello no aferra una dominante productividad.

Comedirse la productividad evalúa la capacidad de un país cuan productivo es. Ya que solo incrementando su productividad mejora el nivel estándar de vida de las personas quien las habita. A través de factores como la mano de obra, capital y la administración. Si estos rendimientos dominan la productividad los precios reciben una presión para bajar cuando la productividad se incrementa, debido a que se produce más con los mismos recursos.

Medición de la productividad

1. La calibración de la productividad medible en horas-trabajo. Resumimos de manera directa con la siguiente ecuación:

Productividad es igual a unidades producidas / insumo de asalariado

Un modelo, las unidades producidas = 2000 y las horas trabajo empleadas son 270, entonces:

Productividad = unidades producidas /horas - trabajo empleados = 2000 / 270 + unidades / hora – trabajo.

2. Elementos ajenos acrecientan o amainen la productividad, y no puede haber un responsable directo. Una empresa puede ser más confiable y mejorar su producción, mejorando su productividad gracias a esta y no a resoluciones fundadas por la gestión propia.

3. Contar con patrones cuantificables precisa.

Para el sector de servicios resulta complicado medir la productividad en cuanto al producto final. Por ejemplo, algunos pasos económicos en una empresa no en todas hay baja o mala calidad en el servicio. El problema no radica en sí en el producto o servicio final, sino que va más allá el cómo se efectúa la venta o la selección de gama de productos. La medición para empresas como para un país difiere en el sentido de producir valor, se traduce en generar productos o servicios que las personas demandan. Observemos en un estudio contable, cada caso difiere y altera la realidad en cuanto a medidas de calidad de horas trabajadas o casos resueltos.

Variables de productividad

Nótese, figura 1.6, ampliación en la productividad supeditan en tres variables de productividad:

1. Mano de obra, que asiste en casi 10% del crecimiento anual.
2. Capital, el cual coadyuva en casi 38% del proliferado anual.
3. Administración, que aporta alrededor de 52% de la creciente anual.

Lo que representan concausas decisivas para los administradores en cuanto al actuar en pro de una mejora de la productividad.

La mano de obra es la consecuencia de una coacción laboral y puede atribuirse a incrementos de semanas trabajadas en menor tiempo esto hace una

mano de obra más motivada. Se ha visto una mejora anual del 10% en productividad, esta se imputa a una mejora en calidad del trabajo. Tres piezas núcleo para una puja de la productividad laboral:

1. Educación de calidad para una mano de obra de alto rendimiento.
2. La mano de obra y su subsistencia eficaz en la alimentación.
3. Transporte y salubridad, medio dentro del trabajo considerado como carga social.

Inversión de capital como herramienta que proporciona un aumento anual en un país, a excepción de una posible recesión. Dicho factor hace posible un aumento de la tasa anual de 1.5% descontando deducciones y la depreciación misma.

Para una economía las inversiones de capital se hacen más costosas en cuánto haya alta inflación e impuestos altos, esto se expresa considerablemente en un descenso de la productividad esto hace que, en un periodo de corto plazo, se pierda empleo, bajen los salarios y por consiguiente baje definitivamente la productividad. Claramente se ve la batalla por incrementar la productividad, pero las inversiones de capital no es lo suficiente.

El constante intercambio entre capital y mano de obra diluyen permisiblemente. Y en por cuanto más elevada tasa de interés, más son los proyectos con inyección de capital que se quedan estancados hasta que el riesgo haya disminuido. Los administradores tallan sus planes de inversión ante la incertidumbre.

La administración como factor de la producción y recurso económico. Se responsabiliza de que la mano de obra y el capital aumenten la productividad. Los administradores utilizando recursos limitados y disponibles como la tecnología y el conocimiento se encargan de prácticamente de incrementar anualmente la productividad.

Todo nuevo conocimiento y adaptarse a las nuevas tecnologías precisa capacitación y educación. Esta última siempre genera un alto coste llamándolas

sociedades de conocimiento de la cual su fuerza laboral ha pasado de un trabajo manual a una más técnica, gracias a los conocimientos y capacitaciones recibidas que los preparan para organizaciones más competitivas, asegurando que la tecnología, la educación y los conocimientos se empleen de manera efectiva.

Todo lo mencionado requiere de jefes, gerentes o administradores con capacidad y conocimiento para adaptarse a estas nuevas tecnologías para ampliar el horizonte de la productividad utilizando mejor el efectivo del capital, las limitaciones existentes en las organizaciones hacen que el trabajo del administrador sea una especie de afán por lograr dicho objetivo ya que es un reto difícil mejorarlo y más aún en un país donde compite a nivel mundial con recursos de entradas o insumos. La mano de obra con baja o nula educación, el capital paupérrimo y la tecnología obsoleta son llamadas entradas de segunda clase y por el contrario a todas ellas son entradas de nivel alto de calidad.

Productividad y el sector servicios

Para su medición precisa un reto en cuanto a su productividad y su mejora se refiere, esto debido a que la base teoría económica es principalmente en producir bienes. Ahora este sector a medida que muestra un aumento en tamaño genera un crecimiento de la productividad a paso lerdo.

La productividad en este sector se ve influenciada por su misma mano de obra y el coste como asesorías, capacitaciones o enseñanzas que son a menudo actividades que requieren un trabajo intelectual. Se torna contrario mecanizarlo y automatizarlo y casi siempre es enrevesado evaluar su calidad.

Cuanta más capacidad intelectual demanda la tarea es más difícil para el personal lograr incrementar la productividad y más en el sector servicios donde se le atribuye una baja productividad en cuanto al crecimiento de sus actividades.

Actividades que no se involucraban en una medida o estadística económica. Como la fuerza de poder laboral en el sexo femenino y así conformen más supuestos comprendidos en esta fuerza más probables que estas actividades resulten aplicables para una medición de la productividad en los sectores empresariales.

Ante la dificultad en el sector servicios para sopesar la productividad, se ve que se están logrando mejoras. A continuación, estudios en Harvard Business Review afianza a los administradores con las capacidades y herramientas para mejorar la productividad.

Se argumenta que la principal razón que la tasa de crecimiento en cuanto a la productividad se ha quedado paralizado, en suspenso en este sector de servicios y que así mismo sorprende que la administración ponga énfasis y atención en cuanto al trabajo se refiere y su mejora de productividad. Ante esto vemos que el efectivo de capital en las empresas colabora en contraposición - la Organización para la Cooperación económica europea (OCEE).

Empero, productividad ese resultado cociente entre la división de la producción entre alguno de los factores de producción; hablamos entonces de, inversión, productividad del capital o materia prima, si lo que se produjo se toma en cuenta respecto a la cantidad, capital e inversión.

Según, KoontzyWeihrich, "administración, una perspectiva Global".

Definen como productividad los "Resultados" entre productos/insumos, considerando la calidad en un tiempo determinado.

Para Marx, K. (1887), viendo la productividad como grado social de trabajo es el volumen que realiza un obrero con los medios disponibles de, en un contexto de tiempo y fuerza por parte de él transformando dicha actividad en productos.

Para Smith, analizar la división del trabajo. Su desarrollo en tecnología, innovación es más que una característica de los trabajadores, siendo una causa en el progreso facultativo en cuanto productividad se refiere abarcando actitudes, sensatez del trabajado y su destreza en consecuencia de esta división.

Para Gronroos, C. (2003), los sectores empresariales difieren en cuanto a su actividad o razón comercial, de ahí que un sector industrial y un sector de servicios las mediciones de productividad serán distintas e internas. Las formas

típicas de medirla no deben de dejar de lado la calidad para una medición de mejora de productividad.

Strategy en su investigación: “tecnológica y administrativa, 9 puntos para mejorar la Productividad en las organizaciones-2011”, nótese la productividad como nomenclátor de crecimiento, buscando ser eficiente y eficaz, es decir emplear los recursos disponibles (limitados) para producir más con menos o iguales recursos.

La medición-influencia de la productividad tiene muchos aspectos. Está en toda la organización y sus áreas recurrentes. Es preciso considerar una serie de indicadores. Enfoque que harán denotar los avances o deficiencias en los procesos que surjan de la producción.

La productividad y su historia comienzan con la implementación de la producción. A esta producción conlleva un control y la administración de los recursos siendo más eficiente en sus procesos. En la década de los 90's se automatizaron los productos, así como servicios, se modificó drásticamente los costos de producción. Al sustituirse la fuerza obrera por las maquinarias y tecnología que esta conlleva. La productividad al tener un concepto sistemático se relaciona con la ingeniería industrial, en consecuencia, posee gran variedad de aplicaciones.

Par un índice de crecimiento organizacional se recomienda nueve ítems:

1. Explorar la actual postura de la organización.

- entender el cometido de la empresa para ejecutar mejoras productivas y aumentar la eficiencia de la empresa.

2. zonificar oportunidades en la agrupación.

- Como base, analizar las áreas típicas procesos donde se pueden efectuar la metodología de la mejora productiva.

- Esto se lleva a cabo con la detección de los factores primarios (producto, producción), externos (proveedores, energía, capital) y factores de la organización (tecnología, equipo, fuerza laboral), a priori de realizar mejoras.

3. Planteamiento de objetivos.

- Focalizadas las áreas a trabajar, se fijan objetivos al equipo de trabajo con un enfoque productivo.

- dichos objetivos deben ser medibles, alcanzables para lograr las metas.

4. Fijación de plazos.

- Indispensable es tener una medida de tiempo con el fin de cumplir cada actividad en tiempo y forma. Como recurso podemos emplear una gráfica de Gantt donde plantea dinamizar el proyecto.

5. comprometer al equipo.

- Su compromiso con la organización mediante acciones participativas, compromiso individual es de relevancia al éxito en su aplicación de la productividad y su mejora en cualquier organización.

6. Valuar la eficiencia y las capacidades productivas en base a los indicadores suscitados.

- La medición de la productividad en un prisma financiero, de procesos o fuerza laboral. Se agudizan estos patrones y se miden en cuanto a orientación del proyecto.

Se evalúan indicadores.

- Las metodologías de mejoramiento y medición de los distintos factores de la organización son medidas y utilizados como indicadores, casos como la eficiencia, capacidades, productividad total o parcial.

7. Implementar cambios y mejoras.

- Estas mejoras y su técnica aplicada mejora el modelo cualitativo, cuantitativo o financiero.

8. Da retroalimentación a la mejora.

- Estudia la mejora a través de medición de indicadores al inicio del plan con los cambios realizados, así se comprobará y verá la mejora en la ejecución de productividad.

9. Controlar la mejora.

- Ejercer supervisión y estudiar el funcionamiento y comportamiento de los procesos en las áreas de la organización, es importante medir los indicadores en base a necesidades y compararlos con las mediciones que se vayan obteniendo para así ante el surgimiento de un cambio este sea tomado en cuenta al momento.

Según *Alfaro B. y Alfaro E* (1999, PAG. 25-289) Diagnostico por publicidad por multimomentos, la productividad permite comparar los grados de aprovechamiento que obtiene la empresa en el empleo de los factores de producción. Ahora bien, el Comité de productividad de OECE, donde el concepto de productividad se identifica por el factor humano y su trabajo desarrollado, para conseguir la producción esperada. La productividad también llamada, rendimiento o eficiencia del factor humano se consigue el resultado entre las cifras que refleja la producción obtenida”.

Laborde, M. y Veiga, L. (octubre, 2010). En su investigación “la productividad y el crecimiento. Revista de Antiguos Alumnos del IEEM.

La variable en investigación llamado producto final por unidad de trabajo empleada. Se determina la variable promedio (producto bruto interno entre totalidad de horas). Su variación y resultado es muy importante al evaluar los aumentos reales de salarios.

Sabbagh,M.(2008). En su trabajo la Influencia de las Actitudes del Personal en la Productividad de la Empresa Grupo Galmaz, S.A. considera que la

productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de servicios y bienes utilizando recursos. También como la relación entre los resultados y el tiempo, esto es que menos tiempo lleve el resultado, más productivo se es.

3.2.1.2. Variable independiente: Financiación externa

Aching Guzmán, C. (2009). En su investigación; Matemáticas Financieras para toma de decisiones empresariales. Expresa que cual fuese la agrupación recurre necesariamente a recursos como activo para desarrollarse o ampliarse, como utilizar dicho recurso financiera en nuevos proyectos.

La carencia de este recurso en ambos sectores empresariales incita a recurrir a alternativas financieras a fin de ejecutar una misión comercial y lo que conlleva a tal orden. Todo financiamiento es el resultado de una necesidad cronológica.

Fuentes de financiamiento y análisis

Conocer:

1. Mayor monto y menos monto que se accede.
2. Los tipos de crédito: términos y cláusulas.
3. Escritos como requisito.
4. Políticas en cuanto a créditos (flexibilidad, reestructuración o refinanciamiento).
5. vencimiento de cuotas y penalidades o sanciones.
6. Plazos del crédito.

Las políticas en los créditos

*La inversión a un periodo amplio como lo son, nueva sede. Deben ser captadas al mismo periodo, o con dinero propio, quiere decir que nunca debemos

usar los recursos circulantes para financiar inversiones a largo plazo, esto hace que la empresa carezca de liquidez para pago de salarios, materias primas, entre otros.

*La deuda financiera debe ser menor al compromiso de pago, sino incurriría a financiamientos persistentes, hasta no poder liquidar sus pasivos, lo que motiva en la quiebra de la empresa.

*Toda inversión genera flujos, debiéndose analizar su valor actual.

* Los préstamos idóneos, oportunos y costos mínimos, cubren cuantitativamente la necesidad del fin solicitado.

*las empresas deben mantener una base estándar.

Arquetipo de principios financieros

Diversidad: internas y externas.

Base interior: originadas, como objetivo de sus procesos cotidianos, véase:

a) inyección de capital de los asociados: al constituir la agrupación societaria o futuras entradas de capital social.

b) Utilidades Reinvertidas: muy común entre los socios en los primeros años de creada la sociedad, consiste en no soltar utilidades, siendo recapitalizados para así alcanzar sus objetivos plasmados.

c) Depreciación y Amortización: el accionar societario recupera su inyección de dinero después de un tiempo.

d) Incremento de Inactivos cumulativos: aquellos como impuestos, las pensiones, los imprevistos de fuerza mayor o caso fortuito).

e) Venta de Activos: lo son, que ya no tiene la actividad símil como una nueva, la venta de local o edificio comercial supliendo exigencias.

2. Fuentes externas: que otorgan los terceros como son:

a) Proveedores: Una fuente muy común. Que abarca inventarios existentes como por suplirlos haciendo el mercado más dinámico en términos comerciales y tangibles si economía y financieramente hablamos.

b) activo bajo contrato entre las partes: son una de las fuentes. En nuestro país, el contrato de deuda viene de fuentes reguladas, con instrumentos factibles, que en algunos casos pueden ser prorrogados. Esto es una garantía para las instituciones bancarias.

Los préstamos se clasifican y están disponibles por un periodo limitado de tiempo esto en consecuencia la SBS, supervisa los créditos otorgados por estas instituciones bancarias.

Estos últimos establecen sus tasas de interés para cada préstamo pero estas no pueden sobrepasar la tasa que establece el BCR.

3.2.2. Definición Operacional

Seguridad del cliente

Facilitar el crédito a las Micros y Pequeñas Empresas; IV concurso escolar BCRP-2009 horizontalidad de deuda en instituciones bancarias.

Estas últimas poseen S/. 20,000 soles contrapartida a las pequeñas empresas su endeudamiento es entre s/. 20 mil y s/300,000 mil. (SBS).

Según Dominik Steinkühler en la fundación Lendico Internacional. Desde 1983 se conmemora cada quince de marzo, el derecho a los consumidores y vale la pena hablar sobre los derechos de los prestatarios, el mundo financiero y la seguridad que tan necesaria es cuando tratamos con transacciones de dinero. Los prestatarios están protegidos, aunque muchos lo desconozcan, por muchas leyes y regulaciones, que les permiten, por ejemplo, cancelar el contrato del préstamo o reembolsar el préstamo antes de lo estipulado en el contrato.

¿Crédito o préstamo?

Estos términos se utilizan muchas veces indistintamente y, sin embargo, sí que existen diferencias entre ellos. El préstamo se concede al prestatario a través de una entidad financiera y el cliente tiene la obligación de devolverlo junto a unas comisiones previamente pactadas. El crédito, por otro lado, es una cantidad de dinero máxima que la entidad otorga al cliente a través de un crédito.

Solicitar un préstamo al banco es un compromiso que, por desgracia, a menudo viene cargado de costes adicionales (seguros, comisiones, márgenes).

Tipos de financiamiento a largo plazo

H. Matamoros Tam (2007), en su investigación “los financiamientos a largo plazo”, como lo son:

La hipoteca

Propiedad del deudo a disposición del banco como garantía al pago del préstamo, en caso de que el prestamista o acreedor no cancele dicha hipoteca, esta pasará a manos del prestatario.

Su fin, salvaguardar intereses propios del prestatario. Esta genera seguridad.

Ventajas en una hipoteca

Para el que facilita un crédito esta acción es rentable ya que asegura la totalidad del pago a cobrar por si algún caso fortuito o forzoso ocurre.

La seguridad a no caer en pérdida, al facilitar el dinero.

El prestatario o entidad ve la contingencia de adquisición de si el deudor no paga.

Desventajas en una hipoteca

Al que presta le genera una obligación hasta legal con terceros.

Acciones: es un patrimonio o capital que posee un accionista dentro de una empresa.

Estas acciones son importantes, por su nivel participación y lo que significa a un accionista a la empresa que representa.

Ventajas:

Las acciones particularmente son útiles para negocios de fusión y/o adquisición de empresas.

Desventajas:

Los accionistas diluyen su control con las acciones por su alto costo de emisión.

Bonos: Es un instrumento visado, es una promesa de pago por una suma y fecha determinada, calculando los intereses correspondientes.

Se saca ventaja con la emisión de bonos siempre y cuando las utilidades solo se reparten entre los accionistas ya existentes.

La emisión de bonos tiene la facultad de tomar dinero prestado para las empresas facultadas.

Dentro de las virtudes de los bonos es que son pasibles de venta y costea poco. No cambia, ni se aminora el control de los actuales accionistas. Mejora la liquidez y el capital de trabajo dentro de razón social.

Desventajas: Las empresas deben ser cautelosas en cuanto a este mercado.

Arrendamiento financiero, contrato entre el propietario y la empresa. Y solo se le permite el uso de esos bienes durante un periodo y pago determinado.

Su importancia radica en la flexibilidad para la empresa, mediante cambios inesperados a corto plazo, estos bonos si se aprovecha son una muy buena oportunidad a los cambios constante en las empresas y sus cambios o proceso evolutivo.

El arrendamiento vista como pequeños activos, tiene su fin como prestamos en partes.

Los pagos de impuestos son deducibles del gasto de operación. El arriendo como exclusivo tipo de financiar la importación de activos de una empresa u organización.

Otras ventajas:

No hay mucho riesgo de obsolescencia para las empresas, ya que el activo no pertenece a ella.

Desventajas: el uso del arrendamiento como medio para evitar las restricciones presupuestarias, con un capital limitado.

Es muy costoso que la adquisición de un activo.

Los microcréditos, su objetivo es potenciar la capacidad para iniciar un pequeño negocio, o como instrumento para que el individuo se autoemplee.

En los microcréditos y su funcionamiento, participan las siguientes esferas;

Microfinanzas: se permite otorgar a los más vulnerables pequeños prestamos (microcrédito) para así económicamente ayudarlos en actividades productivas (negocios-autoempleo).

Microfinancieras: son instituciones que brindan servicios financieros (ahorro y crédito). Sólo a sus clientes, a través de pequeñas cuentas de ahorro, individuales o grupales y créditos que van de acorde con sus necesidades y exigencias de estas instituciones.

Crédito pyme, otra alternativa de financiamiento para conseguir un capital de trabajo o adquirir un activo fijo para su empresa. Estos beneficios como alternativa es una forma sencilla de obtener recursos para tu empresa obteniendo capital de trabajo y activos fijos con condiciones preferentes en requisitos como intereses tasas, entre otros.

En este caso vemos que no es necesario la prenda hipotecaria, solo un responsable solidario como agente alternativo de pago, siendo así el principal socio accionista de la empresa.

Fuentes de financiamiento

Regulada por la SBS.	Instituciones bancarias	Bancas múltiples, banco de la nación, banco agropecuario.
	instituciones no bancarizadas	Cajas, cooperativas y otras instituciones de ahorro y crédito, que captan ahorros y otorgan créditos para y del público.
No reguladas por la SBS.	privado	ONG
		Casa comercial, camal, agroindustria, empresa comercializadora, entre otras.
	público	Banco de materiales (BANMAT).
	prestatarios	Mayoristas, proveedores, otros comerciantes, prestamistas informales, bodega o tiendas familiares, colegas, compañeros, préstamos individuales, etc.
	Junta pandero o	

3.3 Población, muestra - muestreo

3.3.1 Población

Actualmente, la Panadería López cuenta con dieciocho (18) trabajadores (Fuente: Base de datos de la empresa Panadería López).

3.3.2 Muestra y muestreo

De la investigación se obtuvo la muestra, mediante fórmula estadística para población finita con un espacio de errata del 5%.

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

Nótese:

Población (N)	18
Nivel de confiabilidad (p)	95%
Valor de distribución (Z)	1.96
Margen de error (e)	5%
Tanto por ciento de aprobación (p)	50%
Tanto por ciento de no aceptación (q)	50%

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**3.4.1 Instrumentos**

Para la presente investigación, se aplicarán dos encuestas dirigidas a los trabajadores de la Panadería López a fin de evaluar ambas variables de investigación. Para la variable dependiente se utiliza 18 preguntas, cuya dimensión máxima es 95 (19x5) y la mínima es de 19 (19x1). En el caso del cuestionario para la variable independiente, este también consta de 17 preguntas, cuya dimensión máxima es 95 (19x5) y la mínima es de 19 (19x1).

3.4.2 Técnicas de recolección de datos

Censo, La empresa tiene 18 trabajadores, puesto que es una Pyme, se realizará la mencionada técnica. Se plasma por medio de una encuesta a la población objetivo; así procederemos a la medición de todos los elementos de dicha población.

3.5 Procedimientos

Nivel de credibilidad ($1 - \alpha$), exactitud del 5%, nos provendría al restarle tal porcentaje al 100% ($100\% - 5\% = 95\%$). El nivel de confianza da origen a un coeficiente (Z_{α}). A una fianza del 95% $\rightarrow Z = 1.96$

Aplicando la fórmula se tiene:

$$N = 1.96^2 \times 18 \times 95\% \times 50\% / 5\%^2 \times (18 - 1) + 1.96^2 \times 95\% \times 50\%$$

$$N = 18$$

Para la dirección de este presente estudio la muestra configura un total de 18 trabajadores.

3.5.1. Unidad de análisis

Para esta empresa en cuanto a la presente investigación cada trabajador de la Panadería es su unidad de análisis.

3.5.2. Criterios de inclusión

El conjunto de trabajadores a considerarse para la muestra se requerirá pertenecer alternativamente a dos áreas de la empresa ya sea área de producción y área administrativa.

3.5.3. Criterios de exclusión

En la aplicación del instrumento no se excluirá ningún trabajador, puesto que por convención universal; para todas las poblaciones menores de 30, se recoge la información del total de la población.

3.6. Método de análisis de datos

Formula de Alfa de Cronbach, utilizada en esta investigación como fiabilidad de los instrumentos. Como dicha investigación es cuantitativa, los datos se presentan numéricamente, en ella existe dos niveles de complejidad:

Es decir, que, para una investigación cuantitativa, se presentan los datos de forma numérica, y se clasifican en dos niveles:

a. Estadística descriptiva, Se emplea mediante tablas, figuras e interpretaciones.

b. Estadística Inferencial: se refiere al análisis para probar la hipótesis. Acorde con la resolución de la disposición de información y homocedasticidad de estos.

3.7. Aspectos éticos

Se refiere a la veracidad del estudio y sus instrumentos empleados como consecuencia de los análisis asociados. Se tiene fundada la responsabilidad ética, social, política y jurídica; conforme a la privacidad; se protege la identidad de los participantes en el presente estudio; rescatando así mismos principios políticos, religiosas, morales, responsabilidad por entorno ambiental y variedad de seres vivos.

IV. RESULTADOS

4.1 Confiabilidad de los instrumentos

Con el coeficiente de alfa de cronbach se validaron los cuestionarios, como resultado se tiene el 0.703 para la variable dependiente, como el 0.722 para la variable independiente, considerándolos como elemento de fiabilidad.

4.1.1 Variable dependiente: productividad.

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	18	100,0
apartados ^a	0	,0
Totalidad	18	100,0

a. Supresión por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de elementos
,703	18

La encuesta de la variable dependiente a aplicar tiene como dimensión máxima 90 (18x5) y dimensión mínima 18 (18x1). Además, este instrumento es confiable, puesto que los resultados de calcular el Alfa de Cronbach resultaron: 0.703.

4.1.2. Variable independiente: financiamiento externo.

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	18	100,0
Apartados ^a	0	,0
Totalidad	18	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Números de elementos
,722	17

La encuesta de la variable dependiente a aplicar tiene como dimensión máxima 90 (18x5) y dimensión mínima 18 (18x1). Además, este instrumento es confiable, puesto que el resultado de calcular el Coeficiente de Alfa de Cronbach resultó: 0.703.

4.2 Distribución de datos

Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra

	FINANCIAMIENTO	PRODUCTIVIDAD
N	18	18
Media	60,6	75,94
Parámetros normales ^{a,b} Desviación típica	5,744	4,844
Absoluta	,232	,173
Diferencias más externas Positiva	,137	,173
Negativa	-,232	-,132
Z de Kolmogorov Smimov	,984	,733
Sig. asintót (bilateral)	,287	,656

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Como se observa; los datos para la variable dependiente; Mejora de la Productividad, siguen la distribución normal puesto que la comprobación de Kolmogorov – Smirnov resulta 0.656 (>0.05) y los datos de la variable independiente; Financiamiento externo también siguen la distribución normal puesto que Z de K-S resulto 0.287 (>0.05).

4.3 Homocedasticidad de los datos

Prueba de homogeneidad de varianzas

Estadístico de Levene	gl ¹	gl ²	gl ³
3.008	4	8	.087

El valor de la prueba de Levene resulto 0.087 (> 0.05); esto quiere decir que hay homogeneidad de Varianzas.

4.4 Presentación y análisis de datos generales

4.4.1 Variable Independiente

Tabla 1: Encuestados por dimensiones

ALTERNATIVAS	SEGURIDAD					PRÉSTAMOS							TIPOS DE FINANCIAMIENTO				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	1	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1
2	3	2	1	0	3	7	0	1	5	3	0	7	3	3	0	0	10
3	3	7	11	0	3	0	0	3	8	9	0	6	2	11	1	3	6
4	5	9	5	13	5	0	7	10	5	5	11	5	8	2	2	6	1
5	6	0	1	5	7	0	11	4	0	1	7	0	5	0	15	9	0
	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

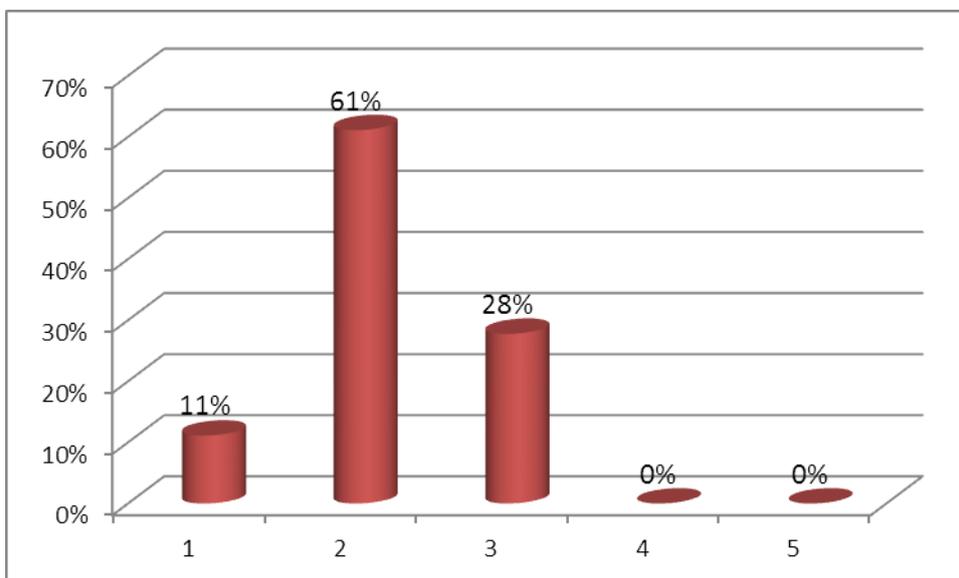
Tabla 2: número de encuestados por dimensión

Dimensión: seguridad.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
1	1	11%
2	7	61%
3	3	28%
4	0	0%
5	0	0%
	12	100%

Interpretación: en la presente figura número 2 contiene, el número de encuestados por categoría de respuestas de la dimensión seguridad y sus frecuencias porcentuales. (Significa el número o la cantidad de personas que respondieron categoría uno que es totalmente en desacuerdo.

Figura 1: frecuencias: Dimensión de seguridad



Interpretación: la figura 1 muestra las frecuencias porcentuales por categoría de respuesta de la dimensión seguridad. En la mayoría se puede observar que los encuestados, el 61%, está en desacuerdo.

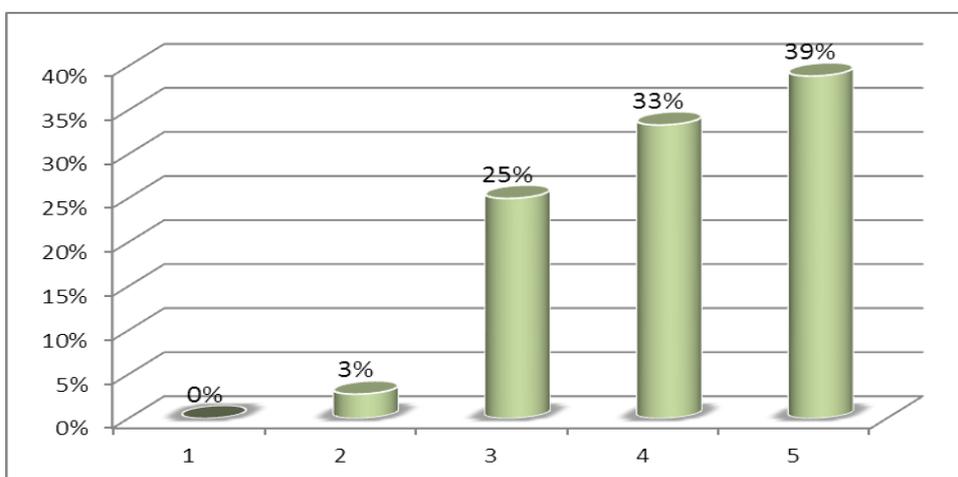
Tabla 3 encuestados por dimensión

Dimensión: préstamos.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
1	0	0%
2	0	3%
3	3	25%
4	4	33%
5	5	39%
	12	100%

Interpretación: para la tabla número 3 contiene, los encuestados por categoría de respuestas de la dimensión préstamos y sus frecuencias porcentuales. (Significa el número o la cantidad de personas que respondieron categoría uno que es totalmente en desacuerdo.

Figura 2 frecuencias de la dimensión préstamos



Interpretación: la figura 2 muestra las frecuencias porcentuales por categoría de respuesta de la dimensión préstamo. En la que se observa que la mayoría de encuestados, el 39%, está totalmente de acuerdo.

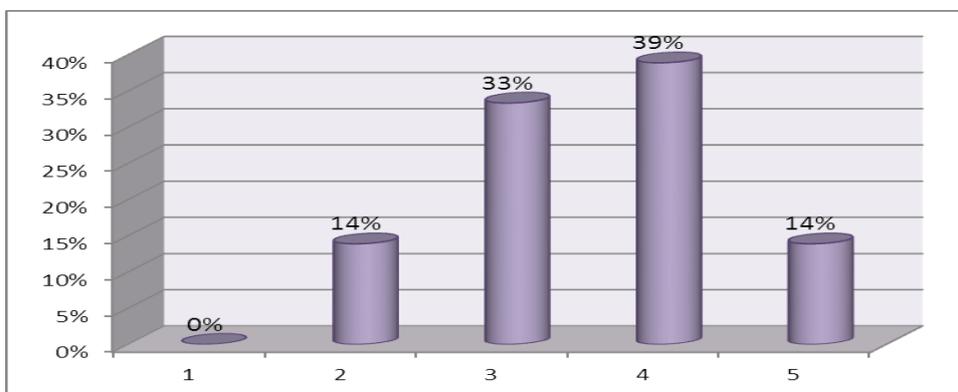
Tabla 4 número de encuestados por dimensión

Dimensión: Tipos de Financiamiento.

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
1	0	0%
2	2	14%
3	4	33%
4	5	39%
5	2	14%
	12	100%

Interpretación: Para esta tabla 4, engloba el número de sondeos por genero de respuestas de la dimensión tipos de financiamiento y sus frecuencias porcentuales. (Significa el número o la cantidad de personas que respondieron categoría uno que es totalmente en desacuerdo.

Figura 3 frecuencias de la dimensión tipos de financiamiento



Interpretación: la figura 3 muestra las frecuencias porcentuales por categoría de respuesta de la dimensión tipos de financiamiento. En la que se analiza la mayoría de encuestados, el 39%, está en de acuerdo.

4.4.2 Variable Dependiente: Mejora de la Productividad

Tabla 5: número de sondeos por dimensión.

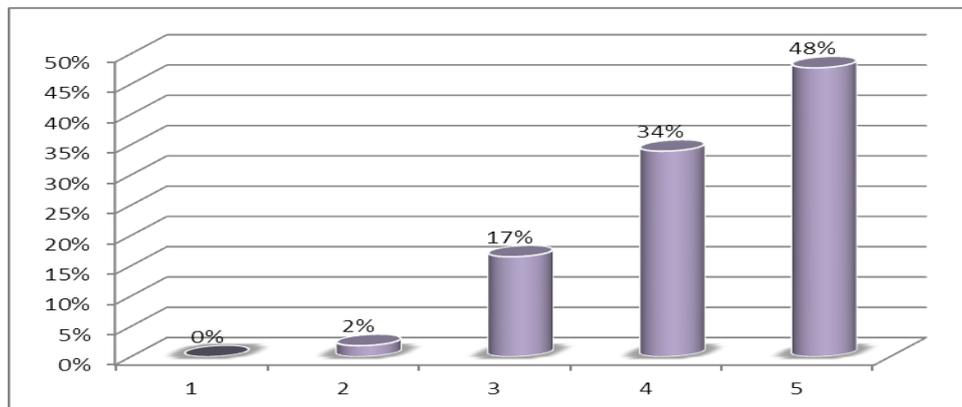
ALTERNATIVAS	PROCESOS PRODUCTIVOS						FUERZA LABORAL						PRODUCTO FINAL					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	2	0	0	0
3	0	4	4	2	8	0	1	1	4	3	4	8	7	4	5	0	2	0
4	10	5	4	7	9	2	9	3	5	8	8	8	8	9	9	4	11	2
5	8	8	10	9	1	16	8	14	9	7	6	2	0	5	2	14	5	16
	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18

Tabla 6: número de encuestados por dimensión

Dimensión: procesos productivos

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
1	0	0%
2	0	2%
3	3	17%
4	6	34%
5	9	48%
	18	100%

Figura 4: número de encuestados por dimensión



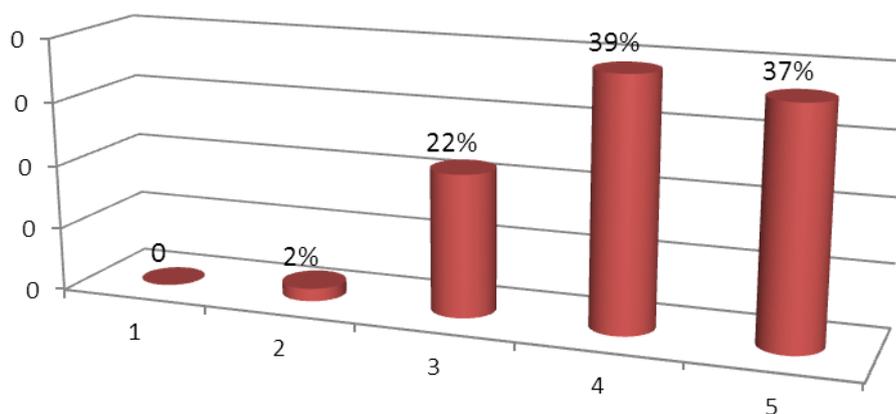
Interpretación: la figura 6 muestra las frecuencias porcentuales por categoría de respuesta de la dimensión Procesos Productivos. Siendo la mayoría de encuestados, el 48%, está en totalmente de acuerdo.

Tabla 7 número de encuestados por dimensión

Dimensión: Fuerza laboral

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
1	0	0%
2	0	0%
3	4	22%
4	7	39%
5	7	37%
	18	100%

Figura 5: número de encuestados por dimensión



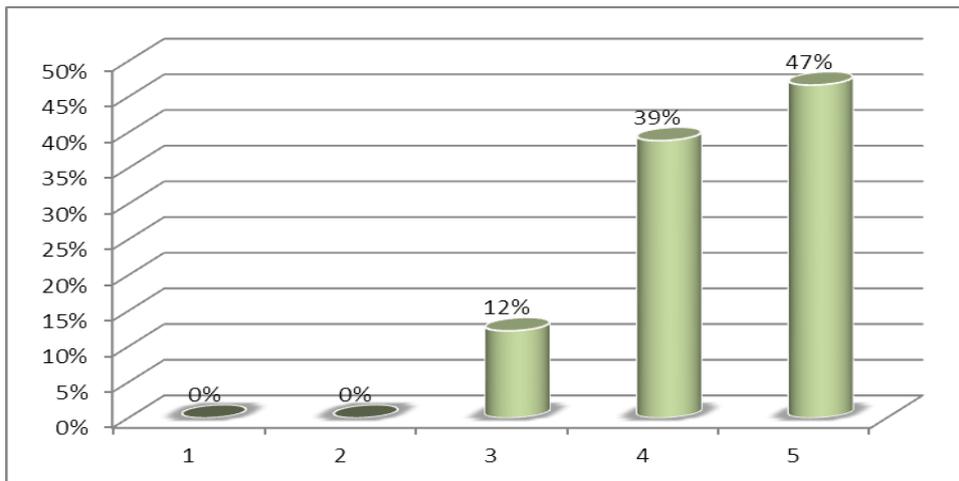
Interpretación: para la tabla 7 muestra las frecuencias porcentuales por categoría de respuesta de la dimensión Fuerza Laboral. En la que se ve que la mayoría de representados, el 39%, está de acuerdo.

Tabla 8 número de encuestados por dimensión

Dimensión: producto final

Categoría	Frecuencia	Frecuencia %
1	0	0%
2	0	0%
3	2	12%
4	7	39%
5	8	47%
	18	100%

Figura 6: número de encuestados por dimensión



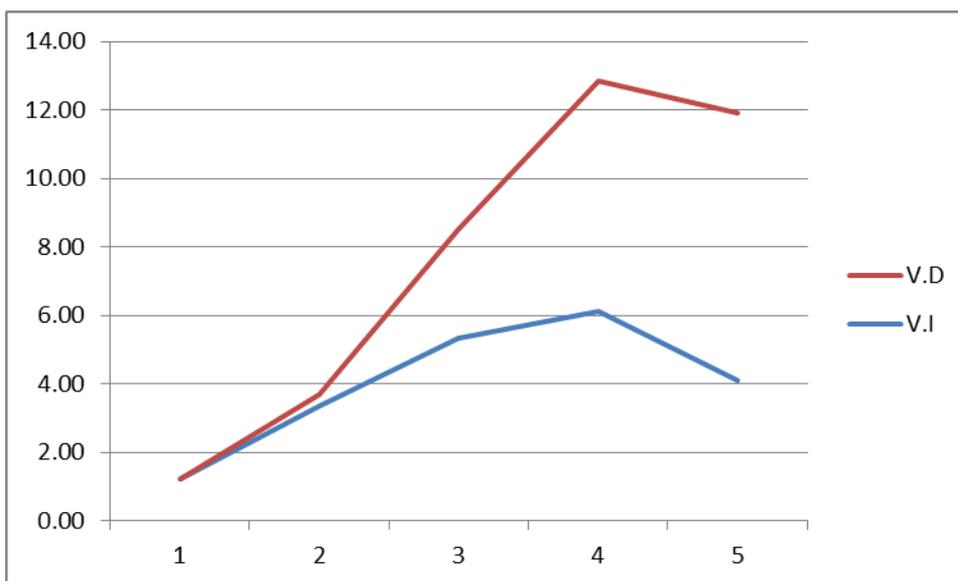
Interpretación: la figura 6 muestra las frecuencias porcentuales por categoría de respuesta de la dimensión Producto Final. En la que puede analizar qué, la mayoría, el 47%, está totalmente acuerdo.

4.5 Tendencia

Tabla 9 promedio de respuestas por categoría, de cada variable.

VARIABLE	FINANCIAMIENTO	PRODUCTIVIDAD
CATEGORÍA	V.I	V.D
1	1.24	0
2	3.35	0.33
3	5.35	3.17
4	6.12	6.72
5	4.12	7.78

Figura 7 Tendencia de ambas variables



Interpretación: en la representación se nota la tendencia de ambas variables, en la que muestra que tienen tendencia positiva porque se extienden de manera paralela, mas no hay un corte entre ellas.

4.6 Contrastación o prueba de hipótesis

El resultado de estas dos pruebas; Kolmogorov Smirnov y Levene, demostraron que los datos siguen la distribución normal y que hay homogeneidad de varianzas respectivamente. Con estos dos cálculos estadísticos se comprueba matemáticamente que para conocer la relación de las variables se deben usar estadísticos paramétricos es decir Pearson.

4.6.1 Prueba de la hipótesis general

Hipótesis general nula:

Ho: No existe relación entre el financiamiento externo y la mejora de la productividad en la Panadería “López”, Distrito Carmen de la Legua-Reynoso, 2014.

Hipótesis general alterna:

H1: si existe relación entre el financiamiento externo y la mejora de la Productividad en la Panadería “López”, Distrito Carmen de la Legua-Reynoso, 2014.

Correlaciones

		Productividad	Financiamiento Externo
Productividad	Correlación de Pearson	1	,896**
	Sig (bilateral)		,000
	N	18	18
Financiamiento externo	Correlación de Pearson	,896**	1
	Sig (bilateral)	,000	
	N	18	18

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Se aprueba la hipótesis general alterna, ya que el Coeficiente de Correlación de Pearson resulta 0.896. Dando una relación positiva o directa entre la Financiación Externa y la Mejora de la Productividad.

Además, la significancia bilateral o P valor es 0.000 (<0.05) lo que evidencia que la correlación es significativa; así también la correlación entre variables es significativa en un 99%.

4.6.2 Prueba de las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1 nula

Ho: la seguridad del financiamiento externo no se relaciona con la mejora de la productividad en la panadería López, Callao.

Hipótesis específica 1 alterna:

H1: la seguridad del financiamiento externo si se relaciona con la mejora de la productividad en la panadería López”, Callao.

Correlaciones

		Productividad	Seguridad
Productividad	Correlación de Pearson	1	,949**
	Sig (bilateral)		,000
	N	18	18
Seguridad	Correlación de Pearson	,949 **	1
	Sig (bilateral)	,000	
	N	18	18

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Se admite la hipótesis alterna de la variable específica 1, ya que el Coeficiente de Correlación de Pearson efectúa 0.949, significa que hay relación positiva o directa entre la dimensión seguridad, de la variable Independiente y la mejora de la productividad.

Además, la significación bilateral o P valor es 0.000 (<0.05) lo que manifiesta que la correlación es significativa; también la correlación entre variables es significativa en un 99%.

Hipótesis específica 2 nula:

Ho: no se relaciona los préstamos en la financiación externa con la mejora de la productividad en la panadería López, Callao.

Hipótesis específica 2 alterna:

H1: Si se relaciona los préstamos en la financiación externa con la mejora de la productividad en la panadería López, Callao.

Correlaciones

	Productividad	Prestamos
Correlación de Pearson	1	,957**
Productividad Sig		,000
(bilateral)	18	18
N	,957 **	1
Correlación de Pearson	,000	
Prestamos Sig	18	18
(bilateral)		
N		

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Se acepta la hipótesis alterna de la variable específica 2, ya que el Coeficiente de Correlación de Pearson resulta 0.957. Lo que significa que hay relación positiva o directa entre la dimensión préstamos, de la variable Independiente y la mejora de la productividad.

Además, la significación bilateral o P valor es 0.000 (<0.05) siendo una correlación significativa; se puede asegurar que la correlación entre variables es significativa en un 99%.

Hipótesis específica 3 nula:

Ho: no se relaciona los tipos de financiamiento de la financiación externa con la mejora de la productividad en la panadería López, Callao.

Hipótesis específica 3 alterna:

H1: Si se relaciona los tipos de financiamiento de la financiación externa con la mejora de la productividad en la panadería López, Callao.

Correlaciones

	Productividad	Tipos_financiamiento
Correlación de Pearson	1	,852**
Productividad Sig		,000
(bilateral)	18	18
N	,852 **	1
Correlación de Pearson	,000	
Tipos_financiamiento Sig	18	18
(bilateral)		
N		

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Se asiente la hipótesis alterna de la variable específica 3, ya que el Coeficiente de Correlación de Pearson resulta 0.852. Lo que significa que hay relación positiva o directa entre la dimensión tipos de financiamiento, de la variable Independiente y la mejora de la productividad.

Además, la significación bilateral o P valor es 0.000 (<0.05) lo que denota que la correlación es significativa; así mismo también se asegura que la correlación entre variables es significativa en un 99%.

V. DISCUSIÓN

En concordancia con Chara, W. en su trabajo de investigación; diversificación de Financiamiento para captar Capital de trabajo en las Industrias Textiles del distrito de Ate vitarte en el periodo 2011 (Tesis de Licenciatura), en el año 2012. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

En esta tesis el autor presenta en su segunda conclusión información relevante, mencionando que el financiamiento y sus alternativas con las cuales operan las empresas son fuentes de inyección que permite una buena gestión financiera, sino que impulsa y mantiene el crecimiento sostenible de una empresa.

El actual informe comprueba la hipótesis general, que dilucida que hay analogía significativa entre el Financiamiento Externo y la Mejora de la productividad; es decir, si la panadería López obtiene financiamiento externo este no representa solamente un fondo para la gestión financiera, sino también impulsa la mejora de la productividad y con ella las ganancias y el crecimiento de la empresa.

En concordancia con Sánchez. Evaluación del desempeño para la Mejora de la Productividad en la empresa Indes S.A.C. sede Breña, Año2011.

En este argumento el creador señala que mensurar el desempeño, integrando espacios de capacitación, esto permite cubrir anomalías del capital humano; ello mejora el compromiso y el nivel de profesionalismo dentro de cada trabajador, estos programas son en sí un compromiso de aprendizaje para la organización. Este argumento constata la hipótesis general, que indica que hay relación significativa para el Financiamiento Externo y la Mejora de la productividad; es decir, si la panadería López se financia de alguna manera al adquirir maquinaria esto involucra la capacitación de los trabajadores, permitiendo la profesionalización de los trabajadores permitiendo aumentar la producción y mejorando la productividad de la panadería "López".

VI. CONCLUSIONES

Primera conclusión: Se valida la hipótesis general alterna, puesto que el Coeficiente de Correlación de Pearson resulta 0.896. Representa que hay nexo positivo o directo entre Financiación Externa y la Mejora de la Productividad. Además, la significación bilateral o P valor es 0.000 (<0.05) lo que evidencia que la correlación es significativa; así también se puede comparar que la correlación de variable a variable es significativa en un 99%.

Segunda conclusión: Se toma la hipótesis alterna de la variable específica 1, ya que el Coeficiente de Correlación de Pearson resulta 0.949. Lo que manifiesta que hay relación positiva o directa entre la dimensión seguridad, de la variable Independiente y la mejora de la productividad. Además, la significación bilateral o P valor es 0.000 (<0.05) lo que declara que la correlación es significativa; también se visualiza que la correlación entre variable y variable es significativa en un 99%.

Tercera conclusión: Se acoge la hipótesis alterna de la variable específica 2, ya que el Coeficiente de Correlación de Pearson resulta 0.957. Lo que denota que hay vínculo positivo o directo entre la dimensión préstamos, de la variable Independiente y la mejora de la productividad. Además, la significación bilateral o P valor es 0.000 (<0.05) lo que expresa que la correlación es significativa; se puede asegurar también que la correlación entre variables es significativa en un 99%.

Cuarta conclusión: Se asiente la hipótesis alterna de las variables específica 3, siendo el Coeficiente de Correlación de Pearson resulta 0.852. Lo que designa que hay relación positiva o directa entre la dimensión tipos de financiamiento, de la variable Independiente y la mejora de la productividad. Además, la significación bilateral o P valor es 0.000 (<0.05) lo que sobresale que la correlación es significativa; se afirma también que la correlación de variable a variable es significativa en un 99%.

VII. RECOMENDACIONES

Primera recomendación: la panadería López debería financiarse con una entidad bancaria teniendo en cuenta que el préstamo que va a solicitar sea el total de lo presupuestado para el desarrollo de la empresa mejorando la productividad de ésta. Lo financiado sería de útil importancia tanto para los dueños de la empresa como también a los trabajadores que se capacitarán para el uso y manejo correcto de las maquinas a utilizar haciendo valer la productividad, que simboliza y tiene como objeto producir más con el menor esfuerzo y limitado recurso.

Segunda recomendación: La Panadería López debería estar sujeta a un riesgo moderado, es decir, ver el grado de endeudamiento que va a asumir y que consecuencias tendría para la empresa; la empresa debería solo recurrir a un financiamiento a largo plazo tomando en consideración el fin de dicho préstamo.

Tercera recomendación: la Panadería López tendría que pedir un préstamo a alguna entidad financiera teniendo en cuenta las mejores alternativas de financiación el cuál incluya tasas, interés, el tiempo a pagar, razonables para que no afecte la liquidez de la empresa. Estos préstamos deberían impulsar el crecimiento sostenible y darle solvencia a la empresa; obteniendo así una sana política de financiamiento y gestión financiera.

Cuarta conclusión: la Panadería López tendría que tomar en consideración el financiamiento y su tipo como fuentes de financiación e inyección, ya que dentro de ellas algunas están reguladas por la SBS y otras no con el fin de elegir un recurso y/o alternativa confiable. Para ello debería también buscar asesoría en temas de financiación de MYPES con el objetivo de llevar a cabo el o los proyectos de la Panadería López.

REFERENCIAS

- Aching, Guzmán, C. (2009). Matemáticas Financieras para toma de decisiones empresariales. Conceptos y herramientas. Textos universitarios publicados EUMED.NET.
- Antezana, Z. (2012). Evaluación del desempeño y su influencia en la Productividad en las empresas del sector de comida rápida. Bambos S.A.C.-SucursalPlazaNorte2012". (Tesis de Licenciatura) Lima: Universidad César Vallejo.
- Block, SyHirt, G. (2005) "*Administración Financiera*". (11a.ed.) México D. F.: McGraw-Hill. Interamericana
- Chara, W. (2012) "alternativas de Financiamiento para obtener Capital de trabajo en las Industrias Textiles del distrito de Ate vitarte en el periodo 2011" (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Collazos, J. (2004) "Inversión y Financiamiento de Proyectos" (2da. Ed.) Perú: Editorial San Marcos.
- Fundaciones de Investigaciones Económicas Latinoamericanas. (FIEL), "Crecimiento y Productividad, un estudio de las empresas-2009".
- Melina, G. y Manai, M (2012) "Las Micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) y su participación en el desarrollo social y crecimiento económico de América Latina, 2012". P.13)
- Pagés, C. (2010) "La era de la productividad, cómo transformar las economías desde sus cimientos, 2010. P.246"
- Prado, A. (2010) "el financiamiento como estrategia de optimización. De la gestión en las Mypes textil-comercial de Gamarra-Distrito de la *Victoria en el periodo 2010*" (tesis de Maestría). Lima: Universidad de San Martín de Porras.
- Rojas. J. (2004) "Aumentar la productividad en el departamento de hilatura de la empresa NOVA Distex S.A. de C.V, a través de la implementación de un nuevo método de trabajo Año 2004" (tesis de licenciatura en ingeniería Industrial) Puebla: Universidad de las Américas Puebla.

Sánchez.J. (2011) "Evaluación del desempeño para la Mejora de la Productividad en la empresa Indes S.A.C. sede Breña Año 2011" (Tesis de Licenciatura). Lima: Universidad César Vallejo.

Tantas, L "Caracterización de financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio año 2010" (Tesis Contador Público) Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

CITAS ELECTRONICAS:

[http://books.google.com.pe/books?id=_tDLdSjnblsC&printsec=frontcover&dq=Calidad+y+servicio.+Conceptos+y+herramientas.&hl=en&sa=X&ei=a-](http://books.google.com.pe/books?id=_tDLdSjnblsC&printsec=frontcover&dq=Calidad+y+servicio.+Conceptos+y+herramientas.&hl=en&sa=X&ei=a-12UcamHvP64AOs-IHICg&ved=0CCkQ6AEwAA)

12UcamHvP64AOs-IHICg&ved=0CCkQ6AEwAA

<http://www.tesis.ufm.edu.gt/pdf/2705.pdf>

<http://www.fiel.org/publicaciones/libros/productividad.pdf>

[http://books.google.com.pe/books?id=_tDLdSjnblsC&printsec=frontcover&dq=Calidad+y+servicio.+Conceptos+y+herramientas.&hl=en&sa=X&ei=a-](http://books.google.com.pe/books?id=_tDLdSjnblsC&printsec=frontcover&dq=Calidad+y+servicio.+Conceptos+y+herramientas.&hl=en&sa=X&ei=a-12UcamHvP64AOs-IHICg&ved=0CCkQ6AEwAA)

12UcamHvP64AOs-IHICg&ved=0CCkQ6AEwAA

<http://www.tesis.ufm.edu.gt/pdf/2705.pdf>

Anexo N° 1 - Matriz de operacionalización de variables

EL FINANCIAMIENTO EXTERNO Y SU RELACIÓN EN LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA PANADERÍA “LÓPEZ S.R.L.” – CALLAO, 2103.									
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍAS O DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	EXPRESADO			
INDEPENDIENTE	<p>Según, Aching Guzmán, César, (2009). <i>Matemáticas Financieras para toma de decisiones empresariales. Conceptos y herramientas</i>. Textos universitarios publicados EUMED.NET.</p> <p>Expreso, Toda empresa, pública o privada, requiere de recursos financieros (capital) para realizar sus actividades, desarrollar sus funciones actuales o ampliarlas, así como el inicio de nuevos proyectos que impliquen inversión.</p>	<p>Es una decisión por parte de la empresa a aumentar el capital, es decir la obtención de los recursos necesarios para sustentar un determinado proyecto de inversión, ampliación de instalación, compra de activos, etc.</p>	Seguridad del prestatario		Ordinal	Entrevista			
FINANCIACIÓN EXTERNA			Nivel de seguridad en el banco	Ordinal	Entrevista				
			Préstamos	Crédito	Ordinal	Entrevista			
				Tipos de préstamo	Ordinal	Entrevista			
			Tipos de financiamiento	Fuentes de financiamiento	Ordinal	Entrevista			
				Tipos de financiamiento	Ordinal	Entrevista			
				Nivel de financiamiento	Ordinal	Entrevista			
			DEPENDIENTE	<p>Según, Según, la Organización para la Cooperación económica Europea (OCEE).</p> <p>Menciono, productividad es el cociente que se obtiene al dividirla</p> <p>Producción por uno de los factores de producción. De esta forma es posible hablar de la productividad del capital, de la inversión o de la materia prima según si lo que se produjo se toma</p> <p>En cuenta respecto al capital, a la inversión o a la cantidad de materia prima, etc.</p>	<p>Es el uso eficiente y eficaz del proceso de producción, capital del trabajo, productos y servicios y que consta con la inversión, capital, materia prima y recursos por parte de la empresa.</p>	Productos final	Beneficios esenciales	Ordinal	Encuesta
			Características y Atributos del producto				Ordinal	Encuesta	
Fuerza laboral	Tiempo de Servicio	Rango	Encuesta						
	Trabajo de Equipo	Rango	Encuesta						
Procesos productivos	Recursos de la Empresa	Rango	Encuesta						
	Capital Humano								

Anexo N° 2 - Matriz De Consistencia

EL FINANCIAMIENTO EXTERNO Y SU RELACIÓN EN LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA PANADERÍA “LÓPEZ S.R.L” - CALLAO, 2103.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍAS O DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	EXPRESADO		
INDEPENDIENTE	<p>Según, Aching Guzmán, César, (2009). <i>Matemáticas Financieras para toma de decisiones empresariales. Conceptos y herramientas.</i> Textos universitarios publicados EUMED.NET.</p> <p>Expreso, Toda empresa, pública o privada, requiere de recursos financieros (capital) para realizar sus actividades, desarrollar sus funciones actuales o ampliarlas, así como el inicio de nuevos proyectos que impliquen inversión.</p>	<p>Es una decisión por parte de la empresa a aumentar el capital, es decir la obtención de los recursos necesarios para sustentar un determinado proyecto de inversión, ampliación de instalación, compra de activos, etc.</p>	Seguridad del prestatario	Grado de endeudamiento		Entrevista		
FINANCIACIÓN EXTERNA				Nivel de seguridad en el banco	Ordinal	Entrevista		
			Préstamos	Crédito	Ordinal	Entrevista		
				Tipos de préstamo	Ordinal	Entrevista		
			Tipos de financiamiento	Fuentes de financiamiento	Ordinal	Entrevista		
				Tipos de financiamiento	Ordinal	Entrevista		
				Nivel de financiamiento	Ordinal	Entrevista		
			DEPENDIENTE	<p>Según, Según, la Organización para la Cooperación económica Europea (OCEE).</p> <p>Menciona, productividad es el cociente que se obtiene al dividirla</p> <p>Producción por uno de los factores de producción. De esta forma es posible hablar de la productividad del capital, de la inversión o de la materia prima según si lo que se produjo se toma</p> <p>En cuenta respecto al capital, a la inversión o a la cantidad de materia prima, etc.</p>	<p>Es el uso eficiente y eficaz del proceso de producción, capital del trabajo, productos y servicios y que consta con la inversión, capital, materia prima y recursos por parte de la empresa.</p>	Productos final	Beneficios esenciales	Ordinal
MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD			Características y Atributos del producto				Ordinal	Encuesta
	Fuerza laboral	Tiempo de Servicio	Rango			Encuesta		
		Trabajo de Equipo	Rango			Encuesta		
	Procesos productivos	Recursos de la Empresa	Rango			Encuesta		
Capital Humano								

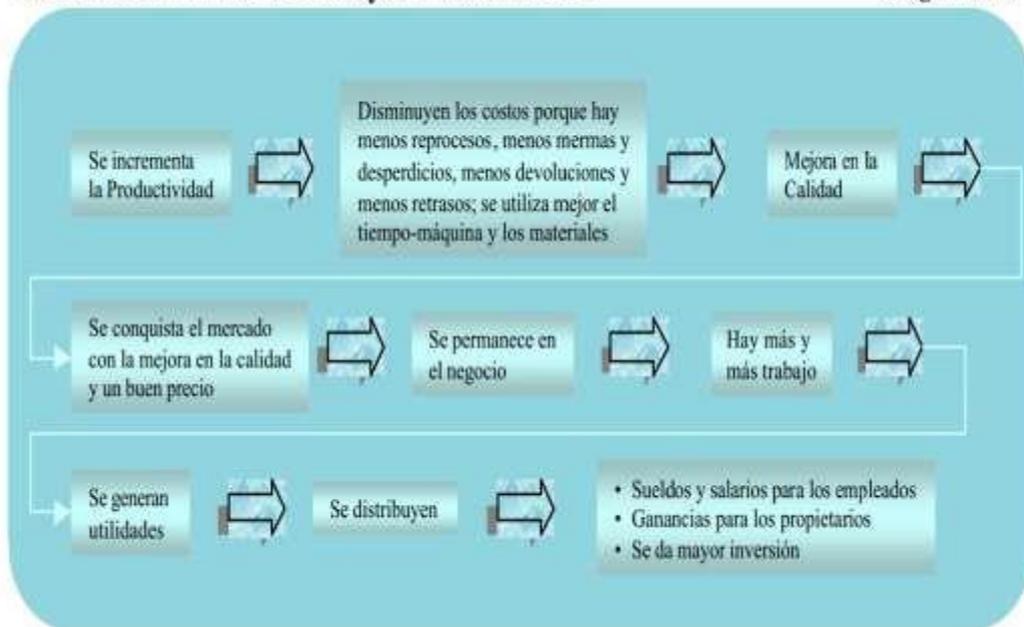
Anexo N° 3 - Matriz de Coherencia

	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables
General	¿Cómo el financiamiento externo se relaciona con la mejora de la Productividad de la Panadería "LÓPEZ", Callao, Año 2014?	Conocer la relación que existe entre la financiación externa y la mejora de la productividad de la empresa "Panadería LÓPEZ", Callao, Año 2013.	El financiamiento externo se relaciona con la mejora de la productividad de la "panadería López", Distrito Carmen de la Legua Reynoso-Callao, Año 2013.	
Específicos	¿Cómo se relaciona la seguridad del financiamiento externo con la mejora de la productividad en la panadería López", Callao?	Determinar cómo se relaciona la seguridad del financiamiento externo con la mejora de la productividad en la panadería López", Callao.	la seguridad del financiamiento externo se relaciona con la mejora de la productividad en la panadería López", Callao.	variable Dependiente: Productividad
	¿Como se relaciona los préstamos de la financiación externa con la mejora de la productividad en la panadería López", Callao?	Identificar cómo se relaciona los préstamos de la financiación externa con la mejora de la productividad en la panadería López", Callao.	los prestamos de la financiación externa se relacionan con la mejora de la productividad en la panadería López", Callao.	variable Independiente: Financiamiento Externo
	¿Como se relaciona los tipos de financiamiento de la financiación externa con la mejora de la productividad en la panadería López", Callao.	Precisar cómo se relaciona los tipos de financiamiento de la financiación externa con la mejora de la productividad en la panadería López", Callao.	Los tipos de financiamiento de la financiación externa se relaciona con la mejora de la productividad en la panadería López", Callao.	

Anexo N° 4 – Cadena derivada de una mayor productividad

Cadena derivada de una mayor Productividad

Diagrama 1



ANEXO – 5 RELACIÓN ENTRE EL FINANCIAMIENTO EXTERNO Y LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA PANADERÍA LÓPEZ, DISTRITO CARMEN DE LA LEGUA, REYNOSO - CALLAO, 2014.

OBJETIVO: Conocer el desempeño de los colaboradores, con respecto al **Financiamiento Externo** de la empresa.

INSTRUCCIONES:

- Marque con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.
- Contestad con sinceridad y claridad.

INFORMACIÓN GENERAL

Género: Masculino Femenino

Edad: _____

ALTERNATIVAS

- A. Totalmente de acuerdo
- B. De acuerdo
- C. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- D. En desacuerdo
- E. Totalmente en desacuerdo

N°	PREGUNTA	A	B	C	D	E
1	¿Es Ud. Consciente del grado de endeudamiento que va a asumir por medio del financiamiento externo (Bancos)?					
2	¿Esta dispuesto a asumir un financiamiento riesgoso?					
3	¿Ha realizado alguna operación “crediticia” en alguna entidad bancaria?					
4	¿Cree Ud. ¿Que los créditos cubren cuantitativamente la necesidad por la cual fueron solicitados?					
5	¿Sabe Ud. ¿Qué tipo de crédito necesita para su empresa?					

6	¿Para Ud. ¿Es seguro obtener un crédito por parte de una entidad financiera?					
7	¿Está Ud. ¿De acuerdo con las tasas de interés que cobran las entidades financieras?					
8	¿Sabe Ud. ¿Los tipos de créditos que otorgan las entidades financieras?					
9	¿Ha realizado alguna operación crediticia en alguna entidad financiera?					
10	¿Cuenta su empresa con una estructura sana y sólida para algún financiamiento?					
11	¿Tiene conocimiento de los tipos de documentación que solicitan las entidades bancarias para otorgar un crédito?					
12	¿Es consciente del valor patrimonial de su empresa?					
13	¿El tiempo de endeudamiento con la entidad financiera es importante para ud.					
14	¿Tiene Ud. ¿Un buen historial crediticio?					
15	¿Le gustaría obtener un crédito de alguna entidad financiera					
16	¿Tiene conocimiento de los tipos de financiamiento?					
17	¿Está dispuesto a asumir un financiamiento moderado?					

ANEXO 6 - RELACIÓN ENTRE EL FINANCIAMIENTO EXTERNO Y LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA PANADERÍA LÓPEZ, DISTRITO CARMEN DE LA LEGUA, REYNOSO-CALLAO, 2014.

OBJETIVO: Conocer el desempeño de los colaboradores, con respecto a la **Mejora de la Productividad** de la empresa.

INSTRUCCIONES:

- Marque con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.
- Contestad con sinceridad y claridad.

INFORMACIÓN GENERAL

Género: Masculino Femenino

Edad: _____

ALTERNATIVAS

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTA	A	B	C	D	E
1	¿Cree usted que el ambiente de trabajo influye en su nivel de productividad?					
2	¿Considera usted que los recursos que le brinda la empresa son suficientes para realizar su trabajo?					
3	Si la empresa adquiere nueva maquinaria, ¿su productividad aumentaría?					
4	¿Considera usted necesario la capacitación para su buen desempeño y la mejora de su productividad?					

5	¿Usted considera que sus compañeros de trabajo demuestran dedicación y concentración en el trabajo que realizan?					
6	¿Alguno de sus compañeros de trabajo tiene “tiempo libre” mientras usted está trabajando?					
7	¿Influye la relación interpersonal con sus compañeros en su productividad?					
8	¿Influye su horario de trabajo en su productividad?					
9	¿Influye su experiencia laboral en su productividad?					
10	¿Considera usted que su productividad ha aumentado durante el tiempo que trabaja en la empresa?					
11	¿Cree usted que el trabajo en equipo mejora la productividad?					
12	¿Su sueldo refleja su nivel de productividad?					
13	¿Está usted de acuerdo con los incentivos de parte de la empresa?					
14	¿Cree usted que el cliente está satisfecho con el producto final que usted elabora?					
15	¿Influye la edad de sus compañeros en la productividad a la hora de trabajar?					
16	¿Cree Ud. ¿Que al mejorar la productividad también aumentaría los beneficios de la empresa?					
17	¿Cree Ud. ¿Que al mejorar la productividad también mejorarían las características del producto?					
18	¿Si la productividad de la empresa mejorara, el costo del producto se reduciría?					

ANEXO 7 - Tabla de frecuencia y gráficos de barras

Variable independiente: Financiamiento externo

VAR00001

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
	En desacuerdo	3	16,7	16,7	22,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	16,7	38,9
	De acuerdo	5	27,8	27,8	66,7
	Totalmente de acuerdo	6	33,3	33,3	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

VAR00002

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	3	16,7	16,7	16,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	16,7	33,3
	De acuerdo	5	27,8	27,8	61,1
	Totalmente de acuerdo	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

VAR00003

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
				61,1
De acuerdo	11	61,1	61,1	
Válidos				100,0
Totalmente de acuerdo	7	38,9	38,9	
Total	18	100,0	100,0	

VAR00004

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
				11,1
	Totalmente en desacuerdo	2	11,1	11,1
Válidos	En desacuerdo	3	16,7	27,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	61,1	88,9
	De acuerdo	2	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0

VAR00005

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	16,7
Válidos	De acuerdo	6	33,3	50,0
	Totalmente de acuerdo	9	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0

VAR00006

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	11	61,1	61,1
	En desacuerdo	7	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0

VAR00007

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos De acuerdo	7	38,9	38,9	38,9
Totalmente de acuerdo	11	61,1	61,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00008

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	2	11,1	11,1	11,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	38,9	38,9	50,0
De acuerdo	9	50,0	50,0	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00009

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	5	27,8	27,8	27,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	44,4	44,4	72,2
De acuerdo	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00010

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	3	16,7	16,7	16,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,1	11,1	27,8
De acuerdo	8	44,4	44,4	72,2
Totalmente de acuerdo	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00011

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
Válidos De acuerdo	2	11,1	11,1	16,7
Totalmente de acuerdo	15	83,3	83,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00012

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
En desacuerdo	10	55,6	55,6	61,1
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	33,3	33,3	94,4
De acuerdo	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00013

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	16,7	22,2
Válidos De acuerdo	10	55,6	55,6	77,8
Totalmente de acuerdo	4	22,2	22,2	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00014

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En desacuerdo	7	38,9	38,9	38,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	33,3	33,3	72,2
De acuerdo	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00015

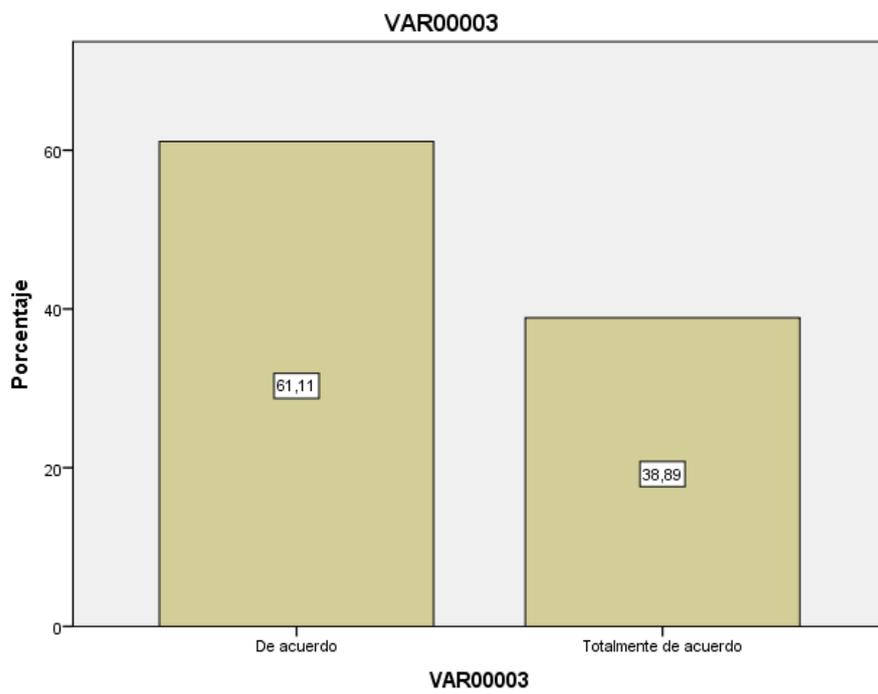
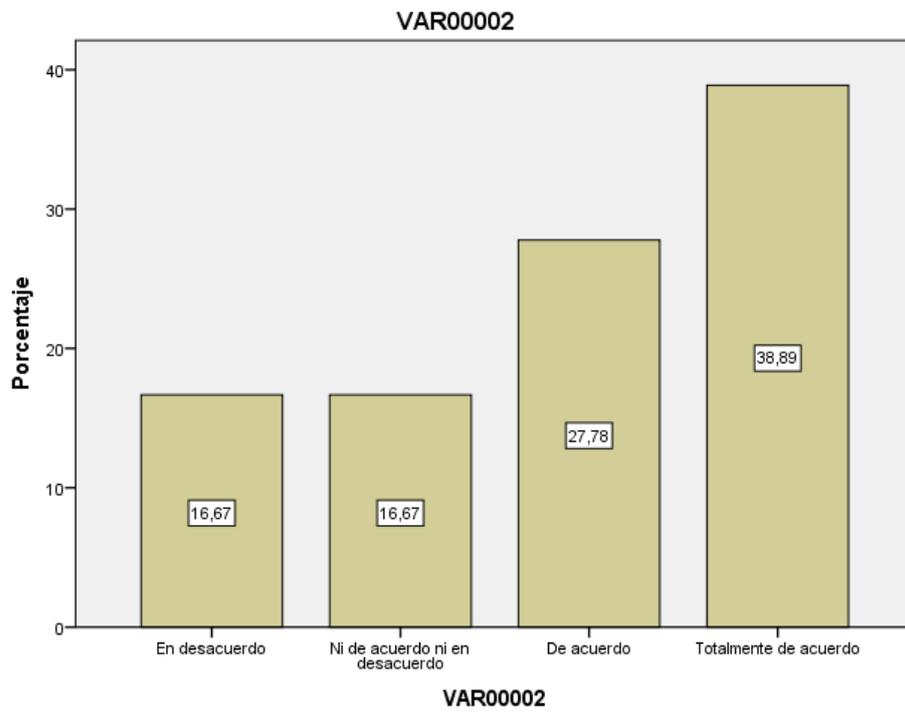
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En desacuerdo	3	16,7	16,7	16,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	50,0	50,0	66,7
De acuerdo	5	27,8	27,8	94,4
Totalmente de acuerdo	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

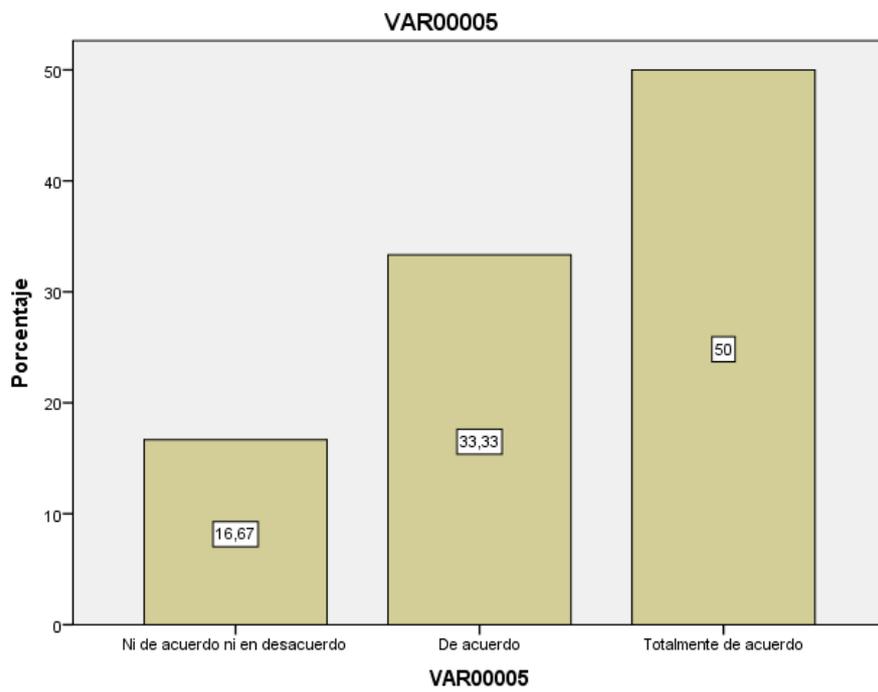
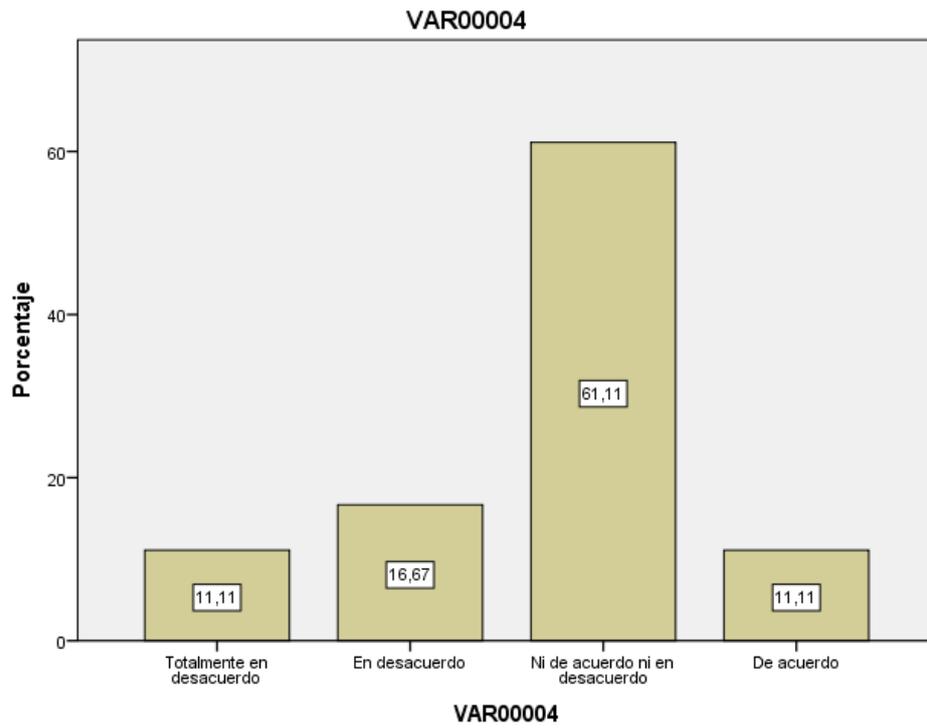
VAR00016

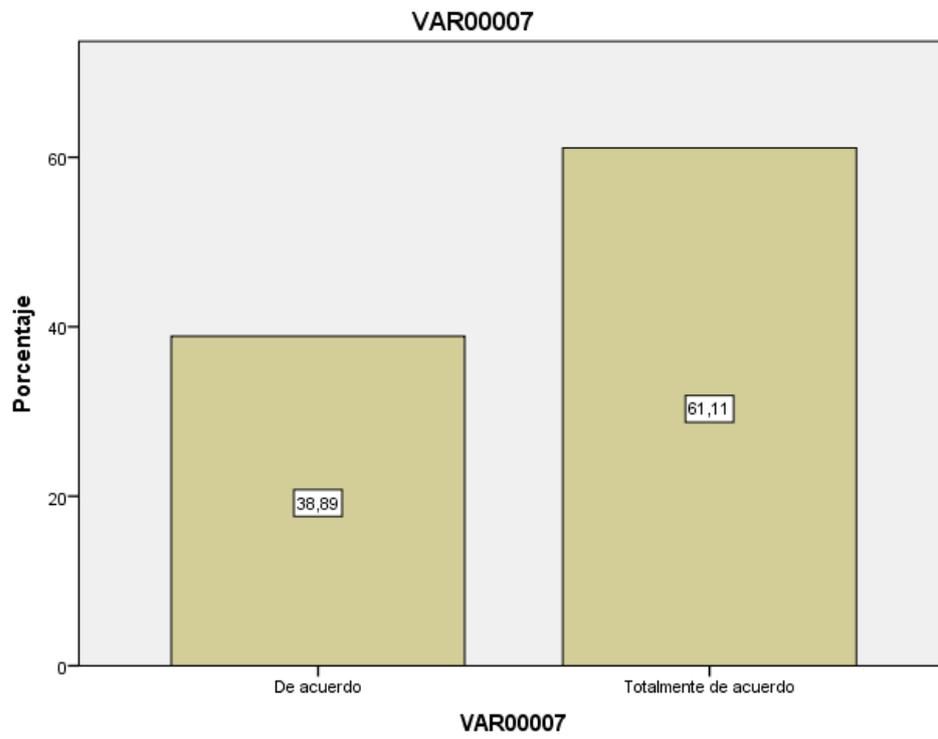
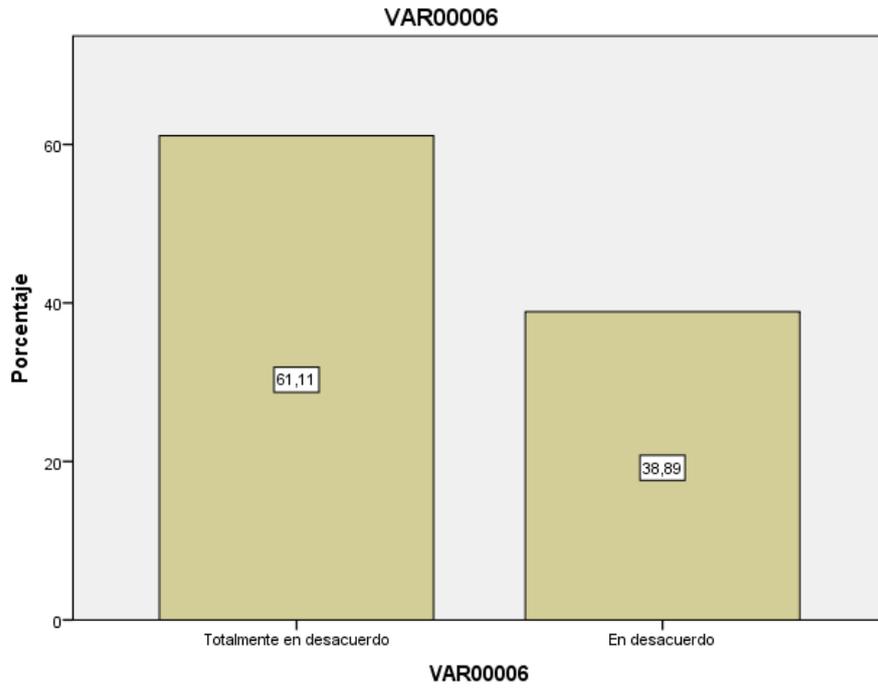
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
En desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	61,1	61,1	66,7
De acuerdo	5	27,8	27,8	94,4
Totalmente de acuerdo	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

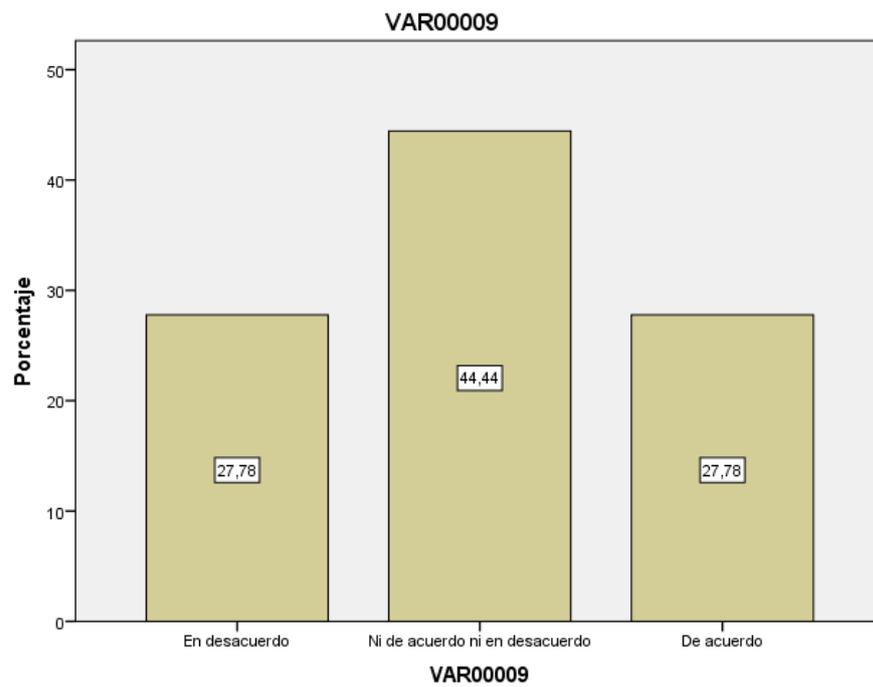
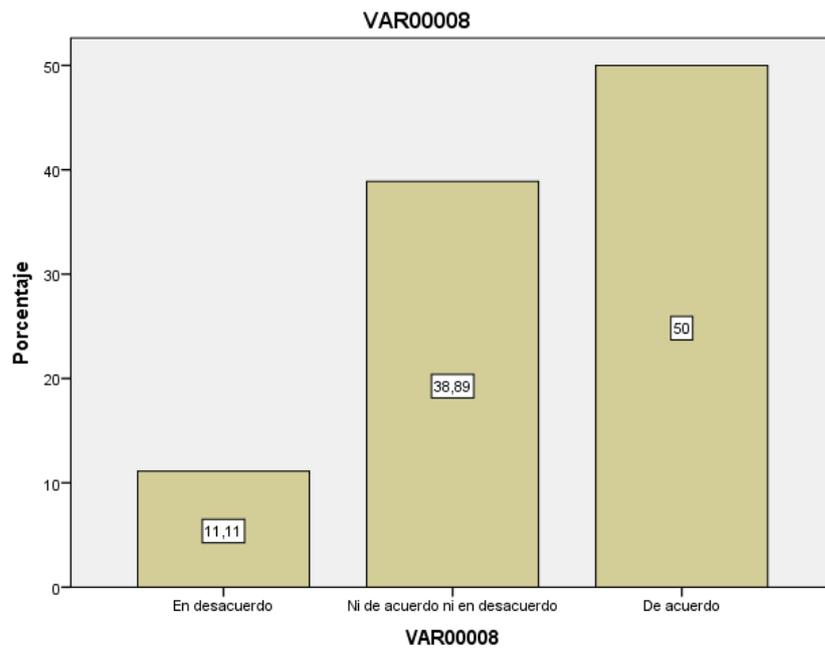
VAR00017

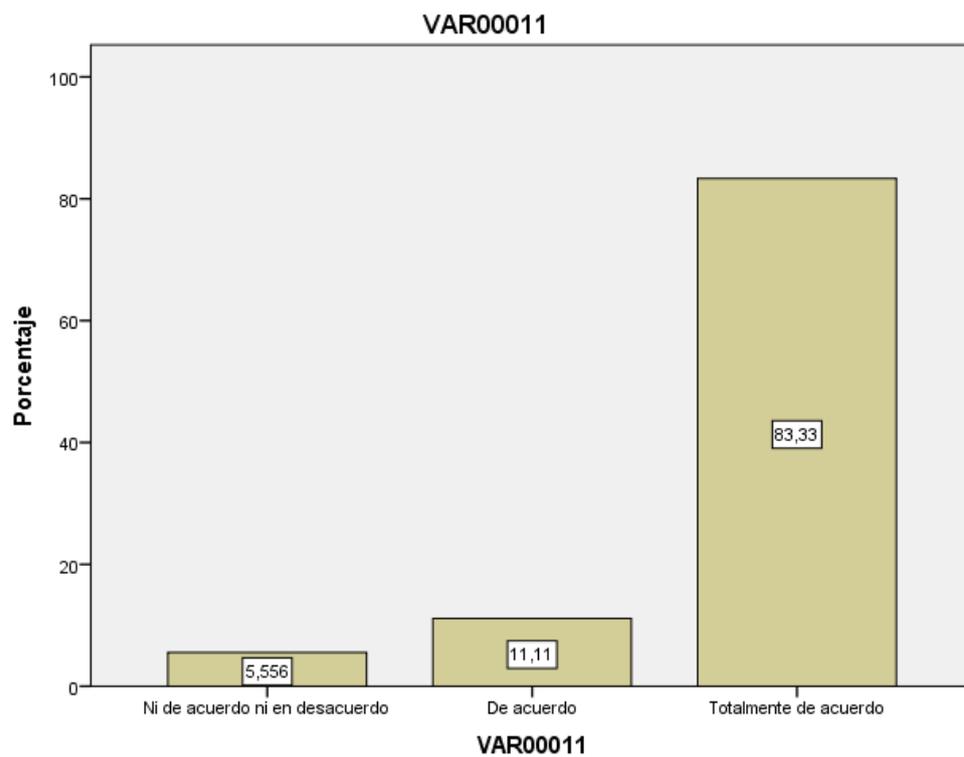
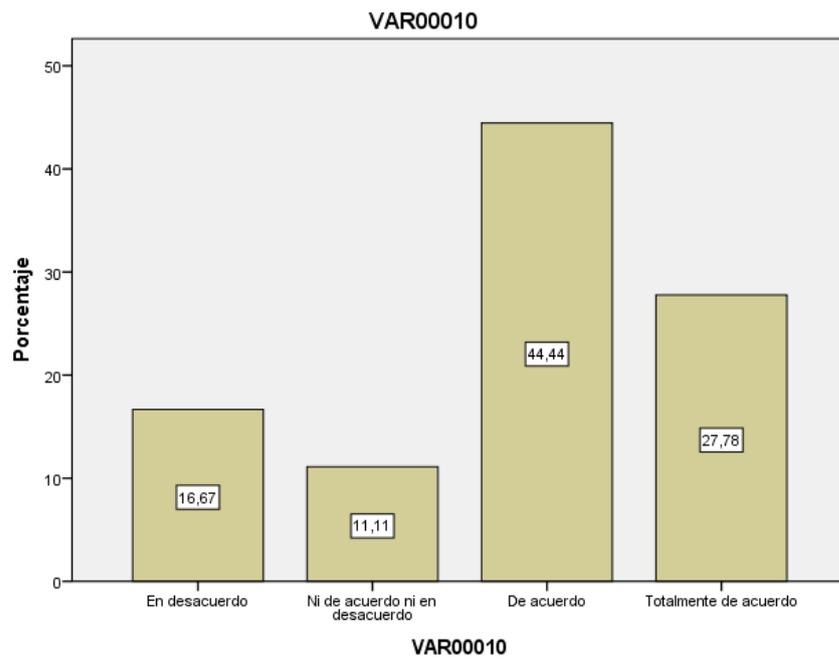
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
De acuerdo	13	72,2	72,2	72,2
Totalmente de acuerdo	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

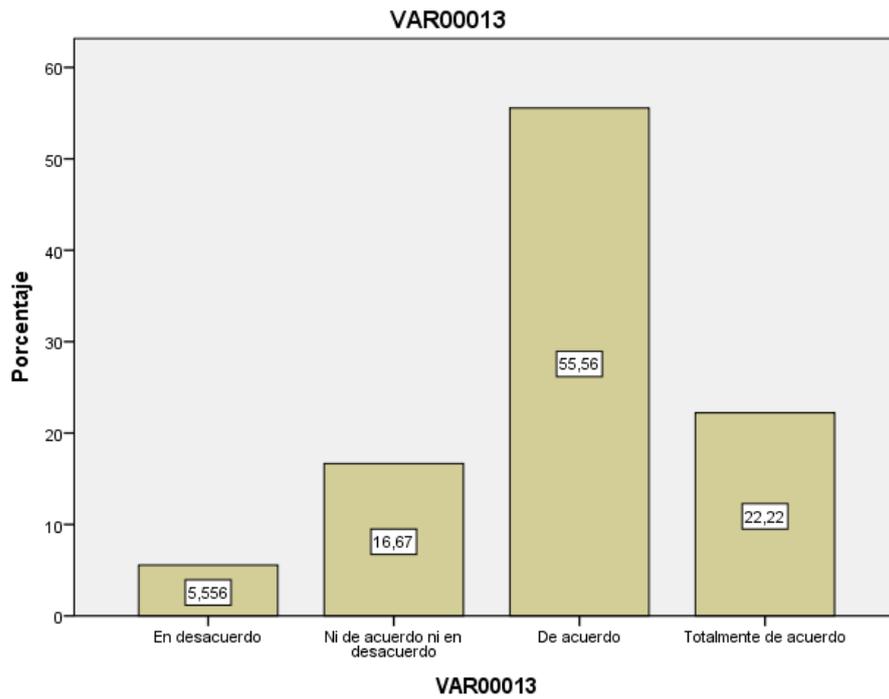
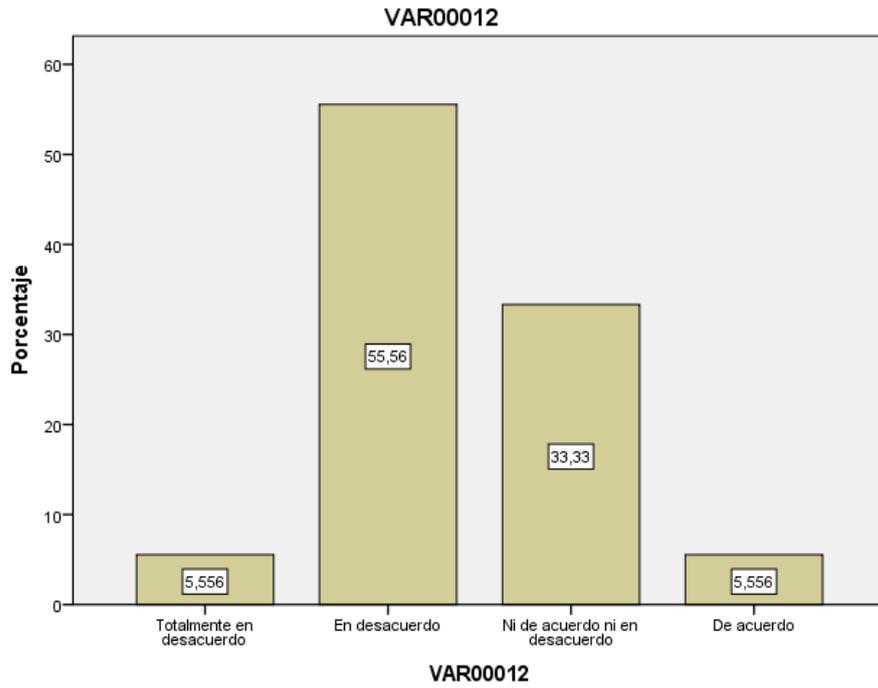


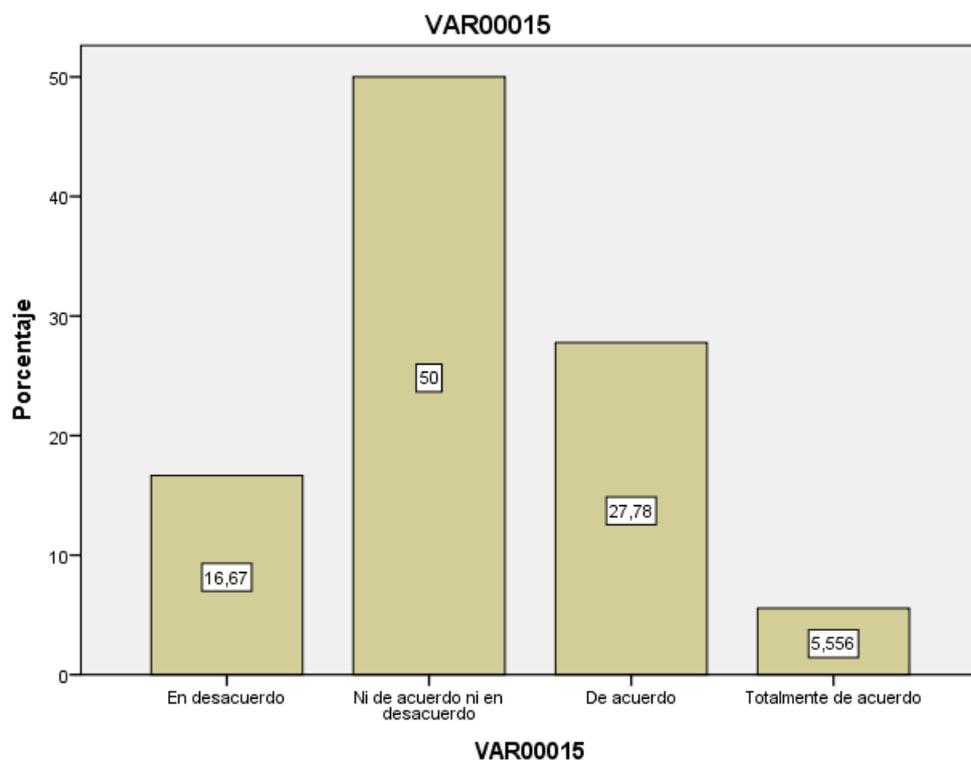
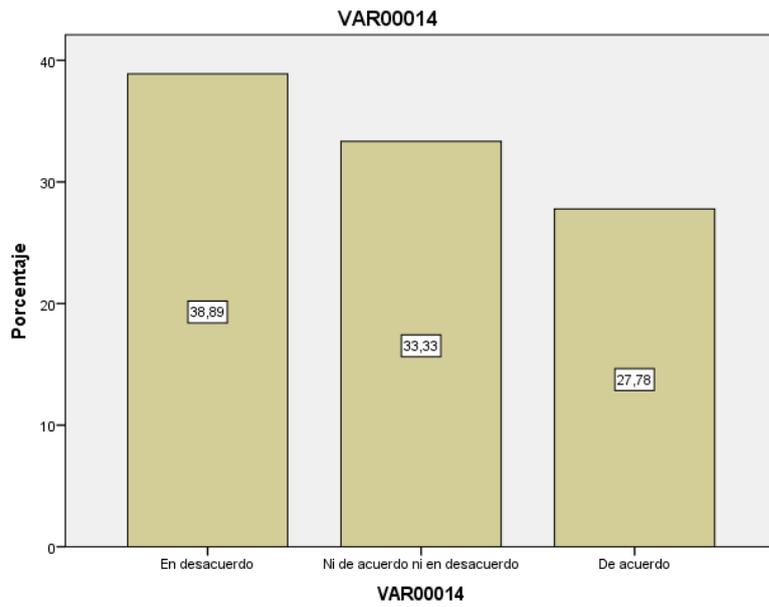


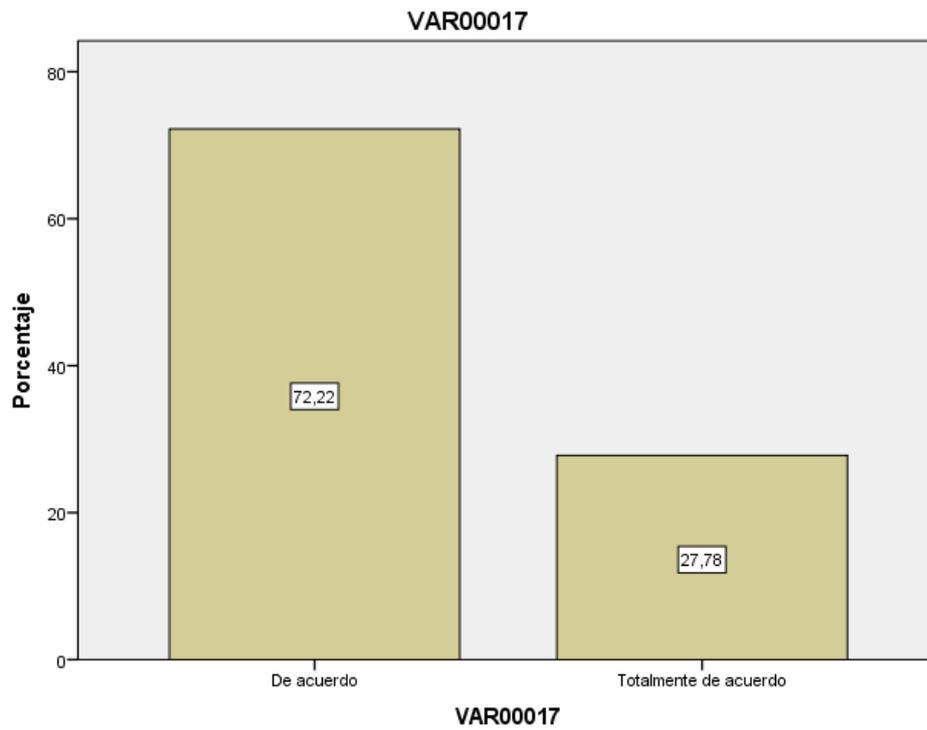
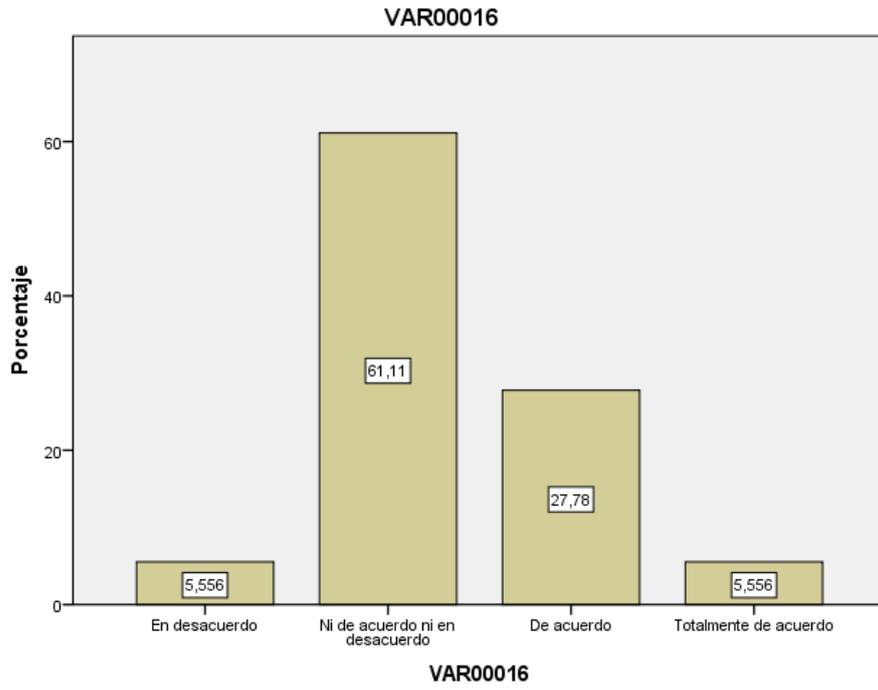












Anexo – 8 Variable dependiente: Mejora de la productividad

Tabla de frecuencia

VAR00001

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	10	55,6	55,6	55,6
	Totalmente de acuerdo	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

VAR00002

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22,2	22,2	27,8
	De acuerdo	5	27,8	27,8	55,6
	Totalmente de acuerdo	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

VAR00003

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22,2	22,2	22,2
	De acuerdo	4	22,2	22,2	44,4
	Totalmente de acuerdo	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

VAR00004

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,1	11,1	11,1
	De acuerdo	7	38,9	38,9	50,0
	Totalmente de acuerdo	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

VAR00005

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	44,4	44,4	44,4
Válidos De acuerdo	9	50,0	50,0	94,4
Totalmente de acuerdo	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00006

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	3	16,7	16,7	16,7
Válidos Totalmente de acuerdo	15	83,3	83,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00007

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
Válidos De acuerdo	9	50,0	50,0	55,6
Totalmente de acuerdo	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00008

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
Válidos De acuerdo	3	16,7	16,7	22,2
Totalmente de acuerdo	14	77,8	77,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00009

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22,2	22,2	22,2
Válidos De acuerdo	5	27,8	27,8	50,0
Totalmente de acuerdo	9	50,0	50,0	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00010

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	16,7	16,7
Válidos De acuerdo	8	44,4	44,4	61,1
Totalmente de acuerdo	7	38,9	38,9	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00011

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22,2	22,2	22,2
Válidos De acuerdo	8	44,4	44,4	66,7
Totalmente de acuerdo	6	33,3	33,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00012

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	44,4	44,4	44,4
Válidos De acuerdo	8	44,4	44,4	88,9
Totalmente de acuerdo	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00013

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	3	16,7	16,7	16,7
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	38,9	38,9	55,6
Válidos De acuerdo	8	44,4	44,4	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00014

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22,2	22,2	22,2
Válidos De acuerdo	9	50,0	50,0	72,2
Válidos Totalmente de acuerdo	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00015

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos En desacuerdo	2	11,1	11,1	11,1
Válidos Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	27,8	27,8	38,9
Válidos De acuerdo	9	50,0	50,0	88,9
Válidos Totalmente de acuerdo	2	11,1	11,1	100,0
Total	18	100,0	100,0	

VAR00016

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos De acuerdo	4	22,2	22,2	22,2
Válidos Totalmente de acuerdo	14	77,8	77,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

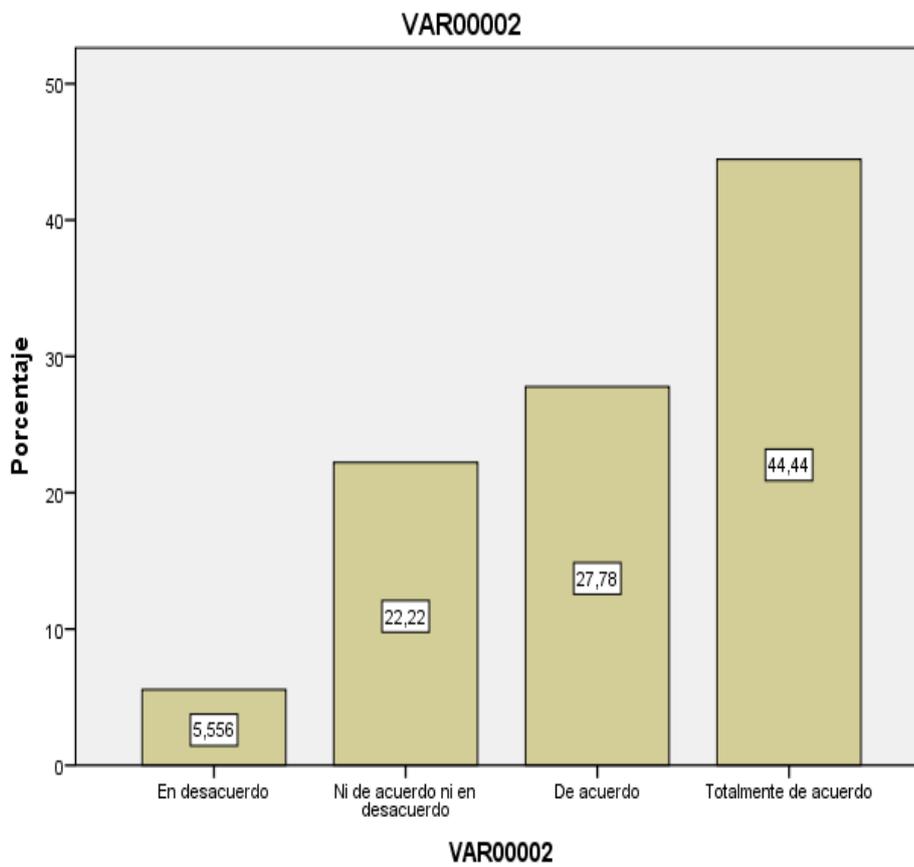
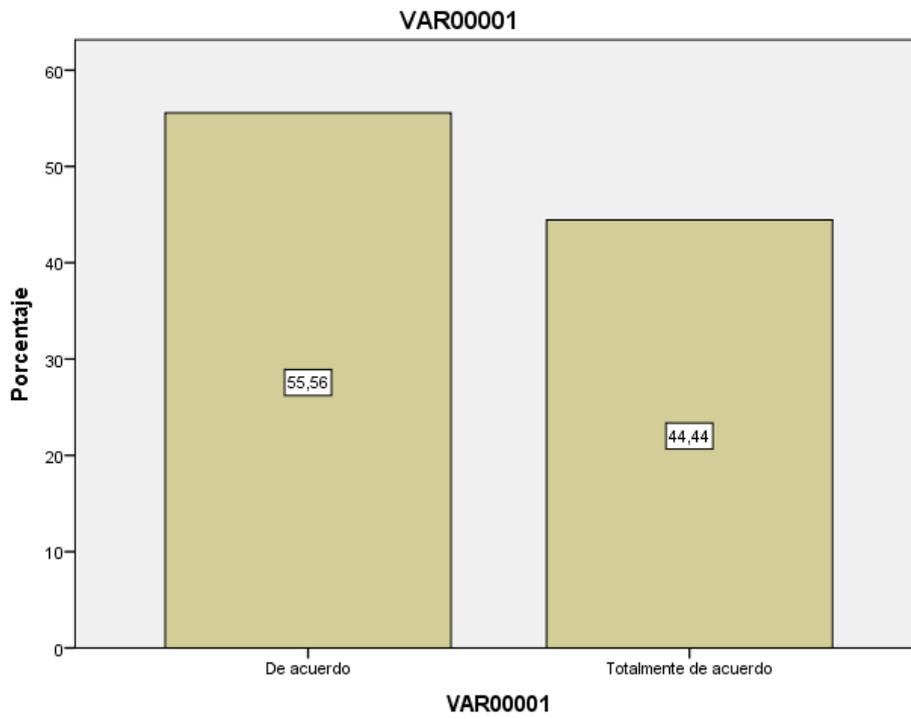
VAR00017

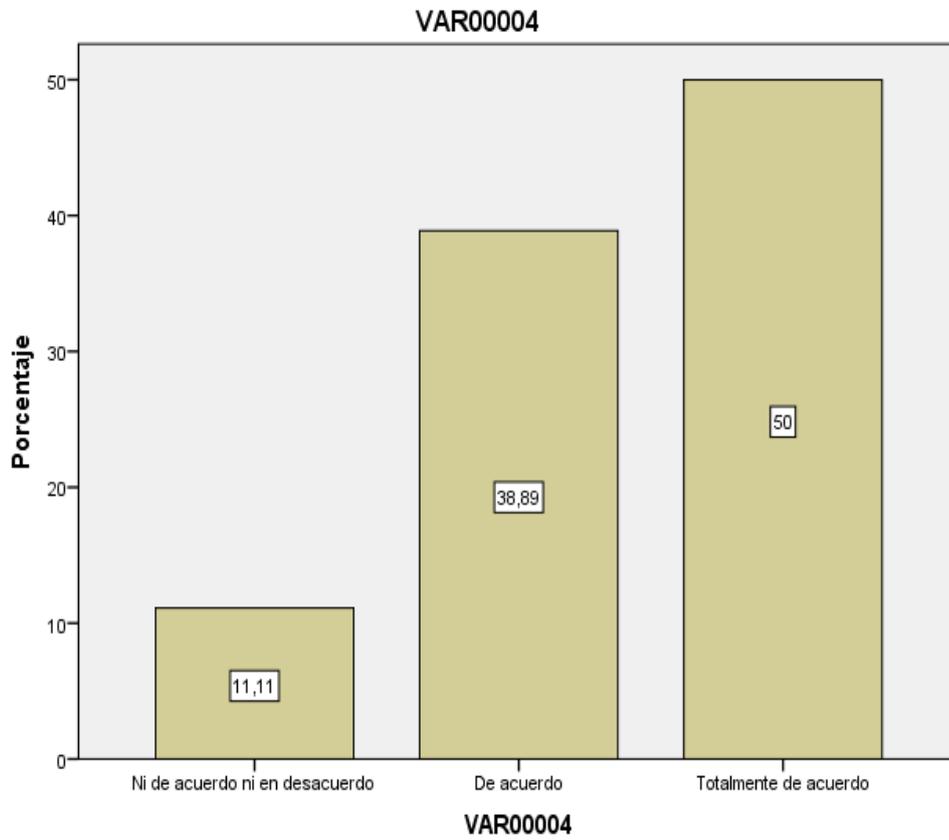
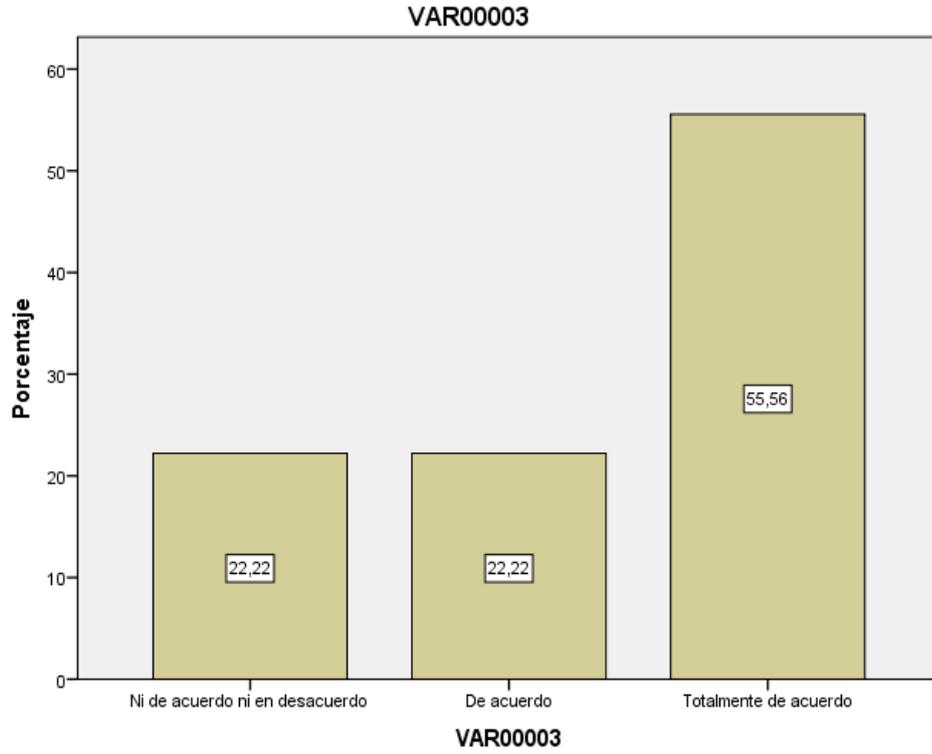
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,1	11,1	11,1
Válidos De acuerdo	11	61,1	61,1	72,2
Totalmente de acuerdo	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

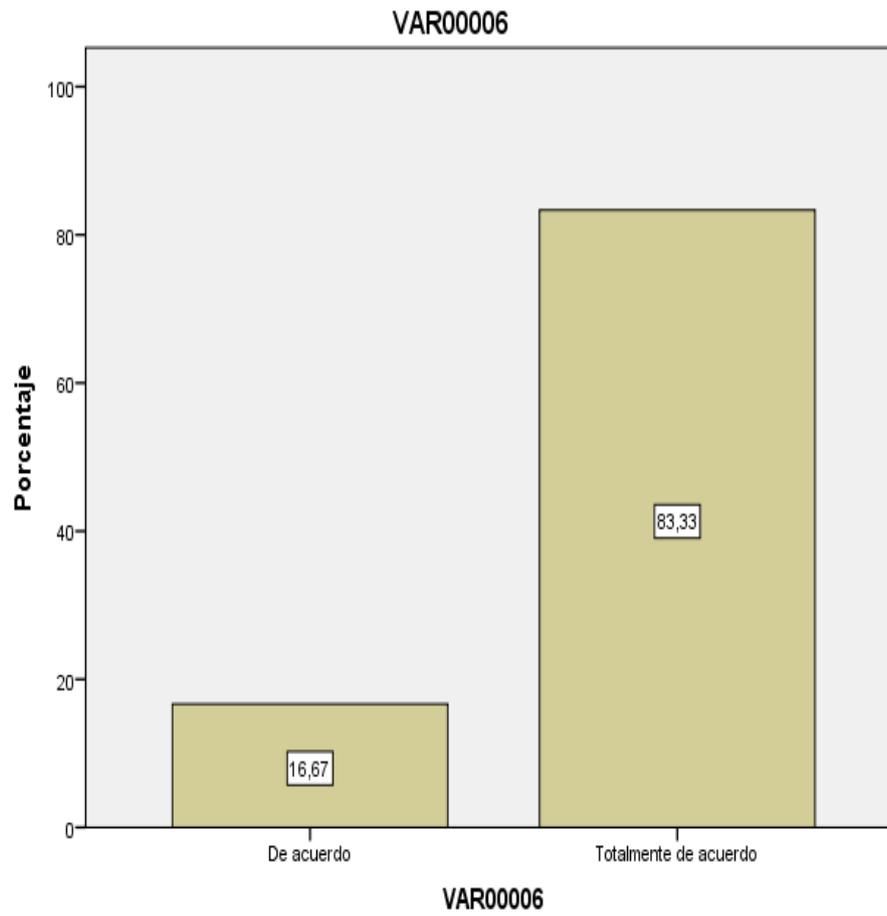
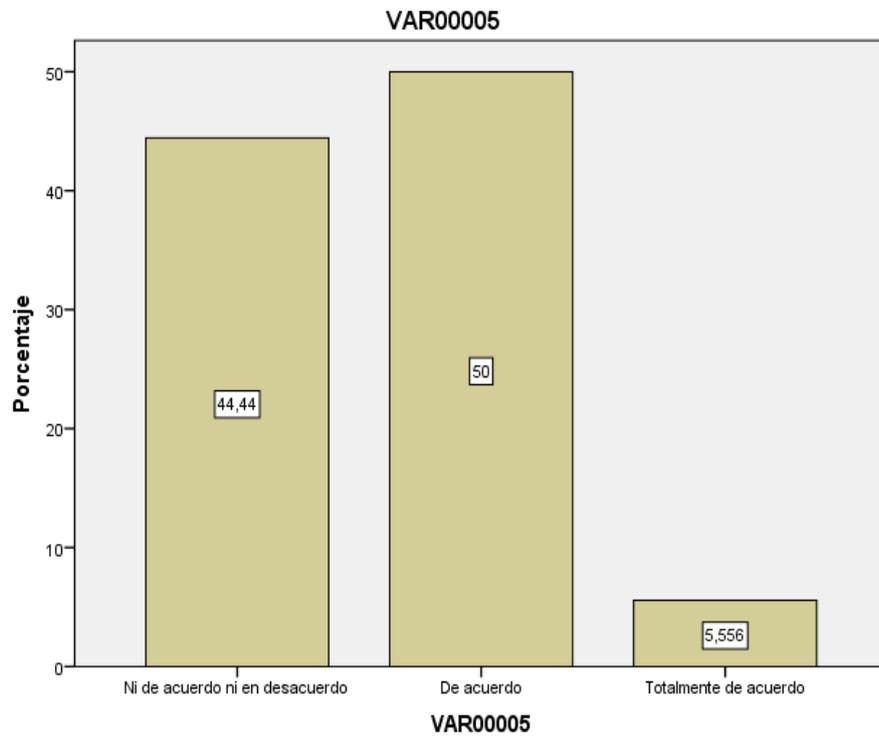
VAR00018

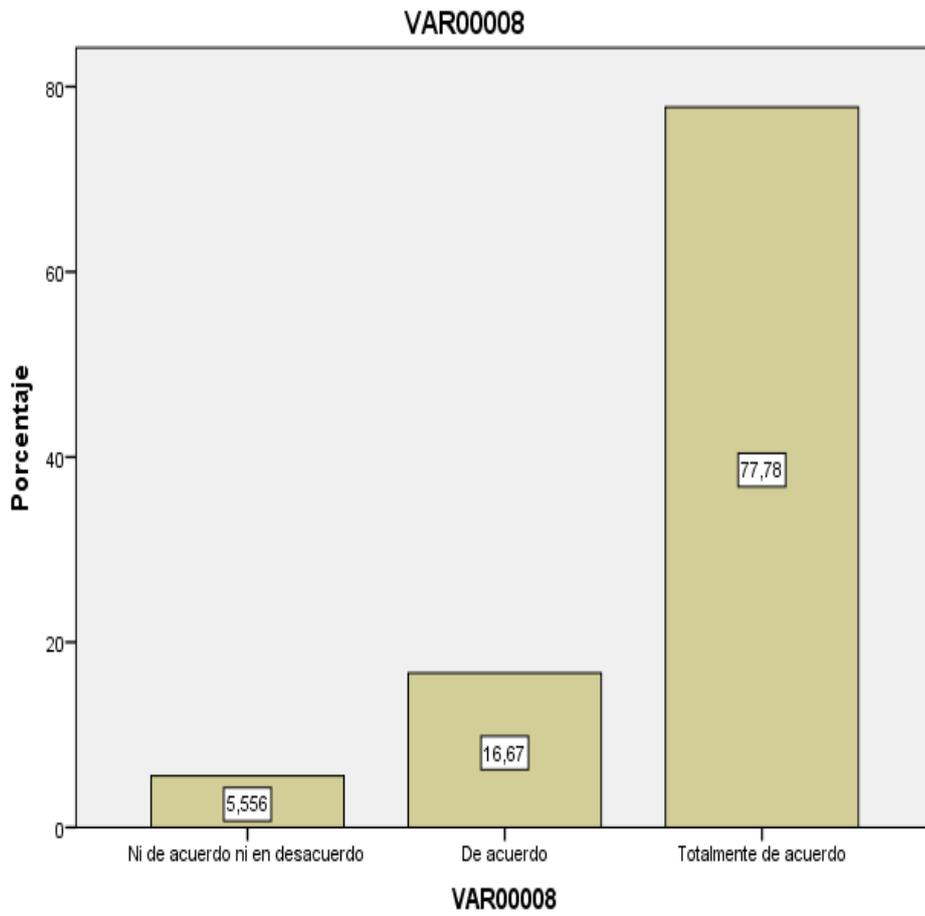
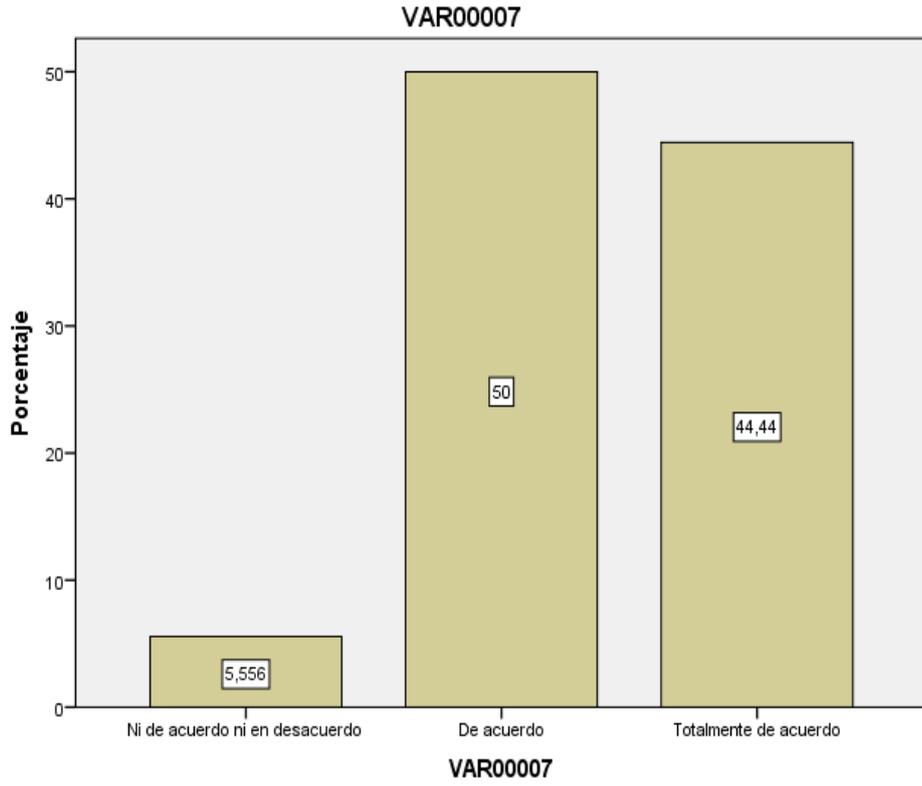
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	3	16,7	16,7	16,7
Válidos Totalmente de acuerdo	15	83,3	83,3	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Anexo 9 - Gráfico de barras

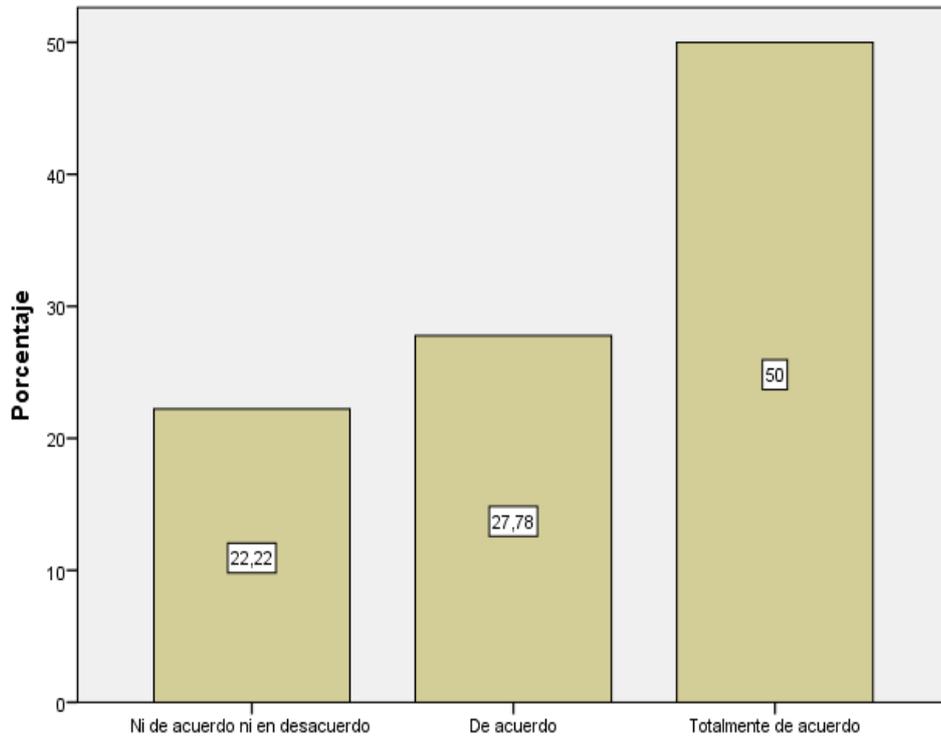






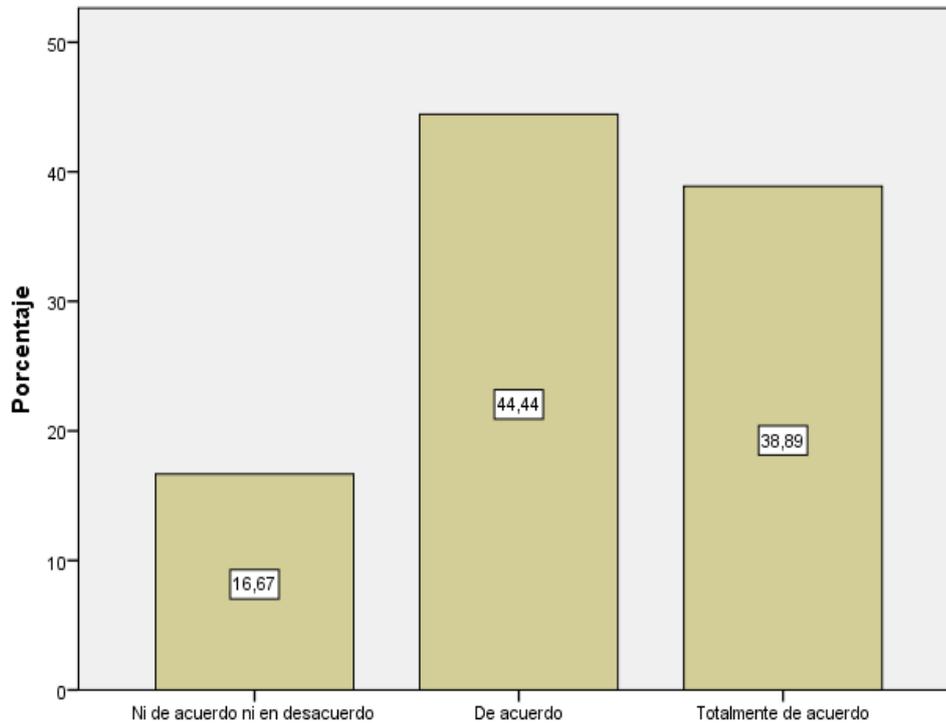


VAR00009



VAR00009

VAR00010



VAR00010

