



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**Solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C. para el desarrollo
empresarial de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Bach. Odicio Palacios Walter Gustavo (ORCID: [0000-0003-0144-0246](https://orcid.org/0000-0003-0144-0246))

ASESORA:

Mgtr. Gómez Zuñiga Cecilia Paula Luisa (ORCID: [0000-0001-7986-7608](https://orcid.org/0000-0001-7986-7608))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi hija Lía Brianna, que es lo más hermoso que la vida me ha dado, por ser mi motivo de superación día a día.

A mi madre, por su amor incondicional en todo momento y por haberme inculcado los valores que hoy en día demuestro tanto en lo personal como en lo profesional.

A mi padre, por su aliento constante para seguir adelante y por transmitirme todas sus enseñanzas para surgir profesionalmente.

A toda mi familia por su constante apoyo y comprensión.

Agradecimiento

A Dios y la Virgen María Auxiliadora por atender mis oraciones y guiarme siempre por el camino del bien.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.3.1 Población	17
3.3.2 Criterios de selección.....	18
3.3.2.1 Criterios de inclusión	18
3.3.2.2 Criterios de exclusión	18
3.3.2.3 Muestra	18
3.3.3 Muestreo	19
3.3.4 Unidad de análisis.....	19
3.3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.3.5.1. Técnica.....	19
3.3.5.2. Instrumento	20
3.4. Procedimientos.....	20
3.5. Método de análisis de datos.....	21

3.6. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	23
4.1. Informe de aplicación de análisis documental	23
4.2. Informe de aplicación del cuestionario	27
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	59
VII. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS	63
ANEXOS	67
Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables	68
Anexo 2: Matriz de consistencia	69
Anexo 3: Cuestionario.....	70
Anexo 4: Constancia de validación de instrumento	71
Anexo 5: Constancia de confiabilidad del instrumento.....	81
Anexo 7: Autorización CMAC Piura S.A.C	82

Índice de tablas

Tabla 1. Mypes que realizaron transacción financiera con la CMAC Piura en el año 2020	17
Tabla 2. Accionistas al 30 de junio del 2020	26
Tabla 3. La empresa experimentó un incremento de sus ventas durante la pandemia año 2020	27
Tabla 4. La empresa generó ganancias producto de sus operaciones durante la pandemia año 2020	28
Tabla 5. La empresa aumentó el nivel de sus inversiones durante la pandemia año 2020	29
Tabla 6. La empresa tuvo que recurrir al financiamiento externo para seguir operando durante la pandemia	30
Tabla 7. Como cliente fue importante para el desarrollo de la empresa sentir el respaldo financiero de la CMAC Piura S.A.C. durante la pandemia	31
Tabla 8. Las políticas de crédito a las Mypes implementadas por la CMAC Piura S.A.C. durante la pandemia permitieron mantenerse en el mercado ...	32
Tabla 9. La empresa fomenta la participación y el trabajo en equipo entre sus trabajadores	33
Tabla 10. La empresa está preparada para adaptarse a las situaciones cambiantes del mercado actual	34
Tabla 11. La empresa se adaptó fácilmente a la situación cambiante que originó la pandemia año 2020.....	35
Tabla 12. La empresa tiene definida su misión, visión y objetivos estratégicos ...	36
Tabla 13. La empresa socializa con sus trabajadores su misión, visión y objetivos estratégicos.....	37
Tabla 14. Los encargados de la empresa mostraron empatía con los trabajadores durante la pandemia	38

Tabla 15. La empresa motiva constantemente a sus trabajadores para un mejor desempeño en la realización de sus labores cotidianas	39
Tabla 16. Se promueven programas de capacitación y promoción de competencia de los trabajadores	40
Tabla 17. Considera usted, que los trabajadores se encuentran comprometido con la empresa	41
Tabla 18. La empresa se preocupa por capacitar a su personal.....	42
Tabla 19. La empresa invierte en tecnología a fin de mejorar sus procesos.....	43
Tabla 20. La empresa invirtió en tecnología con la finalidad de hacer frente al impacto de la pandemia	44
Tabla 21. La innovación de la producción es una constante en la empresa	45
Tabla 22. La empresa percibió ingresos por productos o servicios innovadores durante la pandemia	46

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo describir la importancia de la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C. para el desarrollo empresarial de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020; y su metodología se enmarcó dentro del tipo de investigación aplicada, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transversal descriptivo. Para el recojo de información se recurrió a la técnica de la encuesta y el análisis documental, y como instrumentos el cuestionario y la ficha de registro respectivamente. La población de estudio estuvo conformada por los propietarios y/o representantes de las Mypes debidamente formalizadas y que realizaron alguna transacción financiera con la CMAC Piura en el año 2020; de la cual se extrajo mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple una muestra representativa conformada por 73 Mypes. Analizados los resultados obtenidos, la investigación arribó a la conclusión general que la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C., evidenciada durante la época de pandemia, favoreció de manera significativa para el desarrollo empresarial de las Mypes en la ciudad de Piura, año 2020.

Palabras claves: Desarrollo empresarial, CMAC Piura, Mypes, solidez financiera.

Abstract

The objective of this research was to describe the importance of the financial soundness of CMAC Piura S.A.C. for the business development of MSEs in times of pandemic, Piura 2020; and its methodology was framed within the type of applied research, with a quantitative approach and a descriptive transversal non-experimental design. To collect information, the survey technique and documentary analysis were used, and as instruments the questionnaire and the registration form, respectively. The study population was made up of the owners and / or representatives of the Mypes duly formalized and who carried out some financial transaction with the CMAC Piura in 2020; from which a representative sample made up of 73 Mypes was extracted by means of a simple random probability sampling. After analyzing the results obtained, the investigation reached the general conclusion that the financial strength of CMAC Piura S.A.C., evidenced during the pandemic, significantly favored the business development of MSEs in the city of Piura, in 2020.

Keywords: Business development, CMAC Piura, Mypes, financial strength.

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, las micro y pequeñas empresas, conocidas como Mypes, se han convertido en uno de los principales agentes que dinamizan la economía de los países, cualquiera sea su nivel de desarrollo, ya sea produciendo y ofertando bienes, así como demandando y comprando productos.

Sin embargo, en este último año, la estabilidad y crecimiento de las micros, pequeñas y medianas empresas, se ha visto mermado por la actual crisis sanitaria y económica ocasionada por la pandemia del coronavirus COVID-19, llegándose a estimar, en el ámbito internacional, que el 55% de ellas se han visto duramente afectadas. En el Perú, el 92.7% de las empresas son Mypes, y son precisamente, este tipo de empresas las que han sufrido en mayor parte el impacto económico, por lo que a decir de Montjoy (2020), Coordinadora de Emprendimiento e Innovación INNOVA ESAN, tuvieron que hacer grandes cambios a fin de adaptarse para sobrevivir a la pandemia, permanecer en el mercado y seguir siendo la principal fuente de empleo para sus más de 8 millones de trabajadores.

Las Mypes generan el 70% de los puestos de trabajo y constituyen el pilar que soporta casi el 50% de la actividad económica mundial, han sido las más perjudicadas con el confinamiento en sus hogares, tanto de sus trabajadores como de sus consumidores, siendo los sectores dedicados al rubro de agencias de viajes, servicios de alojamiento y hospedaje, la industria textil y de confección, alimentación, turismo, entre otros, las que más consecuencias han sufrido, llegando incluso a ver peligrar su permanencia en el mercado (Centro de Comercio Internacional, 2020).

En el Perú, el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la Cámara de Comercio de Lima - CCL (2020), considera que la economía cayó en hasta un 3,7% como consecuencia del COVID-19, en virtud a la contracción que sufrió la demanda interna privada, siendo el sector de las micro y pequeña empresa el más golpeado, ya que, no disponen de recursos para adaptarse a los nuevos cambios. En ese sentido, el actual estado de emergencia y aislamiento social obligatorio, ha

tenido efecto directo en la baja demanda de los productos que comercializan, generándole grandes pérdidas económicas, además de ello está el hecho de no poder contar con mano de obra para la fabricación de nuevos productos, teniendo en cuenta que muchas Mypes en el Perú están dedicadas al rubro manufacturero y de servicios.

Otros de los problemas que merma su accionar y permanencia en el mercado, es la falta de liquidez, y falta de oportunidades o excesivos requisitos para acceder a un préstamo en la banca formal, lo que se agrava con el hecho de la gran informalidad existente en este grupo de empresas. Ante ello, y teniendo en consideración que la Mypes constituyen más del 99% de las unidades empresariales en el Perú, genera cerca del 85% total de puestos de trabajos y representan casi el 40% del producto bruto interno peruano, el estado peruano ha dictado diversas medidas de apoyo a las Mypes, como son los programas Reactiva Perú, Fondo Empresarial de apoyo a la micro y pequeña empresa con la finalidad de garantizar el financiamiento de la reposición de fondos de capital de trabajo, a efectos que puedan hacer frente a sus compromisos de pago y obligaciones a corto plazo con sus propios trabajadores, así como proveedores (Editorial El Peruano, 2020).

Sin embargo, no todas las Mypes pueden acceder a estos beneficios, teniendo que recurrir a la banca privada, o incluso la banca informal a fin de agenciarse de los recursos económicos que le permitan hacer frente a los desafíos que impuso y viene imponiendo la pandemia COVID-19. En este extremo, resulta importante la solidez, solvencia y confianza que puedan generar las empresas que comprenden la banca nacional y sobre todo regional, una de ella, la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura S.A.C., conocida por su nombre corto como CMAC Piura S.A.C.; la cual fue materia de estudio en la presente investigación.

La CMAC Piura S.A.C., es una empresa con personería jurídica propia de derecho público con autonomía económica, financiera y administrativa, cuyo accionista principal y controlador es la Municipalidad Provincial de Piura; tiene presencia en 24 regiones del país, siendo la zona norte del país, donde ejerce

especial influencia. Desde su creación está orientada a buscar apoyar al emprendimiento y a los empresarios de la micro y pequeña empresa con productos y servicios innovadores que permiten desarrollar competencias de gestión para generar crecimiento y potenciar el emprendimiento en el país (CMAC Piura, 2017). La CMAC Piura también se vio sumergida en serios inconvenientes en sus procesos de servicio al cliente, en especial durante la época de aislamiento social obligatorio que decretó el Gobierno Peruano, mediante los Decretos Supremos N° 004-2020-PCM, 051-2020-PCM, 053-2020-PCM, 094-2020-PCM, 110-2020-PCM y 116-2020-PCM, pero que sin embargo, exteriorizaba signos de solidez que le han permitido hacer frente a la pandemia y seguir operando y prestando respaldo financiero a las Mypes en todas las regiones en las que tiene presencia, principalmente la ciudad de Piura. Por lo que, en el presente estudio, se planteó como enunciado del problema de investigación, el siguiente: ¿De qué manera la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C. favorece al desarrollo empresarial de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020?

La presente investigación basó su justificación desde el punto económico, práctico y social, al pretender dar a conocer la importancia que representa la solidez financiera de las entidades bancarias, como es la CMAC Piura S.A.C., para el desarrollo empresarial de las Mypes en la ciudad de Piura, especialmente durante la época de pandemia, permitiéndoles no solo permanecer en el mercado, sino también proyectar y lograr su expansión a otros mercados, en busca de generar alta rentabilidad de sus operaciones y un correcto desarrollo empresarial, y de manera colateral beneficiar a las diferentes familias cuya economía y expectativas laborales y sociales gira en torno a las Mypes, tanto a nivel regional como nacional.

Teniendo en cuenta, que la CMAC Piura S.A.C., ante la reciente crisis sanitaria y financiera que atravesó el país, durante el año 2020, siguió operando e implementando diversos mecanismos orientados a respaldar la operatividad y presencia de las Mypes en el mercado local, y en consideración al enunciado del problema expuesto en el párrafo anterior, la presente investigación se planteó como objetivo general: describir la importancia de la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C. para el desarrollo empresarial de las Mypes en época de pandemia, Piura

2020; y como objetivos específicos: describir las principales características de los activos como parte de la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C.; precisar las principales características del capital como parte de la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C.; especificar las principales características de los ingresos y gastos como parte de la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C.; detallar cómo fue el crecimiento económico de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020; explicar la importancia que tiene la cultura empresarial para el desarrollo empresarial de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020; describir la influencia del liderazgo para el desarrollo empresarial de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020; puntualizar cómo se desarrolla la gestión del conocimiento en las Mypes en época de pandemia, Piura 2020; caracterizar el proceso de innovación en las Mypes, en época de pandemia, Piura 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Es menester de todo investigador, tomar conocimiento acerca de los estudios o trabajos de investigación que se hayan realizado previamente en torno a la problemática o variables a estudiar, al respecto Baena (2017) realiza la importancia de contextualizar el problema, es decir, conocer los estudios previos en relación a una idea, saber que se ha escrito en relación a un tema en concreto, puesto que ayudaría entre otros a, no investigar sobre temas que ya han sido estudiados a profundidad, por otro lado, facilita la estructuración de la idea a investigar, ayuda a identificar la idea perspectiva principal que guiará la investigación, permite afinar la idea de estudio de manera más eficiente y rápida; en suma, ayuda a conocer que han escrito del tema otros investigadores y conocer en qué estado se encuentra la investigación en torno al tema o problema planteado. En atención a lo expuesto, en la presente investigación se consideraron los siguientes trabajos de investigación previos, relacionados al problema en estudio, y que corresponden tanto al ámbito internacional, nacional y local.

En el ámbito internacional, se referenciaron los trabajos de:

Manzur (2019) quien en su trabajo de investigación titulado *La solidez financiera como factor de competitividad de acuerdo con el tamaño de las instituciones bancarias en Ecuador*, se planteó como objetivo evaluar la competitividad de las instituciones del sector bancario en Ecuador a través de un análisis factorial exploratorio de indicadores de solidez financiera y en qué medida se diferencian los bancos por su tamaño en el mercado. El estudio tuvo un diseño no experimental y por su temporización fue un estudio transversal con un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo – correlacional. La población estuvo conformada por 17 instituciones bancarias. La investigación llegó a la conclusión que si existe diferencias significativas entre los bancos por su tamaño con respecto a los factores de solidez financiera. La tesis en mención, aportó una extensa base teórica que ayudó a describir y definir los conceptos teóricos en torno a la variable solidez financiera y sus principales indicadores financieros, lo que permitió brindar el sustento teórico sobre el cual se apoyó la investigación.

Perreira (2019) quien en su trabajo de investigación titulado *Actualidad de la gestión empresarial en las Pymes*, se planteó como objetivo desarrollar una descripción de la situación actual de la gestión empresarial en las PYMES del mundo con el propósito de identificar, describir y analizar la problemática de las mismas y compararla con la colombiana. Se trató de una investigación descriptiva-exploratoria con un diseño documental, en la cual se analizaron diversos artículos en relación al problema planteado durante la última década. Los resultados permitieron evidenciar la problemática real de las Pymes tanto en el país de Colombia como en España y México, países seleccionados como muestra en el presente estudio, y llegó a la conclusión que las Pymes no son ajenas a los cambios que se generan tanto en el ámbito económico, político y social de las políticas del Estado y que los mismos afectan su desarrollo tanto interna como externamente. El estudio aportó a la presente investigación, un amplio análisis de la situación de las Pymes en el mundo, lo que permitió conocer las distintas dificultades que afrontan y que limitan su desarrollo empresarial, además dejó en evidencia la importancia de la capacidad de gestión y de organización, financiera y tecnológica a fin de mantenerse y evolucionar en el actual mercado globalizado.

Delfín y Acosta (2016) quienes en su trabajo de investigación titulado *Importancia y análisis del desarrollo empresarial, realizado en México*, se plantearon como objetivo analizar los conceptos que integran el desarrollo empresarial, con el fin de fomentar la reflexión de los empresarios para capacitarse en cada uno de ellos. El estudio fue exploratorio, a partir de una revisión documental que implicó la recolección, selección, análisis y presentación de información. La investigación llegó a concluir que la gestión del conocimiento representa un propulsor de procesos de innovación que para las Pymes significa lograr su desarrollo empresarial. Como resultado de la investigación se tuvo una sólida base teórica, la misma que aportó definiciones conceptuales que han sido analizadas y recogidas como parte del marco teórico que avala la presente investigación.

Por su parte, en el ámbito nacional se revisaron las investigaciones de:

Pinto (2017) quien en su trabajo de investigación titulado *Determinantes de la solvencia financiera de las cajas municipales en el Perú (2012 – 2016)*, se planteó como objetivo identificar los factores que tienen incidencia en la fortaleza financiera de las Cajas Municipales en el Perú en el periodo 2012 -2016. La investigación fue de tipo descriptiva, explicativa, cuantitativa y no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 13 cajas municipales. Los resultados de la investigación muestran la estructura financiera que caracteriza a las cajas municipales en el Perú, estableciendo características propias de cada una de las cajas observadas a partir de una serie de indicadores como son ratio de capital, ratio de patrimonio efectivo. La investigación aportó al presente estudio el marco metodológico a tener en cuenta para la definición de la solidez financiera en la CMAC Piura durante el año 2020.

Castro (2019) quien en su investigación titulada *Las fuentes de financiamiento y su repercusión en el crecimiento empresarial de las Mypes en Lima Norte*, se planteó como objetivo determinar en qué medida las fuentes de financiamiento repercuten en el crecimiento empresarial de las Mypes en Lima Norte, para lo cual desarrolló una metodología de tipo básica, de alcance transversal y diseño no experimental – descriptivo con un método analítico. Aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación llegó a la conclusión que las fuentes de financiamiento repercuten de manera positiva en el crecimiento empresarial de las Mypes. Este estudio aportó un marco teórico utilizado para la decisión conceptual de los indicadores de la variable desarrollo empresarial en la presente investigación.

Barbarán et al., (2017) quienes en su investigación *Limitaciones que impiden el desarrollo empresarial de Mypes: distritos de Coishco, Chimbote, Nuevo Chimbote y Santa - 2017*, se plantearon como objetivo determinar aquellas limitaciones u obstáculos que impiden el desarrollo empresarial de la Mypes. La investigación fue de tipo descriptiva propositiva con un diseño no experimental transversal. Se contó con una muestra conformada por 380 Mypes localizadas en algunos distritos de la provincia del Santa – Chimbote, como técnica emplearon el análisis documental, la entrevista y la encuesta y como instrumento recurrieron a la

ficha de registro, la guía de entrevista y el cuestionario. Después de analizar los resultados obtenidos en la presente investigación, llegaron a determinar la existencia de hasta 13 limitantes que impedían el desarrollo de las Mypes, siendo la limitante denominada “Sistema Tributario” la principal de ellas, esto en relación a la alta carga impositiva, los números impuestos, los constantes cambios tributarios, así como la falta de exoneración y facilidades tributarias, y las multas y sanciones excesivas a los que se ven expuestas las Mypes. La investigación en mención aporta un vasto análisis de los principales limitaciones y obstáculos que afrontan las Mypes, y que se tuvo muy en cuenta al momento que se analizó la variable desarrollo empresarial.

Porras (2017) quien en su trabajo de investigación titulado *Lineamientos de créditos empresariales y los microcréditos de financiamiento a las Mypes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, Agencia Huancavelica – Año 2015*, se planteó como objetivo determinar de qué manera las políticas de créditos empresariales y los microcréditos favorecen el financiamiento a las Mypes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, agencia Huancavelica al año 2015, para lo cual desarrolló una metodología de tipo aplicada, de nivel descriptivo – correlacional, recurriendo a los métodos deductivo, inductivo y correlacional para determinar la relación respecto al sistema financiero y las micro finanzas de los clientes de la CMAC Piura SAC – Agencia Huancavelica. El diseño fue no experimental, transeccional – descriptivo – correlacional, llegando a la conclusión que las políticas de crédito tienen una incidencia positiva fuerte y significativa con los microcréditos en todos sus indicadores como financiamiento, evaluación y restricciones de crédito. Este estudio tuvo un aporte significativo para la presente investigación, pues permitió conocer más de cerca las políticas que maneja la CMAC Piura SAC en relación a los créditos y financiamientos otorgados a las Mypes, orientados a promover su desarrollo empresarial.

Mundaca (2018) quien en su trabajo de investigación titulado *Modelo conceptual de desarrollo empresarial para las Mypes de la Región Lambayeque: Caso Centro de Desarrollo Empresarial*, tuvo como objetivo diseñar un modelo conceptual de desarrollo empresarial para las MYPES de la Región Lambayeque.

La investigación fue de tipo aplicada, de método deductivo, como técnica para la recolección de datos utilizó la entrevista y como instrumento la guía de entrevista. La investigación llegó a la conclusión que la iniciativa emprendora y experiencia previa permiten fortalecer las iniciativas empresariales permitiendo la formación de negocios sólidos o consolidar los existentes, y además que con una adecuada formación y desarrollo de capacidades constituyen la fuerza vital y pilar sobre el que se soporta toda empresa exitosa. El aporte de este estudio, a la presente investigación radicó en el hecho que permitió conocer y entender los diferentes aspectos que se constituyen en las bases para el desarrollo empresarial de las pequeñas y medianas empresas.

Sabogal (2018) quien en su trabajo de investigación titulado *Influencia del financiamiento a las micro y pequeñas empresas en su crecimiento y desarrollo*, se planteó como objetivo determinar la influencia que ejerce el financiamiento a las Mypes de la Región Lambayeque en su crecimiento y desarrollo empresarial, año 2018. El estudio fue de tipo aplicado, nivel descriptivo – explicativo y correlacional, como técnicas empleó la entrevista, encuestas, el análisis y revisión documental y como instrumento de recolección de datos, la ficha bibliográfica, la guía de entrevista y la revisión documental. La investigación llegó a concluir que el financiamiento brinda una influencia positiva para el crecimiento y desarrollo de las Mypes de tal manera que es considerado un factor de mucha importancia y que, de ser tomado siempre en cuenta dentro del planeamiento de las empresas, a fin de mejorar su infraestructura física y tecnológica, sus inversiones en capital de trabajo, activos fijos y mejorar considerablemente sus ingresos.

Asimismo, y con la finalidad de definir el sustento teórico dentro del cual se enmarcó el desarrollo de la presente investigación, se definieron tanto las variables en estudio como sus dimensiones e indicadores. En primer lugar, se definió la variable solidez financiera, la misma que a decir de Gómez (2015), representa el respaldo que tiene una empresa, a partir de la realidad de su propio patrimonio y que le permite satisfacer las necesidades de capital de trabajo, inversión, cumplir con las obligaciones pactadas y fomentar su crecimiento.

La solidez financiera, permite establecer cómo es la estructura de capital de una empresa, cómo se componen sus activos, como están financiados, en suma, cotejan los niveles de liquidez de los activos frente a los niveles de exigibilidad de las fuentes de financiamiento. Para una mejor comprensión y estudio de la solidez financiera se han considerado las siguientes dimensiones: activos, capital, ingresos y gastos.

Los activos, a decir de Sánchez (2016), representan los derechos, bienes y demás recursos que se ven controlados económicamente por una empresa, entre ellos, construcciones, equipos, recursos tecnológicos, entre otros, que definen su masa patrimonial, por lo que se le conoce como la estructura económica de una empresa. Como, se ha mencionado, los activos constituyen recursos que son controlados por la empresa, que son derivados de operaciones pasadas, y sobre los cuales se espera recibir o conseguir beneficios en el futuro (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020). Los activos pueden ser, activos de corto plazo o activos corrientes, que son aquellos que se efectivizan en un año como máximo (inventario), y activos no corrientes o activos de largo plazo, cuya vida útil sobrepasa un periodo anual (vehículos, edificios, etc.), también son considerados dentro de este grupo, el rendimiento de activos, los préstamos hipotecarios y los depósitos de los clientes.

Capital, que de acuerdo al Glosario de Contabilidad Pública dispuesto en el Portal Web del Ministerio de Economía y Finanzas (2020), está constituido por aquellos bienes duraderos que son destinados a la fabricación o producción de otros bienes o servicios y los recursos financieros que se destinan a las inversiones. El capital es útil para la generación de valor en una empresa, y permite medir la capacidad de una empresa para continuar con sus operaciones. En suma, representan los recursos financieros, derivados de los aportes de los socios o accionistas y que son destinados para la generación de valor y beneficios. El capital está constituido por el capital regulador (exigencia mínima que garantice afrontar sus pérdidas operativas y seguir atendiendo el retiro de fondos); la cartera en mora (incumplimientos de capital y/o intereses, que no generan ingresos por intereses y cuya recuperación pelagra potencialmente); participación del capital y las acciones

Otras de las dimensiones de la solidez financiera consideradas en el estudio, son los ingresos, definidos en el mismo Glosario aludido anteriormente, como el aumento de beneficios de índole económico, que se originan durante un periodo contable y se materializan a manera de incremento de valor de los activos, pueden ser ingresos brutos (dinero total que se incorpora al patrimonio o presupuesto) e ingresos totales netos (ingresos brutos menos impuestos y otras deducciones); y gastos, que representan menguas en los beneficios de carácter económico durante un periodo contable y que se ven representados en disminuciones del valor de los activos, o disminuciones de las obligaciones resultantes del incremento del patrimonio neto, y que están constituidos por los gastos no financieros (derivados de comisiones bancarias, interés de préstamos) y gastos de personal (sueldos y salarios). Los ingresos incrementan la riqueza en una empresa, mientras que los gastos la disminuyen.

En cuanto al desarrollo empresarial, a decir de Koontz y O'Donnell, (2013), es un proceso o estrategia mediante la cual, se busca la adquisición de fortalezas, habilidades y destrezas en favor de una gestión eficiente de los recursos de una empresa, de tal manera que posibilite su crecimiento y desarrollo sostenible a lo largo del tiempo. El desarrollo empresarial, va de la mano del proceso innovador, que deben experimentar las empresas con la finalidad que mediante el esfuerzo colectivo se logre obtener una rentabilidad a favor en relación al número de recursos empleados en el proceso.

Gonzales (2014) considera que el desarrollo empresarial representa el progreso que una determinada empresa ha experimentado producto de su propia evolución a lo largo del tiempo. Es un concepto integrador, que articula e involucra muchas áreas y acciones en una empresa. El desarrollo empresarial es un concepto más amplio que el crecimiento empresarial, puesto hablar de desarrollo empresarial, no siempre significa crecimiento o aumento en proporción de tamaño, muchas veces una empresa para desarrollar empresarialmente, se ven en la obligación de decrecer o disminuir su tamaño, o actividades.

El desarrollo empresarial, vincula múltiples elementos, los cuales permiten al empresario, conducir hacia el cumplimiento de los objetivos planteados a su organización. Dentro de estos elementos, están los referidos al crecimiento y cultura empresarial, involucra también el liderazgo, la gestión del conocimiento e innovación en una empresa.

El liderazgo, en el ámbito empresarial, hace referencia al conjunto de habilidades mediante la cuáles una persona puede llegar a influenciar, organizar, motivar e incentivar la realización de actividades u acciones dirigidas a la consecución de los fines y objetivos de la empresa.

La gestión del conocimiento, dentro del desarrollo empresarial, constituye una estrategia mediante la cual, la empresa busca enfocar sus esfuerzos en el fortalecimiento de las habilidades y capacidades de su personal, mediante la capacitación constante de los mismos, y que además contempla la gestión de los componentes e infraestructura tecnológica actual, por lo que se constituye en un elemento transversal y medular a todas las áreas de la empresa (Calvo, 2018).

La innovación empresarial hace referencia a las mejoras que se dan en las actividades que se realizan en la empresa a través de cambios ya sea en el modelo del negocio, de la organización, de los procesos, de los productos o en la comercialización de los mismos, todo ello con el fin de la búsqueda de la eficiencia en el negocio que conduzca a mejorar el posicionamiento de la empresa en el mercado (Seclén, 2015).

Hablar de desarrollo empresarial, es hacer referencia al progreso de una empresa a lo largo del tiempo, y su importancia del desarrollo empresarial, radica, en el hecho que permite al empresario, sacar provecho de las oportunidades que se le presente, gracias a las estrategias de capacitación e innovación que aplique en su empresa, las cuales deberán estar orientadas a desarrollar y fortalecer las capacidades y habilidades tanto del empresario como de sus colaboradores, y orientarlas hacia la consecución de los logros y metas de la empresa.

Según Murcia (2015) el desarrollo empresarial debe poseer las siguientes características: propiciar de manera constante el fortalecimiento de capacidades y habilidades del personal, a fin de favorecer la productividad y un eficiente manejo de los recursos en la organización; promover la cultura empresarial, para ello la empresa debe definir y propiciar los valores y metas que la identifican, de manera conjunta con sus colaboradores; propiciar el liderazgo como elemento clave que propicie y empate los intereses de los colaboradores con los de la empresa, de tal manera que dicho entendimiento se vea traducido en oportunidades para el desarrollo empresarial; propiciar la constante innovación como elemento diferenciador de la marca empresarial, para ello es necesario se realice una adecuada gestión del conocimiento, que garantice a la empresa adaptarse y hacer frente a los constantes cambios en un mercado globalizado, como el actual.

Definidas las variables de estudio, como sus dimensiones e indicadores, fue igual de importante, realizar un acercamiento conceptual, acerca de las Mypes, su caracterización e importancia para la economía del país. MYPE es un acrónimo que se utiliza para hacer referencia a las micro y pequeñas empresas. En el Perú, la Ley 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, en su artículo 2 brinda la siguiente definición de Micro y Pequeña Empresa como la unidad económica constituida por una persona natural (física e individual que realiza actividades empresariales a título propio) o jurídica (sociedades anónimas, empresas individuales de responsabilidad limitada o sociedades comerciales de responsabilidad limitada), y que tienen como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción de bienes o prestación de servicio.

Según la mencionada Ley 28015, las Mypes abarcan dos tipos de empresas: las Micro Empresas, que cuentan con 1 hasta 10 trabajadores inclusive y cuyos niveles de ventas no excedan las 150 Unidades Impositivas Tributarias; y las Pequeñas empresas, que cuentan con 1 a menos de 50 trabajadores inclusive y cuyos niveles de ventas van desde las 150 hasta las 1700 Unidades Impositivas Tributarias. A partir de la promulgación de la ley N° 30056 Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, del 2 de julio del 2013, para su caracterización y diferenciación se debe tener en cuenta solo el nivel de sus ventas

anuales (ingresos brutos obtenidos en un periodo fiscal). El valor de la Unidad Impositiva Tributaria – UIT es establecido por el Ministerio de Economía y Finanzas para un ejercicio fiscal. El nivel de ventas se establece en función a los ingresos generados en los últimos 12 meses anteriores al mes de su registro en el Registro de la Micro y Pequeña Empresa – REMYPE (Montoya, 2017).

Las Mypes constituyen un pilar de gran importancia para la estructura industrial del Perú, ya sea por su aporte a la producción nacional, que según PROMPYME (2019), es de aproximadamente el 42% del Producto Bruto Interno - PBI; como por su capacidad para producir fuentes de empleo privado, que es del 70% según la misma fuente citada, dando empleo a casi el 75% de la Población Económicamente Activa – PEA y constituyendo el 98,6% de las unidades empresariales a nivel nacional. Lamentablemente uno de sus mayores obstáculos es su informalidad, por lo que los empleos generados son, en su mayoría, puesto de trabajo informales no pudiendo acceder los trabajadores a seguro de salud ni a aportar a ningún fondo de pensiones. Su rubro de acción está mayoritariamente orientado al mercado interno, por lo que el acceso al empleo formal, por gran parte de la población de las zonas donde desarrolla sus actividades, están asociadas o dependen de las actividades que desarrollan las Mypes. Pero su aporte e importancia, no solo gira en torno a la generación de empleo, sino que también las Mypes constituyen un elemento clave dentro de la economía peruana, y que además ayuda ponderablemente a la reducción de los índices de pobreza y dinamizan la economía del país.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2019) en el Perú existen alrededor de 6.2 millones de empresas, de las cuales según Ministerio de la Producción – PRODUCE, a finales del 2018, el número de Mypes ascendían a 2'209,270, de las cuales alrededor de 1'270,000 son lideradas por mujeres emprendedoras. El 20.5% desarrollan sus actividades en la capital limeña y el 79.5% en regiones del interior del país, siendo Puno, Piura, La Libertad las regiones con más Mypes establecidas. En relación al financiamiento para el desarrollo de sus actividades, a decir del mismo PRODUCE, las Mypes recurren por lo general a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito – CMAC.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación se enmarcó dentro del tipo de investigación aplicada, tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transversal descriptivo.

Las investigaciones de tipo aplicada, también llamadas utilitarias, se caracterizan por la aplicación de la teoría antes existente, a fin de buscar la resolución de un problema real y concreto de manera inmediata (Baena, 2017), en ese sentido, a partir de la aplicación de las teorías consideradas en el estudio, se buscó brindar una alternativa de solución al problema planteado.

Fue de enfoque cuantitativo, con la finalidad de describir la naturaleza de la muestra en estudio.

El diseño no experimental, a decir de Hernández y Mendoza (2018) hace referencia a la no manipulación intencional de las variables en estudio, por ende, las mismas fueron observadas tal y como se encontraban en su contexto natural, lo que permitió su posterior análisis y caracterización de manera objetiva y confiable.

Este tipo de diseños no experimental, pueden ser representados de la siguiente manera:

M

O

Dónde:

M = Muestra en estudio

O = Observación de la muestra en estudio en un periodo determinado

Por su temporización, la presente investigación se considera un estudio de corte transversal, puesto que los datos fueron recolectados mediante la aplicación del instrumento en un solo momento y tiempo único.

Asimismo, por su nivel de profundidad, la investigación responde al nivel descriptivo, puesto que se caracterizaron las propiedades más importantes del objeto, persona, grupo o comunidad en estudio, sin centrarse en analizar por qué sucedió el fenómeno en estudio. Por lo general, este tipo de estudios no suelen presentar hipótesis.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables representan todas las características que han sido consideradas en una investigación y que se encuentran asociadas a una unidad experimental, de tal forma que puedan ser susceptibles de medición, descripción, análisis por medio de distintos procedimientos metódicos (Cepeda y Cepeda, 2015). La Operacionalización de variables hace referencia al método por el cual se medirán o analizarán las variables en investigación, lo que permite establecer una definición exacta para cada variable, aumentando la calidad y el análisis estadístico de los resultados a los que llegue la investigación (Bauce et al., 2018).

En la presente investigación se han tenido en cuenta las siguientes variables, cuya operacionalización se evidencia en el Anexo 1.

Variable, la solidez financiera, entendido como el respaldo que tiene una empresa, a partir de la realidad de su propio patrimonio y que le permite satisfacer las necesidades de capital de trabajo, inversión, cumplir con las obligaciones pactadas y fomentar su crecimiento (R. Gómez, 2015) .

Como segunda variable, se tiene el Desarrollo Empresarial, que representa el proceso o estrategia mediante la cual, se busca la adquisición de fortalezas, habilidades y destrezas en favor de una gestión eficiente de los recursos de una

empresa, de tal manera que posibilite su crecimiento y desarrollo sostenible a lo largo del tiempo (Koontz & O'Donnell, 2013).

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población

En una investigación la población está dada por el conjunto de unidades de las cuales se pretende obtener información a fin de poder generar conclusiones sobre la misma (Hernández y Mendoza, 2018). Se contó con una población accesible o muestreada, que a decir de Baena (2017) es aquella compuesta por la porción finita de la población objetivo a la cual se tiene acceso y se pretende tomar una muestra que la represente. En ese sentido, la población objeto de estudio quedó conformada por:

Propietarios y/o representantes legales de las Mypes, que según datos de la Dirección de la Micro Pequeña Empresa y Cooperativa de la Dirección Regional de la Producción – Piura, en la región se contaba con 103 mil microempresas registradas al año 2020.

Debido a los criterios de selección expuesto, la población objeto de estudio quedó conformada de la siguiente manera:

Tabla 1. Mypes que realizaron transacción financiera con la CMAC Piura en el año 2020

Población	Cantidad
Micro Empresas	1385
Pequeñas empresas	38
Total Población	1423

Fuente: Portal de Transparencia CMAC Piura SAC.

3.3.2 Criterios de selección

3.3.2.1 Criterios de inclusión

Se seleccionaron las Mypes que se encontraban debidamente formalizadas y que durante el año 2020 realizaron alguna transacción financiera (acceso a crédito) con la CMAC Piura SAC.

3.3.2.2 Criterios de exclusión

Mypes de la ciudad de Piura que durante el año 2020 no realizaron ninguna transacción financiera (acceso a crédito) con la CMAC Piura SAC.

3.3.2.3 Muestra

La muestra, entendida como una parte representativa del universo en estudio (Baena, 2017), es decir un número de objetos o individuos escogidos científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo en estudio y que poseen características similares o iguales entre sí. La muestra fue determinada mediante la fórmula estadística probabilística para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z_{\infty}^2 * p * q * N}{d^2 * N}$$

Dónde:

N	=	Total población = 1423
d	=	Nivel de precisión (5%)
Z _∞	=	Grado de significancia (1.96)
p	=	Proporción esperada (5% = 0.05)
q	=	1 – p (1 - 0.05 = 0.95)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.05 * 0.95 * 1423}{0.05^2 * 1423} = 73$$

3.3.3 Muestreo

Para determinar la muestra a estudiar se recurrió al tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, este tipo de muestreo a decir de Hernández y Mendoza (2018) constituye una técnica en la que todos los individuos que conforman la población tienen las mismas posibilidades de ser elegidos para formar parte de la muestra en estudio.

3.3.4 Unidad de análisis

Las unidades de análisis, en la presente investigación estuvo dada por cada uno de los clientes de la CMAC Piura, año 2020, elegidos en atención a los criterios de selección expuestos.

3.3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.5.1. Técnica

Como técnicas para la recolección de datos se recurrió a la encuesta y al análisis documental.

La encuesta, constituye una técnica de recolección de datos que permite establecer un contacto directo con las unidades o elementos en estudio por medio de un instrumento previamente definido. Esta técnica permite, además, poder brindar respuestas a determinada problemática ya sea en términos descriptivos como también de relación de variables, después de recoger o recolectar información de manera sistemática en base a un diseño previamente definido que garantice la precisión de la información obtenida (Hernández y Mendoza, 2018).

Por su parte, el análisis documental, representan una serie de operaciones, de carácter intelectual, orientadas a la representación de un documento y su contenido, de manera diferente a su forma original, a fin de facilitar su posterior recuperación e identificación. Su importancia radica en el hecho que nos ayuda a

conocer las contribuciones culturales o científicas realizadas en el pasado en torno a las variables o problema en investigación (Baena, 2017).

3.3.5.2. Instrumento

A decir de Baena (2017) los instrumentos, son los apoyos con que se cuenta a fin que las técnicas cumplan su propósito, en ese sentido se recurrirá al cuestionario y a la ficha de registro de datos como instrumentos para la recolección de datos.

El cuestionario es un medio eficaz para la recolección de información en un periodo de tiempo por lo general breve, y consiste básicamente en un conjunto de preguntas orientadas a medir las variables en estudio y cuya construcción, aplicación y tabulación requiere de un elevado rigor científico y objetivo. El cuestionario fue aplicado a propietarios y/o representantes de 73 Mypes de la ciudad de Piura teniendo en cuenta los criterios de selección definidos en la presente investigación y permitió obtener información relacionada a la variable desarrollo empresarial.

La ficha de registro de datos, es un instrumento que permite el registro de información que el investigador considere importante extraer para su posterior consulta de manera rápida (Robledo, 2016). El tipo de ficha de registro empleados fueron las fichas bibliográficas (registro de información de libros, enciclopedias y otros impresos) y fichas hemerográficas (registro de información de periódicos, revistas, folletos) y permitió obtener y evidenciar información relacionada a las dos variables en estudios a partir de las fuentes secundarias consultadas.

3.4. Procedimientos

La realización del presente estudio, es de conocimiento de la empresa CMAC PIURA S.A.C., quien otorgó su autorización a fin que se acceda a su información financiera, por lo general dispuesta en su Portal de Transparencia, la misma que solo fue utilizada para los fines descritos en la investigación.

En cuestionario implementado, fue sometido a juicio de expertos a fin de validar la pertinencia y eficacia del mismo. La validez del contenido, hace referencia al grado en que el instrumento refleja un dominio pormenorizado y puntual del contenido en relación a la variable en estudio, la cual se pretende medir (Hernández et al., 2014). En ese sentido, se tuvo en cuenta que el instrumento evidencie permanencia y vinculación con las bases teóricas y objetivos definidos en la investigación.

Asimismo, se validó el grado de confiabilidad, a fin de determinar en qué medida el instrumento aplicado permitía obtener resultados consistentes. Por lo que se recurrió a la técnica Alfa de Cronbach, a fin de precisar el grado de fiabilidad del instrumento y cuyo resultado arrojó un coeficiente de 0,836 aceptándose la fiabilidad del mismo.

Una vez validado y demostrada su fiabilidad, fue aplicado previo consentimiento de los encuestados.

3.5. Método de análisis de datos

Los datos recolectados fueron sometidos al análisis estadístico, descriptivo, con la ayuda del software estadístico SPSS versión 25, así mismo, mediante el aplicativo Excel 2016, se elaboraron los cuadros y gráficos estadísticos en los que se establecieron las frecuencias (absolutas y relativas) y el análisis de distribución de las mismas, de tal forma que facilitó el posterior análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

3.6. Aspectos éticos

La presente investigación observó un pleno acatamiento de lo dispuesto en el Código de ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, como es: el respeto por las personas en su integridad y autonomía, se guardó un irrestricto respeto por los derechos fundamentales y dignidad humana de las personas que intervinieron en la presente investigación; búsqueda del bienestar, se minimizaron

las incidencias que pudieron poner en riesgo o posibles daños a los participantes, y se procuró, por el contrario, maximizar sus posibles beneficios; justicia, todos los participantes recibieron un trato igualitario sin distinción de ninguna índole; honestidad, en todo momento se actuó con total transparencia y pleno respeto por los derechos de propiedad intelectual de terceros, cuyo material o producción se tuvo a bien considerar como parte de la presente investigación; y rigor científico, puesto de manifiesto en todos los procesos y procedimiento que se desarrollaron, así como en la obtención, análisis e interpretación de los datos recolectados, los cuales fueron tratados con total objetividad, transparencia y responsabilidad.

Asimismo, se tuvo en consideración el pleno respeto por los valores que guían la conducta ética del personal de la CMAC PIURA S.A.C, durante la interacción con las personas que participaron de manera directa o indirecta en la presente investigación. De igual forma se mantuvo y mantendrá total confidencialidad de toda la información a que se tuvo acceso como parte del desarrollo del presente estudio.

IV. RESULTADOS

Con la finalidad de medir la variable Solidez financiera, se recurrió al análisis documental recopilándose, mediante el uso de fichas de registro, información contable y financiera, que facilitó el análisis de los indicadores definidos por cada una de las dimensiones de la variable que, consideradas en el estudio, lo que permitió llegar a establecer el grado de solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C, durante la época de pandemia.

Mientras que, para medir la variable desarrollo empresarial en las Mypes de la ciudad de Piura en el año 2020, se encuestó a los propietarios y/o representantes de las mismas, a quienes se le aplicó un cuestionario debidamente validado a fin de recolectar información que permitió caracterizar el desarrollo y progreso de las Mypes durante la época de pandemia y de manera especial conocer sus opiniones y percepción acerca de la importancia de la solidez financiera de la CMAC Piura para el desarrollo de sus actividad y permanencia en el mercado local durante la crisis financiera producto de la pandemia COVID-19.

Los resultados obtenidos se detallan a continuación, en función a cada uno de los objetivos definidos en la investigación:

4.1. Informe de aplicación de análisis documental

Para determinar la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C, se recurrió al análisis documental a partir de la revisión de la información financiera y presupuestal disponible en el Portal de transparencia de la CMAC Piura S.A.C (www.cajapiura.pe) como son estados financieros, memoria anual, presupuestos de ingresos y gastos; se revisó y analizó el informe para la CMAC Piura S.A.C emitido por la clasificadora de riesgo Class & Asociados S.A (2020), así como también se recurrió a la revisión y análisis de información estadística para del sistema financiero específicamente caja municipales disponible en el portal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/estadisticas-/sistema-financiero_).

Objetivo específico 1: Describir las principales características de los activos como parte de la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C.

La CMAC Piura cuenta con activos de calidad los mismos que a junio 2020, ascendían a S/. 543.64 mil millones, monto superior hasta en un 16.55% en comparación al mes de diciembre 2019, en el cual el total de sus activos ascendía a 466.46 mil millones.

Los activos se vieron incrementados por fondos provenientes de Banco Central de Reserva para las operaciones del Programa Reactiva y el Fondo del Programa FAE MYPE del MEF, y que fueron utilizados para financiamiento de capital de trabajo a los microempresarios de la región a fin que puedan mantener sus operaciones durante la pandemia.

El principal componente de los activos, en la CMAC Piura S.A.C, lo constituye la cartera de colocaciones, la misma que a junio 2020 registró un saldo de S/. 3,742.29 millones, que, comparado con el monto registrado a diciembre del 2019, se evidencia una disminución porcentual del 3.04%, esta disminución o contracción de la cartera de colocaciones, tiene su fundamento en el menor dinamismo de la economía tanto a nivel nacional como regional como consecuencia de la pandemia COVID-19. Por su parte la cartera crediticia, evidenció de manera general, mantenerse estable, teniendo como segmento más representativo la cartera minorista con un 61.03% al primer semestre del 2020.

El rendimiento de los activos de la CMAC Piura S.A.C a junio del 2020 oscilaba alrededor del 0.77%. la cartera de créditos hipotecarios apenas evidenció un crecimiento del +1.08%, en razón que se formalizaron los créditos en trámite, más no por haber experimentado una mayor demanda durante este periodo.

A su vez, los depósitos que representan la fuente principal de fondeo de las colocaciones en la CMAC Piura, mayoritariamente son captados de personas naturales. Al primer semestre del año 2020, las personas naturales que confían sus depósitos a CMAC Piura S.A.C son alrededor de 1,374 millones, es decir el 96.96%

de sus clientes totales, y se ha registrado un incremento del 2.132% respecto a diciembre 2019, esto gracias al impulso que realizó al disponer canales digitales de atención al público y en gran medida a la apertura de cuentas de ahorro provenientes del retiro parcial de los fondos de pensión que decretó el Gobierno para hacer frente a la crisis económica durante la pandemia COVID-19. Los depósitos a plazos tuvieron una baja del 1.31% en relación al registro de finales del 2019, el cual se explica a partir de la disminución de los ingresos de las personas ante la difícil coyuntura económica, política y social como consecuencia de la pandemia.

Objetivo específico 2: Precisar las principales características del capital como parte de la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C.

A junio del 2020, el capital social de la CMAC Piura S.A.C, asciende a la suma de S/. 434.40 millones, y se sustenta en 43,400 acciones cuyo valor nominal es de S/. 10.00 cada una, además de un capital adicional de S/. 58.87 millones producto de haber logrado capitalizar el íntegro de las utilidades de libre disposición a diciembre del 2019. Su capital regulatorio se ha visto fortalecido, a partir de autorización otorgada por la SBS para aplicar del Método Estándar Alternativo a fin de calcular el requerimiento patrimonial de riesgo operacional lo que le ha valido el reforzamiento de su estructura operativa y establecer su solvencia financiera.

En cuanto a su cartera en mora, se aprecia que la empresa viene implementando diversas medidas con la finalidad de disminuir los niveles de morosidad, llegando a registrar al primer semestre del 2020, una mora básica de 8.26% en la están comprendidos los créditos a las Mypes que componen el 74.40% de la cartera en mora.

La CMAC Piura S.A.C, cuenta entre sus principales accionistas a la Municipalidad Provincial de Piura y al Fondo de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito FOCMAC, cuya participación patrimonial se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 2. Accionistas al 30 de junio del 2020

Accionista	%
Municipalidad Provincial de Piura	98.48
FOCMAC	1.52
Total	100.00

Fuente: Class & Asociados S.A (2020).

Objetivo específico 3: Especificar las principales características de los ingresos y gastos como parte de la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C.

La CMAC Piura S.AC., es una empresa cuya estructura financiera, contempla un margen financiero que le permite asumir sus gastos operativos y requerimientos de provisiones a pesar de la crisis económica producto de la pandemia COVID-19.

En relación a los ingresos, vemos que la empresa al cierre del primer semestre del año 2020, sufrió una disminución considerable en sus ingresos totales (financieros o de servicios), a consecuencia de las medidas implementadas por la Superintendencia de Banca y Seguros – SBS, básicamente medidas de excepción y congelamiento de cartera., así como también, para los casos de créditos no minoristas, la renegociación de tasas, periodos de gracia y condonación de intereses moratorios. Todas estas medidas que se dictaron con la finalidad de detener el deterioro de la calidad de la cartera, trajo como consecuencia la no captación de intereses devengados, y, por ende, la disminución aludida, que se calculó en 6.06% por debajo de lo registrado a junio 2019.

Asimismo, como consecuencia de la disminución de operaciones por la poca afluencia de clientes, sus ingresos por servicios financieros se vieron reducidos hasta en un 10.30% en relación a lo captado en el mismo periodo durante el año 2019, además de las menores tasas de intereses en la que se vienen otorgando los créditos.

Mientras que los gastos financieros al primer semestre del año 2020, se vieron incrementados hasta en un 6.79% comparados con el primer semestre del año anterior, ello a consecuencia del mayor nivel de depósitos y los intereses de créditos subordinados adquiridos en el 2019. En relación a los gastos de apoyo y depreciación, se vieron afectados por un crecimiento negativo de hasta el 8.51% siempre comparado con el primer semestre del año anterior, esto se explica como consecuencia del menor pago de bonos, incentivos y comisiones, dado el menor nivel de colocación de créditos, que devino en un gasto menor por gestión operacional.

También se evidencia una reducción del 8.9% en gastos administrativos, cuyo ahorro fue destinado a la constitución de provisiones voluntarias.

4.2. Informe de aplicación del cuestionario

Objetivo específico 4: Detallar cómo fue el crecimiento económico de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020.

Tabla 3. La empresa experimentó un incremento de sus ventas durante la pandemia año 2020

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	4	5.48
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	41	56.16
Totalmente en desacuerdo	28	38.36
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

Mayoritariamente los propietarios y/o representantes de las Mypes encuestadas están en desacuerdo (56.16%) o totalmente en desacuerdo (38.36%), con que sus empresas hayan experimentado un incremento de sus ventas durante la pandemia del año 2020 y solo el 5.48% está de acuerdo con ello.

Estos resultados, reflejan lo duro que ha sido para las empresas, especialmente las Mypes, no solo el incrementar sus ventas, sino el mismo hecho de siquiera poder comercializar o poner en venta sus productos, puesto que las medidas laborales de confinamiento y distanciamiento social dispuesto por el Estado para hacer frente a la pandemia COVID-19, tuvieron como consecuencia directa que la demanda por sus productos decaiga notoriamente.

Tabla 4. La empresa generó ganancias producto de sus operaciones durante la pandemia año 2020

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	42	57.53
Totalmente en desacuerdo	31	42.47
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

De la tabla anterior no se evidencia ninguna Mypes que haya generado ganancia producto de sus operaciones durante la pandemia del año 2020, por el contrario, el 57.53% está en desacuerdo y el 42.47% está totalmente en desacuerdo con ello.

Los encuestados, aducen que esta situación se debe en gran parte a las medidas laborales y de confinamiento y distanciamiento social dispuesto por el Estado para hacer frente a la pandemia COVID-19, las mismas que les impidieron contar con la mano de obra necesaria para realizar sus operaciones con normalidad, situación que los perjudicó en demasía, si se tiene en cuenta que en su gran mayoría las Mypes en la ciudad de Piura están dedicadas al sector manufacturero y de servicios, sectores en los que resultan una necesidad imperiosa el contar con mano de obra constante para la realización de sus operaciones diarias y poder generar ganancia por la venta de sus productos o prestación de servicios.

Tabla 5. La empresa aumentó el nivel de sus inversiones durante la pandemia año 2020

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	29	39.73
Totalmente en desacuerdo	44	60.27
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

Del total de encuestados, el 39.73% está en desacuerdo, y otro 60.27% está totalmente en desacuerdo con que sus empresas hayan aumentado el nivel de sus inversiones durante la pandemia del año 2020.

En efecto, los encuestados, manifiestan haber tenido grandes problemas para sostener sus cadenas de pagos, ante la falta de liquidez, todo ello puesto que, ante el confinamiento y distanciamiento social decretado por el Estado, experimentaron problemas no solo para operar con normalidad, vender productos

o prestar servicios, sino también para gestionar la cobranza a sus clientes, sus ingresos se vieron reducidos y les fue más que dificultoso mantener sus actividades y presencia en el mercado.

Tabla 6. La empresa tuvo que recurrir al financiamiento externo para seguir operando durante la pandemia

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	26	35.62
De acuerdo	25	34.25
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	22	30.13
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

En relación al financiamiento externo, al que tuvieron que recurrir para mantenerse operando durante la pandemia, el 32.62% estuvo totalmente de acuerdo y el 34.25% de acuerdo, manifestando que efectivamente recurrieron a préstamos bajo diversas condiciones con la finalidad de no verse en la quiebra o cerrar sus negocios, sin embargo, un 30.13% estuvo en desacuerdo, puesto que en su mayoría llegó a considerar que dadas las condiciones de la nueva normalidad que impuso la pandemia, recurrir a un financiamiento externo, no iba a solucionar sus problemas por el contrario se verían endeudados y sus negocios en quiebra o cerrados, con lo cual no iban a poder asumir el pago de un endeudamiento ni a corto ni a largo plazo.

Tabla 7. Como cliente fue importante para el desarrollo de la empresa sentir el respaldo financiero de la CMAC Piura S.A.C. durante la pandemia

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	46	63.01
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	27	36.99
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

En la tabla anterior se aprecia, que el 63.01% de los encuestados, manifestaron estar de acuerdo con el respaldo financiero brindado por la CMAC Piura S.A.C, durante la pandemia, mientras que el 36.99% estuvo en desacuerdo. Entre las razones argumentadas, por quienes estuvieron de acuerdo, está el hecho que la CMAC Piura S.A.C., a pesar del impacto inicial de la pandemia COVID-19, reaccionó de manera rápida poniendo a disposición de sus clientes, diversos mecanismos y estrategias de negocio que posibilitaron el acceso al crédito principalmente, con plazos adecuados e intereses convenientes.

Entre quienes manifestaron su disconformidad, basaron su respuesta argumentando que los plazos e intereses de los créditos otorgados debieron ser más flexibles, teniendo en cuenta que la captación de ingresos en sus empresas habían decaído considerablemente o fue casi nula durante los primeros meses de la pandemia.

Otros, manifestaron que antes de inicio de la pandemia ya habían asumido algún préstamo y ante la caída de su liquidez, su única alternativa fue reprogramar

el mismo, no pudiendo acceder a otros beneficios que le permitieran evitar el cierre, temporal o permanente de sus empresas.

Tabla 8. Las políticas de crédito a las Mypes implementadas por la CMAC Piura S.A.C. durante la pandemia permitieron mantenerse en el mercado

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	37	50.68
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	36	49.32
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

En relación a las políticas de crédito a las Mypes implementadas por la CMAC Piura S.A.C durante la pandemia, la calificación estuvo dividida casi al 50% entre quienes estaban de acuerdo (50.68%) y quienes estaban en desacuerdo (49.32%).

Si bien es cierto, la CMAC Piura S.A.C. implementó una política de flexibilización de los créditos, en cuanto a plazos y reprogramaciones principalmente, esto no resultó de gran ayuda para muchos microempresarios, quienes optaron por cerrar sus negocios para no generar mayores pérdidas o endeudamiento.

Objetivo específico 5: Explicar la importancia que tiene la cultura empresarial para el desarrollo de las Mypes en época de pandemia Piura 2020.

Tabla 9. La empresa fomenta la participación y el trabajo en equipo entre sus trabajadores

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	16	21.92
De acuerdo	54	73.97
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	2	2.74
Totalmente en desacuerdo	1	1.37
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

Los resultados de la investigación expuestos en la tabla precedente, evidencian que mayoritariamente los encuestados consideran que la empresa si fomenta la participación y el trabajo en equipo entre sus trabajadores, así lo manifestaron el 21.92% que estuvieron totalmente de acuerdo y el 73.97% que estuvo de acuerdo con dicha afirmación y apenas un 2.74% estuvo en desacuerdo con lo afirmado.

El trabajo en equipo y la participación e involucramiento de los trabajadores en el cumplimiento de metas, planificación de objetivos y puesta en marcha de proyectos, así como en el desarrollo de las labores cotidianas resulta de gran importancia y utilidad en cualquier empresa, puesto que permite la agilización de los procesos, motiva al cumplimiento de metas y objetivos, permite el intercambio de idea que fomentan la creatividad, la participación equitativa y aportan valor agregado al trabajo realizado.

En ese sentido es importante que las empresas promuevan mecanismos que fomenten la participación y el trabajo en equipo entre sus trabajadores,

situación que se resalta mayoritariamente en el estudio, y que resulta vital para la consecución de los objetivos en una empresa.

Tabla 10. La empresa está preparada para adaptarse a las situaciones cambiantes del mercado actual

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	0	0.00
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	53	72.60
Totalmente en desacuerdo	20	27.40
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

Los resultados evidencian que las Mypes de la ciudad de Piura, en su gran mayoría no están preparadas para adaptarse a las situaciones cambiantes del mercado actual, echo que quedó evidencia ante la actual crisis ocasionada por la pandemia COVID-19, y que se corrobora con las respuestas de los encuestados, de los cuales el 72.60% no está de acuerdo y el 27.40% está en total desacuerdo con que sus empresas estén preparadas para adaptarse al cambio.

Esta situación resulta grave, y debe ser considerada una limitante para el desarrollo empresarial de las Mypes, puesto que el no contar con la capacidad de adaptación a los cambios, de cualquier índole, sean tecnológicos, económicos o sociales constituye una seria debilidad que merma sus posibilidades de superación frente a la competencia.

Tabla 11. La empresa se adaptó fácilmente a la situación cambiante que originó la pandemia año 2020

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	12	16.44
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	58	79.45
Totalmente en desacuerdo	3	4.11
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

Los resultados evidencian que apenas el 16.44% de los encuestados consideran que sus empresas se adaptaron fácilmente a la situación cambiante que originó la pandemia, mientras que mayoritariamente el 79.45% está en desacuerdo y un 4.11% en total desacuerdo.

En efecto, la pandemia COVID-19, supuso un cambio rotundo para todas las personas y las organizaciones en general, indiferentemente de su tamaño o condición. El entorno laboral, se ha visto sumergido en una buena dosis de incertidumbre, pero a la vez han aparecido nuevas oportunidades laborales a consecuencia de la pandemia, la gran mayoría asociadas a la transformación digital y el trabajo remoto, cambios para los cuales las Mypes han demostrado no haber estado preparadas para adaptarse rápidamente.

Tabla 12. La empresa tiene definida su misión, visión y objetivos estratégicos

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	26	35.62
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	47	64.38
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

Los resultados expuestos en la tabla anterior, deja en evidencia que las Mypes en una gran mayoría no tienen definida su misión, visión y objetivos estratégicos, así lo dejan entrever el 64.38% de los encuestados, mientras que un 35.62 considera que sus empresas si han logrado definir su misión, visión y objetivos estratégicos.

Esta situación resulta más que contraproducente para el desarrollo empresarial de las Mypes, puesto que al no tener definidas su misión, visión y objetivos estratégicos, estos no pueden ser interiorizados por sus trabajadores, consolidados y aceptados como propios. Debe tenerse en cuenta que la misión y visión reflejan el espíritu de la empresa ya que en ellos se refleja, por un lado, lo que pretende ser o convertirse la empresa diferenciándose competitivamente, y por otro, indica o marca el camino a seguir, el rumbo de la empresa para llegar donde se quiere llegar.

En ese sentido, es importante que las Mypes tengan bien definidos y de manera clara, tanto su misión, visión y objetivos estratégicos.

Tabla 13. La empresa socializa con sus trabajadores su misión, visión y objetivos estratégicos

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	15	20.55
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	58	79.45
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

De los resultados expuestos en la tabla precedentes se puede apreciar que una minoría representada por el 20.55% de los encuestados está de acuerdo en afirmar que la empresa socializa con sus trabajadores su misión, visión y objetivos estratégicos; mientras que una mayoría representada por el 79.45% de los encuestados considera estar en desacuerdo con dicha afirmación.

Socializar este tipo de documentos, es de gran importancia para las empresas en general, y en las Mypes se debería darle la verdadera importancia, puesto que, en ellos, se encuentran sintetizados la razón de la existencia de la empresa, así como el camino a seguir para la consecución de los objetivos institucionales.

Objetivo específico 6: Describir la influencia del liderazgo para el desarrollo empresarial de las Mypes en época de pandemia Piura 2020.

Tabla 14. Los encargados de la empresa mostraron empatía con los trabajadores durante la pandemia

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	15	20.55
De acuerdo	22	30.14
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	35	47.94
Totalmente en desacuerdo	1	1.37
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

Analizados los resultados de la tabla anterior, se aprecia que el 20.55% estuvo totalmente de acuerdo con la afirmación que los encargados de la empresa mostraron empatía con los trabajadores durante la pandemia; el 30.14% estuvo de acuerdo, mientras que el 47.94% estuvo en desacuerdo y el 1.37% totalmente en desacuerdo con dicha afirmación.

Según, Roura (2017), la empatía, es el proceso por el cual las personas desarrollamos la capacidad de reconocer los estados de ánimo de las otras personas, identificándonos mental y afectivamente con ellos. En el mundo empresarial, ser empáticos con los trabajadores y clientes resulta más que útil, puesto que ayuda a mejorar el clima laboral, a crear lazos de afectividad que permiten conseguir mayores esfuerzos y por ende mayor productividad.

De análisis de los resultados expuestos, vemos que, según las respuestas de las personas encuestadas en las Mypes de la ciudad de Piura, la empatía mostrada por los encargados de las mismas para con los trabajadores, es de apenas el 50.69%, desprendiéndose de ello, su descontento a sentirse que no son

escuchados de la manera correcta, lo que hace que no se terminen por integrar y sentir la empresa como algo propio.

Tabla 15. La empresa motiva constantemente a sus trabajadores para un mejor desempeño en la realización de sus labores cotidianas

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	2	2.74
De acuerdo	26	35.62
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	42	57.53
Totalmente en desacuerdo	3	4.11
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

De los resultados expuestos en la tabla anterior, se aprecia que mayoritariamente el 57.53% de los encuestados están en desacuerdo con considerar que la empresa motiva constantemente a sus trabajadores para un mejor desempeño en la realización de sus labores cotidianas, el 4.11% está totalmente en desacuerdo con ello; mientras que un 35.62% mostró su concordancia y apenas un 2.74% su total concordancia con la afirmación propuesta.

Estos resultados, evidencian que si bien es cierto hay Mypes que dan verdadero valor y toman muy en serio el hecho de contar con personal debidamente motivado hacia la consecución de las metas y objetivos de la empresa, hay un gran porcentaje de ellas que no le están dando la verdadera atención que se merece. La motivación empresarial o laboral alude a la capacidad de la organización para implicar y comprometer a todos sus empleados en la consecución de los objetivos empresariales a partir del aprovechamiento del esfuerzo y rendimiento máximo de los trabajadores debidamente orientado y canalizado a la consecución de los

objetivos marcados por la organización (García et al., 2016). En ese sentido es menester que las Mypes sepan elaborar estrategias que le permitan aumentar la eficacia y eficiencia de sus colaboradores y orientar su esfuerzo hacia la consecución de objetivos comunes.

Tabla 16. Se promueven programas de capacitación y promoción de competencia de los trabajadores

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	2	2.74
De acuerdo	26	35.62
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	42	57.53
Totalmente en desacuerdo	3	4.11
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

Los resultados expuestos en la tabla anterior, hacen evidente la poca capacidad de fomento de programas de capacitación y promoción de competencias de los trabajadores en las Mypes, tal como se pueden constatar de las respuestas de los encuestados quienes en hasta un 57.53% mostraron su desacuerdo y un 4.11% expresaron estar totalmente de acuerdo con que se promuevan este tipo de programas y promociones, mientras que apenas un 2.74% mostró estar totalmente de acuerdo y un 35.62% en acuerdo con que si se promueven dichos programas de capacitación y promoción de competencias.

Estos resultados evidencian, que si bien cada día son más las Mypes que vienen apostando por la capacitación y promoción de competencia de sus trabajadores, aún hay muchas que no lo hacen simplemente por desconocimiento o por considerar conveniente realizar este tipo de inversiones, lo que supone un

claro desconocimiento de los beneficios que puede obtener la empresa al contar con un personal debidamente capacitado, el mismo que va desde un impacto positivo en la productividad de la empresa hasta la aceleración del desarrollo y crecimiento empresarial del negocio.

A decir de Cuesta (2017) un empleado debidamente capacitado, se muestra más proclive a desarrollar su mejor esfuerzo por alcanzar su potencial máximo en sus labores cotidianas. En ese sentido las Mypes no deberían escatimar esfuerzo en privilegiar y apostar por la capacitación de su personal.

Tabla 17. Considera usted, que los trabajadores se encuentran comprometidos con la empresa

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	43	58.90
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	23	31.51
Totalmente en desacuerdo	7	9.59
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

En la tabla anterior se muestran las frecuencias y porcentajes de las respuestas de los encuestados, quienes hasta en un 58.90% consideran que los trabajadores en sus empresas se encuentran comprometidos con la misma; un 31.51% considera estar en desacuerdo y un 9.59% manifestó su total desacuerdo con la afirmación propuesta.

Contar con personal debidamente comprometido con la empresa, implica que los trabajadores estén a gusto y se sientan cómodos con las labores que

realizan al interior de la empresa, lo que les permitirá experimentar una mayor conexión con los objetivos y metas empresariales que los llevará a dar su mejor esfuerzo, el mismo que redundará en grandes beneficios para la empresa, como es, ver aumentada su producción, contar con mejores productos y servicios de calidad, y el aumento de la rentabilidad de la empresa.

Por el contrario, contar con personal que no demuestre compromiso con la empresa podría suponer un mayor costo para la misma, ya sea en términos de dinero e incluso tiempo.

Objetivo específico 7: Puntualizar cómo se desarrolla la gestión del conocimiento en las Mypes en época de pandemia Piura 2020.

Tabla 18. La empresa se preocupa por capacitar a su personal

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	5	6.85
De acuerdo	32	43.84
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	35	47.94
Totalmente en desacuerdo	1	1.37
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

Los resultados que se muestran en la tabla anterior evidencian que solo el 6.85% de los encuestados consideran estar totalmente de acuerdo con que las Mypes se preocupan por capacitar a su personal; un 43.84% consideró estar de acuerdo, mientras que un mayoritario 47.94% manifestó su desacuerdo y un 1.37% consideró estar totalmente en desacuerdo con la afirmación planteada.

Estos resultados muestran claramente, que en las Mypes no hay una verdadera preocupación por mantener a su personal debidamente capacitado, si bien es cierto hay un porcentaje de 50.69% que considera estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con el hecho que las Mypes si se preocupan por capacitar a su personal, el porcentaje de quienes consideran que no lo hacen es relativamente alto, casi cercano al 50%, 49.32% para ser exacto.

Esta situación es preocupante, puesto que demuestra que en un mercado de constantes cambios como el actual, en el cual los entorno para los negocios son aun inciertos, el conocimiento debería ser uno de los recursos intangibles de mayor valor y consideración para las empresas en general (D. Gómez et al., 2013), y de manera particular para las Mypes, y que estas deberían incorporar como parte de sus actividades diarias, a fin de mejorar sus niveles de crecimiento y desarrollo empresarial., pero que sin embargo, a la luz de los resultados, pero que sin embargo las Mypes, en general, aún tienen esta tarea pendiente.

Tabla 19. La empresa invierte en tecnología a fin de mejorar sus procesos

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	32	43.84
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	38	52.05
Totalmente en desacuerdo	3	4.11
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

Los resultados obtenidos, tal como se aprecian en la tabla anterior, muestran que más del 50% está en desacuerdo en afirmar que las Mypes invierten en tecnología a fin de mejorar sus procesos, mientras que un 43.84% consideran

que, si lo hacen, pero con una salvedad, que esto se viene dando como consecuencia de los cambios que ha impuesto la pandemia COVID -19 en el entorno laboral en el Perú y en el mundo.

En efecto, la pandemia COVID -19, ha traído como consecuencia la necesidad de digitalización de los negocios, está a fin de poder sobrevivir y adaptarse a las nuevas formas de comercializar sus productos, como es el comercio electrónico, el mismo que a decir Helmut Cáceda, actual presidente de la Cámara Peruana de Comercio Electrónico, ha registrado un incremento del 400% solo en los primeros meses del año 2020.

Tabla 20. La empresa invirtió en tecnología con la finalidad de hacer frente al impacto de la pandemia

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	5	6.85
De acuerdo	48	65.75
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	18	24.66
Totalmente en desacuerdo	2	2.74
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

Como ya se había mencionado, muchas de las Mypes se vieron en la obligación de invertir en tecnología para hacer frente a la pandemia, lo que se corrobora a partir de los resultados de la tabla anterior, en donde se evidencia que el 65.75% de los encuestados se encuentra de acuerdo con dicha afirmación, sumado a ello un 6.85% manifestó estar totalmente de acuerdo con ello; mientras que un 24.66% está en desacuerdo con lo manifestado, y otro 2.74% manifestó estar totalmente en desacuerdo con la afirmación planteada.

El confinamiento trajo consigo el replanteamiento de los negocios para adaptarse a las nuevas exigencias del comercio nacional e internacional, las Mypes no fueron ajenas a este replanteamiento, viéndose obligadas al uso de herramientas tecnológicas que le resultaban desconocidas hasta antes de la pandemia, por consiguiente, tuvieron que invertir en tecnología, unas en mayor escala que otras.

Objetivo específico 8: Caracterizar el proceso de innovación en las Mypes en época de pandemia Piura 2020.

Tabla 21. La innovación de la producción es una constante en la empresa

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	12	16.44
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	37	50.68
Totalmente en desacuerdo	24	32.88
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

Los resultados en la tabla anterior, evidencian que el 16.44% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con que la innovación de la producción es una constante en sus empresas, mientras que mayoritariamente el 50.68% manifestaron estar en desacuerdo y un 32.88% totalmente en desacuerdo.

La innovación, sea empresarial o tecnológica, debería representar una constante en las Mypes, pues resulta un factor clave para el éxito y desarrollo empresarial de las mismas. Sin embargo, como se evidencia en los resultados obtenidos, pocas son las Mypes que invierten en la innovación de sus procesos

productivos, a pesar de los beneficios que podría generarle, el adaptarse a las nuevas exigencias y necesidades de manera eficiente y brindar un servicio de manera personalizado, mejorar la gestión de sus recursos e incluso el expandir su negocio a nuevos mercados o giros de negocio.

Tabla 22. La empresa percibió ingresos por productos o servicios innovadores durante la pandemia

Calificación	FR	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00
De acuerdo	8	10.96
Indeciso	0	0.00
En desacuerdo	58	79.45
Totalmente en desacuerdo	7	9.59
TOTAL	73	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios y/o representantes de las Mypes de la ciudad de Piura, 2020.

Los resultados expuestos en la tabla anterior, dejan en evidencia que mayoritariamente el 79.45% de los encuestados manifestaron están en desacuerdo con que la empresa percibió ingresos por productos o servicios innovadores durante la pandemia, un 9.59% se mostró totalmente en desacuerdo con ello, mientras que apenas un 10.96% manifestó estar de acuerdo con la afirmación planteada.

En las pocas Mypes que lograron percibir ingresos por productos o servicios innovadores, se debe a que rápidamente se reinventaron y adaptaron a las nuevas exigencias del mercado y de los usuarios, para ello muchas Mypes tuvieron que cambiar incluso de giro del negocio.

V. DISCUSIÓN

En relación al objetivo específico 1: *Describir las principales características de los activos como parte de la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C*, del análisis documental realizado se pudo observar que la CMAC Piura ostentaba activos de calidad, siendo su principal componente la cartera de colocaciones, la misma que al primer semestre del 2020 evidenciaba una disminución porcentual del 3.04% debido, en gran parte, al menor dinamismo de la economía, tanto a nivel nacional como regional, a consecuencia de la pandemia COVID-19.

Por su parte, la estructura de fondeo diversa con la que cuenta la CMAC Piura conformada mayormente por los depósitos a plazo fijo le ha permitido mantener un ratio de intermediación de 0.79 veces, en referencia a las colocaciones entre captaciones. Revisados los estados financieros y el reporte de riesgo emitido por la clasificadora de riesgo Class & Asociados S.A (2020), se evidenció que al cierre del primer semestre del 2020, la CMAC Piura presentaba un ratio de liquidez de 58.01% para moneda nacional y del 100.43% en moneda extranjera, lo que constituye un indicativo de la solvencia de la empresa para hacer frente a sus compromisos a corto plazo.

A decir de Rus (2020) la importancia de la liquidez en una empresa radica en la solvencia de la misma para pagar sus cuentas, una liquidez baja o decreciente evidencias problemas de flujo de efectivo lo que puede conllevar al fracaso empresarial, por el contrario una liquidez alta o creciente, evidencian el buen manejo financiero de la empresa y la habilidad gerencial con la que pueden llegar a convertir sus activos y pasivos corriente en efectivo a fin contar con liquidez y afrontar sus compromisos y continuar sus operaciones con normalidad.

En ese sentido, La CMAC Piura a lo largo de los últimos años ha venido evidenciando una creciente y holgada liquidez, en relación a la cartera y depósitos, cumpliendo además con los requerimientos mínimos de cobertura exigidos por la SBS, tanto en moneda nacional como extranjera, lo que se desprende del análisis documental de los informes de riesgo efectuados por la empresa MicroRate para

los años 2016 (28.2% moneda nacional y 109.1% moneda extranjera); 2018 (47.3% moneda nacional y 119% moneda extranjera), además de los informes de riesgos emitidos por Class & Asociados S.A para los años 2019 (59.51% en moneda nacional y 128.52% en moneda extranjera) y 2020 (58.01% para moneda nacional y del 100.43% en moneda extranjera).

La holgada liquidez presentada a lo largo de los últimos años, se basa fundamentalmente en la política de crédito y captaciones que constantemente viene innovando y renovando, que ha permitido que la empresa fondear el incremento de colocaciones a mediano plazo, privilegiando el acceso al crédito a clientes en moneda nacional y limitando las colocaciones en moneda extranjera a aquellos clientes con un record crediticio e historial favorable. La eficacia en los resultados de las políticas de crédito implementadas por la CMAC, guardan relación con lo expuesto por Porras (2017), quien en su trabajo de investigación llegó a demostrar que las políticas de crédito tienen una incidencia positiva fuerte y significativa con los microcréditos en todos sus indicadores como financiamiento, evaluación y restricciones de crédito.

En relación al objetivo específico 2: *Precisar las principales características del capital como parte de la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C, del análisis documental realizado, se pudo observar que la CMAC Piura cuenta con un capital de S/. 434.40 millones sustentado en acciones, siendo sus principales accionistas la Municipalidad Provincial de Piura y al Fondo de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito FOCCMAC con una participación patrimonial del 98.48 y 1.52% respectivamente, adicional a ello, su capital se vio incrementado en S/. 58.87% millones producto de haber logrado capitalizar el íntegro de las utilidades de libre disposición a diciembre del 2019 lo que le permitió aumentar su patrimonio efectivo.*

A decir de Marcelino Encalada (2020), gerente de ahorros y finanzas de la CMAC Piura, en relación al respaldo patrimonial de la entidad financiera, al primer semestre del 2020, los indicadores que ostentaba eran saludables, gracias, en parte a lo dictaminado por la Ministerio de Economía que permitió que las Cajas Municipales capitalicen el 100% de las utilidades al 2019 lo que le valió poder

extender su nivel de solvencia financiera y garantizar no solo los créditos sino principalmente los ahorros de los clientes, ello teniendo en cuenta que el patrimonio es el pilar sobre el que se sostiene el negocio de intermediación financiera de la CMAC Piura S.A.C, cuyo ratio de intermediación es de 0.79 veces.

Para medir a la solvencia financiera de una entidad, entre otros, se debe tener en cuenta el ratio de capital global, el mismo que toma en consideración el patrimonio efectivo que en el Perú el mínimo exigido por la SBS, en referencia a los acuerdos de Basilea III, es del 10%. El patrimonio efectivo de la CMAC Piura S.A.C. a junio del 2020, ascendía a S/. 720.79 millones, traduciéndose en un ratio de capital global del 16.99%, lo que posicionó a la entidad en un nivel por encima del promedio reportado por el Sistema de Cajas Municipales en el Perú (15.66%). Esto gracias, en parte a la aplicación del Método Estándar Alternativo, cuya autorización por parte de la SBS data del año 2016, lo cual marcó un hito, al ser la primera entidad micro financiera en aplicar dicha metodología, que le permite disponer de patrimonio efectivo en aras de incrementar las colocaciones, especialmente créditos a las Mypes, contribuyendo, además, con su inclusión financiera.

En relación al objetivo específico 3: *Especificar las principales características de los ingresos y gastos como parte de la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C*, se ha podido evidenciar como características principales que los ingresos se vieron marcados por una disminución considerable como consecuencia de las medidas de excepción y congelamiento de cartera, renegociación de tasas, periodos de gracia entre otros, por su parte sus gastos por una parte se vieron incrementados como consecuencia del mayor nivel de depósitos y los intereses de créditos subordinados adquiridos en el 2019 y por otra parte sufrieron una reducción considerable, específicamente referidos a los gastos administrativos, cuyo ahorro se destinó a la constitución de provisiones voluntarias.

A nivel global, se logró evidencia que la CMAC Piura S.A.C al primer semestre del 2020, alcanzó una ponderada eficiencia operativa, en parte a consecuencia de los menores gastos operacionales, así como en la disminución de pagos de comisiones, bonos e incentivos. Sin embargo, vio reducido su resultado

operacional neto que bajo de S/. 26.61 millones a S/. 15.64 millones entre junio 2019 a junio 2020.

Manzur (2019) en su trabajo de investigación llegó a establecer diferencias significativas entre las entidades financieras por su tamaño, especialmente referidos a los factores de solidez financiera, concluyendo que son los bancos de mayor tamaño son los que evidencian mejores indicadores de solidez, lo cual no resulta coincidente con lo evidenciado en la presente investigación, puesto que a pesar que la CMAC Piura S.A.C, es una micro empresa evidencia indicadores de solvencia financiera mucho más estables y saludables que algunos entidades financieras de mayor tamaño a nivel regional como nacional.

Por el contrario, los resultados expuestos en relación a la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C. se aproximan y asemejan más a los resultados que expuso Pinto (2017) en su investigación donde llego a identificar los ratios de capital y de patrimonio efectivo como los factores de mayor incidencia en la fortaleza financiera de las Cajas Municipales en el Perú, situación que también se ha podido corroborar en el presente estudio.

En líneas generales, refiriéndonos a la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C., se puede afirmar que la solvencia financiera evidenciada le permitió constituirse en principal fuente de financiamiento para las Mypes, con una repercusión positiva que les facilitó mantenerse operativas, ya sea en el mismo rubro o innovándose a fin de generar ingresos. Resultados similares fueron expuestos por Castro (2019), quien llegó a la concluir que las fuentes de financiamiento repercuten de manera positiva en el crecimiento empresarial de las Mypes, por su parte Sabogal (2018) en su investigación llega a resultados similares, al concluir que el financiamiento brinda una influencia positiva para el crecimiento y desarrollo de las Mypes.

En relación al objetivo específico 4: *Detallar cómo fue el crecimiento económico de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020*; de los resultados expuestos se puede considerar que las Mypes en líneas generales tuvieron grandes

dificultades para mantenerse operativas en el mercado, su crecimiento fue relativamente bajo, casi nulo en muchas de ellas, esto en virtud que ventas se vieron considerablemente disminuidos, no generaron mayores ganancias, ni aumentaron el nivel de sus inversiones, por el contrario, estas decayeron y un gran número de micro y pequeños empresarios se vieron en la necesidad de paralizar sus operaciones y cerrar sus negocios, otros tuvieron que reinventarse para mantenerse en el mercado y buscar generar ingresos.

En efecto, del análisis de los resultados obtenidos en el presente estudio, se evidencia, que a consecuencia de las medidas dispuestas por el Estado para hacer frente a la pandemia COVID-19, en especial las de confinamiento y distanciamiento social, solo el 5.48% de los encuestados estuvo de acuerdo en afirmar que sus empresas generaron ganancias o experimentaron un incremento de sus ventas durante la pandemia, en contrapartida mayoritariamente el 56.16% estuvo en desacuerdo y un 38.36% en total desacuerdo con dicha afirmación. Por su parte ningún empresario estuvo de acuerdo en afirmar que sus empresas hayan generado ganancia producto de sus operaciones durante la pandemia, siendo el 57.53% que estuvo en desacuerdo y el 42.47% totalmente en desacuerdo con ello.

Consecuente a la reducción de sus ingresos y ganancias, las Mypes tampoco lograron aumentaron el nivel de sus inversiones durante la pandemia. El 69.87% tuvieron que recurrir al financiamiento externo para seguir operando y un 30.13% consideraron que el recurrir a un financiamiento externo, sea en la banca formal o informal, no solucionaría sus problemas, sino que por el contrario terminarían endeudados y sus negocios en quiebra o cerrados.

Si bien es cierto, las condiciones a las que llevo la pandemia a las Mypes resulta sui géneris, éstas desde mucho antes ya venían presentando serios problemas para lograr mantener sus operaciones y consolidarse como empresas estables y rentables, situación que se agudizó con los cambios que generó la pandemia COVID-19 tanto en el aspecto económico, político y social. Al respecto Perreira (2019), en su trabajo de investigación llegó a resultados coincidentes, al establecer que las Pymes no son ajenas a los cambios que se generan en el ámbito

económico, político y social de las políticas del Estado y que los mismos afectan el su desarrollo tanto interna como externamente.

Por su parte, y ante la nueva normalidad y condiciones que impuso la pandemia, las Mypes de la ciudad de Piura, como ya se había mencionado, tuvieron que recurrir al financiamiento externo que les posibilitará seguir manteniendo sus operaciones y hacer frente a su compromisos a corto plazo con sus propios trabajadores y acreedores, en ese extremo el 63.01% de los encuestados estuvo de acuerdo en afirmar que como clientes consideraron importante para el desarrollo de sus empresas sentir el respaldo financiero de la CMAC Piura S.A.C, sin embargo al analizar los resultados en relación a las políticas de crédito a las Mypes implementadas por la CMAC Piura S.A.C durante la pandemia, las opiniones estuvieron divididas, entre quienes estaban de acuerdo (50.68%) y quienes estaban en desacuerdo (49.32%).

Para entender mejor esta dualidad, en la que por un lado los clientes sintieron el respaldo de la CMAC Piura S.A.C pero que sin embargo no estuvieron completamente de acuerdo con sus políticas de crédito, podemos echar un vistazo a la problemática que ataca a las Mypes desde su constitución como empresas, en las que vemos que muchas, en su mayoría, siguen siendo informales por lo que no gozan de grandes facilidades de acceso al crédito formal o se les exige demasiados requisitos para acceder al crédito en la banca formal, por lo que muchas veces recurren a la banca informal a pesar de los elevados intereses con que gravan sus préstamos. Por otro lado, el convertirse potencialmente en una empresa en para, con un flujo de liquidez en caída, verse obligados a reprogramar sus créditos y su alto nivel de iliquidez agravan la situación de las Mypes de acceder a un financiamiento externo de manera formal y por ende ponen en grave riesgo su desarrollo empresarial, de manera especial en esta época de pandemia y principalmente a futuro, dado el impacto no dimensionado aún post covid-19.

Teniendo en cuenta que, como bien llegó a concluir Castro (2019), en su trabajo de investigación, las fuentes de financiamiento repercuten de manera positiva en el crecimiento empresarial de las Mypes, es fundamental que estas

puedan acceder al financiamiento, que se generen oportunidades y condiciones para que puedan operar y comercializar sus productos o prestar sus servicios, a partir de nuevas líneas de crédito, reestructuradas o reprogramadas, en términos de plazo e intereses.

En ese sentido, el Estado Peruano, conscientes del valor que representan las Mypes para la economía del país como generadores de fuentes de trabajo y riqueza para miles de peruanos a nivel nacional, dictó una serie de disposiciones a fin de lograr la reactivación del sector de la micro y pequeña empresa. Entre ellas, el programa Reactiva Perú, el Fondo de Apoyo Empresarial Mype (FAE-Mype) que vienen otorgando créditos para capital de trabajo a la micro y pequeñas empresas a bajas tasas de interés, con periodos de gracia de hasta 36 meses.

Por su parte, La CMAC Piura S.A.C, reforzó su capacidad de fondeo, con la adjudicación de S/ 218 millones, de los programas Reactiva Perú y FAE Mype, lo que le permitió financiar la reprogramación y capital de trabajo de pequeños y microempresarios, al punto que según cifras expuestas por Class & Asociados S.A (2020), a julio del 2020, la CMAC Piura S.A.C, habría logrado colocar S/. 98.377 millones entre sus clientes, constituyéndose en un gran aliado y soporte financiero para sus operaciones y desarrollo empresarial de las Mypes de la ciudad de Piura.

En relación al objetivo específico 5: *Explicar la importancia que tiene la cultura empresarial para el desarrollo de las Mypes en época de pandemia Piura 2020*, analizados los resultados expuestos se puede evidenciar que las Mypes, en general le dan poca importancia al desarrollo de la cultura empresarial, lo cual resulta contraproducente para la consecución de sus metas y objetivos propuestos, puesto que a decir de Romero (2018), la cultura empresarial define la personalidad de un negocio, su manera de ser y actuar, constituyéndose en el vínculo social que le da cohesión a la empresa.

Si bien es cierto, a decir del 95.89% de los encuestados, consideran que las Mypes fomentan la participación y el trabajo en equipo entre sus trabajadores, lo cual es importante para cumplimiento de metas, planificación de objetivos y puesta

en marcha de proyectos, también es importante que deba estar preparada para adaptarse a las situaciones cambiantes del mercado actual, situación que a decir del 100% de los encuestados las Mypes en la ciudad de Piura no lo están, lo que las puede llevar irreparablemente a la paralización de sus operaciones o simplemente desaparecer del mercado, ante ellos las Mypes deben buscar ser ágiles estratégicamente, en la búsqueda de mecanismos adaptativos que le permitan hacer frente al cambio (Meléndez, 2017).

Otro de los puntos débiles, que se ha logrado evidenciar en las Mypes encuestadas en relación a la cultura empresarial de las mismas, radica en el hecho que en su gran mayoría (64.38%) no tienen definida su misión, visión y objetivos estratégicos y apenas un 35.62% si han logrado definirlos claramente, sin embargo, solo el 20.55% considera que la empresa socializa con sus trabajadores su misión, visión y objetivos estratégicos, mientras que mayoritariamente el 79.45% considera que no hay una adecuada socialización de los instrumentos de gestión mencionados.

Resultados similares a los de la presente investigación fueron evidenciados por Perreira (2019), quien en su investigación llegó a la conclusión que las Pymes no son ajenas a los cambios que se generan tanto en el ámbito económico, político y social de las políticas del Estado, igualmente permitió conocer las distintas dificultades que afrontan y que limitan su desarrollo empresarial, además dejó en evidencia la importancia de la capacidad de gestión y de organización, financiera y tecnológica a fin de mantenerse y evolucionar en el actual mercado globalizado.

Las Mypes, hoy en día se encuentran frente a un cambio total de paradigma, y deben ser conscientes que la forma en que funcionen estará determinada por su cultura empresarial, la cual puede ser observada y medida por medio de sus estrategias, estructuras y sistemas, en ese sentido deben procurar el desarrollo continuo y constante de una cultura que facilite hacer frente a los cambios del presente procurando su mejor adaptación, constituye un instrumento de actuación de vital importancia para la promoción de cambios, introducción de nuevas ideas y

una correcta gestión empresarial en las Mypes que les permita una ventaja competitiva y éxito financiero.

En relación al objetivo específico 6: *describir la influencia del liderazgo para el desarrollo empresarial de las Mypes en épocas de pandemia, Piura 2020*; y en base al análisis de los resultados encontrados, se podría afirmar que las Mypes de la ciudad de Piura, al año 2020, no cuenta con verdaderos líderes que conduzcan los destinos de la empresa de manera eficiente. Este papel que mayormente es asumido por los propios empresarios o dueños del negocio, y sobre cuya cabeza recae la responsabilidad de implementar y ejecutar la estrategia a seguir por la empresa, definir las metas, la misión y visión de la empresa, así como sus objetivos estratégicos, no siempre se lleva de la mejor manera posible.

Así vemos, que los encargados de la empresa pocas veces se muestran ser empáticos con sus trabajadores, como ha sido considerado por el 47.94% de los propios encuestados. Asimismo, el 61.64% considera que la empresa no motiva constantemente a sus trabajadores con miras a un mejor desempeño laboral; y un 61.14% considera que no se promueven programas de capacitación y promoción de competencias entre los trabajadores. Estas falencias puestas de manifiesto, en el presente estudio, dejan entrever que las personas encargadas de ejercer el liderazgo en las Mypes, no saben relacionarse con las personas que son su mejor recurso: los trabajadores; no se está comunicando de manera correcta los objetivos empresariales; no saben escuchar, en resumen, no están influyendo en los trabajadores para gestionar el cambio que lleve a la empresa hacia el futuro deseado.

Resultados coincidentes, a los expuestos, fueron expuestos por Mundaca (2018), quien en su investigación llegó a concluir que una adecuada formación y desarrollo de capacidades puede llegar a constituir en la fuerza vital y pilar sobre el que se soporta toda empresa de éxito, y dentro de la cual el liderazgo desempeñado por sus encargados cumplen un rol fundamental en el direccionamiento hacia la consecución de sus objetivos estratégicos. En relación a ello, Vázquez (2013), plantea que los propietarios de las Mypes deben considerar que una buena

organización no debe nunca prescindir de un líder que sea capaz de contribuir a crear una organización dinámica, con capacidad de adaptación ante los cambios del medio, mantenga motivado al personal, se muestre empático con ellos y procure su constante capacitación y promoción de competencias entre ellos.

En relación al objetivo específico 7: *Puntualizar como se desarrolla la gestión del conocimiento en las Mypes en épocas de pandemia Piura 2020*, vemos que, por su naturaleza, todos los procesos en relación a la gestión del conocimiento tienen como requerimiento fundamental el uso de los recursos tecnológicos que facilite tener presencia y poder canalizar el uso del conocimiento a todas las áreas o dependencias de la empresa.

Sin embargo y a pesar de la importancia del uso de las tecnologías, que hoy en día constituyen poderosas herramientas de soporte a la gestión del conocimiento propiamente dicho, solo se ha logrado evidenciar que apenas el 43.84% de los encuestados consideran que sus empresas invirtieron en tecnología a fin de mejorar sus procesos; por su parte un 72.6% está de acuerdo en afirmar que la empresa invirtió en tecnología con la finalidad de hacer frente a la pandemia, esto a razón que prácticamente el invertir en tecnología y adaptar sus negocios, resultó más que importante una necesidad imperiosa digna de ser atendida con la premura del caso ante el entorno cambiante como consecuencia de la pandemia COVID-19.

En efecto, el distanciamiento social, a consecuencia de las normas dictadas por el Estado Peruano para hacer frente a la pandemia trajo consigo el replanteamiento y reinversión de los negocios con la finalidad de adaptarse a las nuevas exigencias del comercio electrónico, por lo que las Mypes se vieron obligadas al uso de herramientas tecnológicas que le resultaban desconocidas hasta antes de la pandemia, por consiguiente, tuvieron que invertir en tecnología, unas en mayor escala que otras.

Al respecto, Delfín y Acosta (2016), en su trabajo de investigación llegaron a concluir que la gestión del conocimiento representa un propulsor de procesos de innovación que para las Pymes significa lograr su desarrollo empresarial. Por su

parte Mundaca (2018), en su investigación concluyó, que toda formación y desarrollo de capacidades constituyen la fuerza vital y pilar sobre el que se soporta toda empresa exitosa.

En relación al objetivo específico 8: *Caracterizar el proceso de innovación en las Mypes, en época de pandemia, Piura 2020*. Analizados los resultados obtenidos, se observó que la innovación de la producción no es necesariamente una constante en la Mypes, acostumbradas por lo general al desarrollo de actividades tradicionales principalmente del sector manufacturero y de servicios, situación por la que se puede comprender porque el alto porcentaje de encuestados manifestaron su desacuerdo (50.68%) o total desacuerdo (32.88%) en afirmar que la innovación de la producción es una constante en sus empresas, por el contrario apenas un 16.44% está de acuerdo en dicha afirmación.

Este porcentaje de encuestados que mostraron estar de acuerdo, responde casi en su totalidad a aquellas Mypes que, ante la pandemia, reaccionaron de manera rápida y se reinventaron o innovaron los productos y servicios que comercializaban, sin embargo, si analizamos los resultados para medir si la empresa percibió ingresos por productos o servicios innovadores durante la pandemia, vemos que solo el 10.96% están de acuerdo, mientras que mayoritariamente el 79.45% está en desacuerdo y otro 9.59% en totalmente en desacuerdo. Resultados que nos indican que si bien es ciertos algunas empresas reaccionaron y buscaron innovar o reinventarse no a todas les fue bien, ni todas lograron percibir ingresos por los productos o servicios que innovaron, situación que refleja la dura etapa por la que atravesaron y siguen atravesando el sector de los micro y pequeños empresarios de la ciudad de Piura a consecuencia de las crisis sanitaria, social y económica producto de la pandemia COVID-19.

Problemática y resultados similares fueron expuestos por Perreira (2019), quien llego a determinar que los cambios generados en el ámbito económico, político y social, terminan por afectar el desarrollo interno y externo de las Mypes, dejando en evidencia la importancia de la capacidad de gestión, no solo financiera sino principalmente, en estos tiempos, tecnológica que permita a las Mypes

mantenerse y evolucionar en el actual mercado globalizado. Por su parte Delfín y Acosta (2016), en su investigación llegaron a demostrar que los procesos de innovación, a partir de una correcta gestión del conocimiento, constituyen el motor que puede ser capaz de propulsar el desarrollo empresarial de las Mypes.

La innovación, hoy en día, constituye el componente transformador de mayor relevancia en las empresas de todo el mundo, por lo que resulta más que convenientes que las Mypes en el Perú, y principalmente en la ciudad de Piura, realicen los esfuerzos necesarios por invertir en innovación que les permita mejorar su competitividad potenciar su crecimiento y desarrollo empresarial, a partir de la captación de nuevos clientes, su expansión hacia nuevos mercados y la producción innovadora de los productos o servicios que comercializa.

VI. CONCLUSIONES

1. Si bien es cierto, los resultados de la investigación, no han evidenciado un desarrollo empresarial considerable en las Mypes durante el año 2020, las mismas han logrado en su mayoría mantenerse en el mercado reinventándose, e innovando sus productos y servicios, ante lo cual, a decir de sus propietarios y/o representantes legales encuestados, el respaldo financiero brindado por la CMAC Piura S.A.C. ha sido importante, este respaldo se vio materializado en las facilidades otorgadas para el acceso al crédito formal, la reprogramación de sus créditos, los bajos intereses por préstamos de capital, así como también la digitalización de sus productos y servicios lo que les permitió acercarse más a sus clientes y brindarles un mecanismo virtual para la realización de sus trámites ante el confinamiento y distanciamiento social a consecuencia de la pandemia COVID-19. Por su parte la CMAC Piura evidenció una solidez y solvencia financiera con un saludable ratio de apalancamiento global del 17.06% que le permite la colocación de cerca de S/. 900 millones en escenarios normales y de hasta S/. 125 millones en escenarios de estrés, lo que le ha permitido obtener una clasificación referida a su fortaleza financiera con índice B en base a su valioso nivel de negocio, un buena valoración de sus principales indicadores financieros así como un entorno favorable para el desarrollo del negocio; razones por lo que el presente estudio llegó a la conclusión general que la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C., evidenciada durante la época de pandemia, favoreció de manera significativa para desarrollo empresarial de las Mypes, en la ciudad de Piura, año 2020.
2. La CMAC Piura S.A.C, es una entidad que evidencia poseer calidad de activos, lo que le ha permitido un crecimiento continuo de los mismos a razón de una tasa promedio anual del 15% entre el periodo 2015 – 2019. A finales de junio 2020 evidencia un crecimiento del 3.26 en relación al mes de diciembre 2019, ascendiendo sus activos a S/. 5,789.83 millones y evidenciando un ratio de liquidez de 58.01% para moneda nacional y del 100.43% en moneda extranjera

3. La CMAC Piura S.A.C. cuenta con un capital global fortalecido a partir de la aplicación del Método Estándar Alternativo, lo que le permitido potenciar su estructura operativa y definir su solvencia. Su capital social se estima en S/. 434.40 millones a razón de 43,400 acciones, cada una con S/. 10.00 de valor nominal, y que se encuentran debidamente suscritas y pagadas. Ostentando a junio del 2020, un ratio de capital global del 16.99% superior al promedio del Sistema de Cajas Municipales (15.66%)
4. La CMAC Piura S.AC. al primer semestre 2020 presentaba ingresos financieros por hasta S/. 374.24 millones, evidenciando una reducción porcentual del 6.06% en relación al año 2019, ello en virtud, entre otras razones, al congelamiento de pago de cuotas de crédito, renegociaciones de tasas de interés, periodo de gracia en reprogramaciones de los créditos a consecuencia de la pandemia COVID-19. Sus gastos financieros presentaron un incremento del 6.79% a julio 2020 en comparación al ejercicio anterior, a consecuencia del mayor desembolso de créditos subordinados y un gasto mayor por concepto de intereses, así como el incremento en el saldo de depósitos.
5. El análisis de los resultados de la investigación, evidencian que el crecimiento económico de las Mypes durante la pandemia estuvo marcado por diversas restricciones y limitaciones que terminaron por mermar su capacidad de producción, disminuir sus ventas, ingresos y ganancias, así como también el estancamiento de sus inversiones, lo que las obligó a reinventarse adoptando nuevas formas de trabajo, así como nuevas formas de comercializar sus productos o prestar sus servicios, pero que sin embargo muchas de ellas, a pesar de las políticas del Estado, y de las facilidades para el acceso al crédito en la banca formal, se vieron en la obligación de cerrar o paralizar su negocios.
6. Los resultados dejan en evidencia que las Mypes de la ciudad de Piura, si bien es cierto ponen especial énfasis en el desarrollo de algunas características de importancia para el desarrollo de una correcta cultura empresarial, como es el fomentar la participación y el trabajo en equipo entre sus colaboradores, descuidan otros aspectos de importancia como es la definición y socialización

de su misión, visión, objetivos y metas, además de no prepararse conveniente para hacer frente a los constantes cambios que exigen un mercado globalizado, como el actual.

7. Los resultados hacen evidente la falta de verdaderos líderes dentro de las Mypes de la ciudad de Piura. No basta con dirigir el trabajo y exigir el mayor esfuerzo a los colaboradores. Los propietarios de las Mypes o encargados de su funcionamiento, deben procurar el fomento de verdaderos líderes que amalgamen los objetivos de las Mypes con el trabajo diario que realizan los colaboradores, para ello es vital demostrar empatía por su trabajo, motivarlos constantemente, promover su capacitación y promoción de competencias, de esa forma se logrará un verdadero compromiso del trabajador con la empresa lo cual redundará en beneficio de la consecución de los objetivos y metas propuestos.
8. Los resultados del estudio evidencian que es muy poco los esfuerzos realizados por las Mypes en relación a la gestión del conocimiento en las mismas, lo cual quedó en evidencia durante la pandemia, en donde se hizo notoria la falta de capacitación del personal en el uso de herramientas digitales, esto debido a que la empresa no invierte mayormente en tecnología que le permitan mejorar sus procesos y ante ello no había la necesidad de capacitar al personal, bastaba con que sepa al detalle el desarrollo de sus labores cotidianas. La pandemia, obligó, tanto a los propietarios como los trabajadores a capacitarse en el manejo de herramientas digitales a fin de poder tener una alternativa que les permita seguir operando y ofrecer sus productos y servicios.
9. El estudio deja en evidencia, que hasta antes de la pandemia, la innovación en las Mypes no era una constante, sin embargo, esta hizo que los micro empresarios se volvieran innovadores de la noche a la mañana, buscando generar ingresos que les permitiera mantener sus empresas operativas y generar ganancia.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las Mypes, en especial de la ciudad de Piura, aprovechar las nuevas tendencias del mercado global, adaptarse y alinear su producción y comercialización de sus bienes y servicios a las nuevas necesidades, buscar nuevas oportunidades de negocio, reinventar constantemente su cadena de valor e implementar procesos de economía circular que le permitan mejorar sus capacidades y apuntar hacia un desarrollo sostenible como modelo de negocio estable y resiliente que garantice su permanencia a largo plazo.
2. La modernización tecnológica en las empresas, resulta de transcendencia para en un escenario como el actual, en él que el comercio electrónico ha tomado un impulso sin precedente, más aún, las formas de trabajo, estudios, incluso eventos y reuniones han cambiado rotundamente, dando prioridad a lo virtual más que lo presencial, por lo que resulta pertinente recomendar a las Mypes asuman el reto de transformación digital de sus negocios, adaptando sus productos y servicios a las nuevas tecnologías digitales, lo cual supone no solo poder hacer frente a la crisis actual, sino también potenciar su desarrollo sostenible.
3. Recomendar a la CMAC Piura S.A.C no cesar ni desmayar en sus esfuerzos por seguir actualizando y mejorando sus servicios financieros poniendo especial atención en las actividades económicas que generan empleo de manera intensiva como son las Mypes, facilitando su inclusión en el sistema financiero con alternativas de inversión rentables.

REFERENCIAS

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Editorial Patria (ed.); 3a Ed.).
- Barbarán, N., Arteaga, P., Caballero, A., Rodríguez, W., & Neciosup, E. (2017). *Limitaciones que impiden el desarrollo empresarial de Mypes: distritos de Coishco, Chimbote, Nuevo Chimbote y Santa - 2017*. Universidad San Pedro.
- Bauce, J., Córdova, M., & Ávila, A. (2018). Operacionalización de variables. *Revista del Instituto Nacional de Higiene «Rafael Rangel», 49(2)*.
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1096354/operacionalizacion-de-variables.pdf>
- Calvo, O. (2018). La gestión del conocimiento en las organizaciones y la regiones: una revisión de la literatura. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Nariño, XIX*, 140-163.
<http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v19n1/2539-0554-tend-19-01-00140.pdf>
- Cámara de Comercio de Lima - CCL. (2020). Propuestas contra el COVID-19. *La cámara Revista de la CCL*.
https://apps.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion922/la_camara_922_final.pdf
- Castro, D. (2019). *Las fuentes de financiamiento y su repercusión en el crecimiento empresarial de las Mypes en Lima Norte*. Universidad de Piura.
- Centro de Comercio Internacional. (2020). *COVID-19: el gran confinamiento y su impacto en las pequeñas empresas* (Organización Mundial del Comercio y las Naciones Unidas (ed.)).
- Cepeda, A., & Cepeda, S. (2015). *Metodología de la investigación: Enfoque multidisciplinario sobre el Método Científico* (T. C. A. ARDC (ed.); 1ra ed.).
- Class & Asociados S.A. (2020). *Fundamentos de clasificación de riesgo Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C*.
<https://www.classrating.com/informes/piura1.pdf>
- Cuesta, A. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento* (Ecoe Ediciones (ed.)).
- Delfín, F., & Acosta, M. (2016). *Importancia y análisis del desarrollo empresarial*. Universidad Veracruzana - México.
- Editorial El Peruano. (2020). Apuntalando a las Mypes. *El Peruano*, 1.

- <https://elperuano.pe/noticia/95072-apuntalando-a-las-mypes>
- Encalada, M. (2020). *La Solidez Financiera de las Cajas Municipales en Épocas de Pandemia*. <https://www.youtube.com/watch?v=Hi9e3SgSolk>
- García, D., Londoño, C., & Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Psyconex*, 8, 12.
- Gómez, D., Demuner, M., Gómez, A., & Arriaga, R. (2013). Gestión del conocimiento en Pymes, una exploración. *Revista In Vestigiumire*, 6, 19-25. <https://core.ac.uk/download/pdf/151722973.pdf>
- Gómez, R. (2015). *Modelos Económicos Financieros de Solvencia y Rentabilidad Empresarial* (universidad de Granada (ed.)).
- Gonzales, J. (2014). Aproximaciones conceptuales al desarrollo empresarial. *Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco - Cartagena Colombia*. https://www.researchgate.net/publication/311159853_Aproximaciones_conceptuales_al_desarrollo_empresarial
- Hernández, R, Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Cómo se originan las investigaciones cuantitativas, cualitativas o mixtas*. En *Metodología de la Investigación* (McGraw-Hill (ed.); 6ta ed.).
- Hernández, Roberto, & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (MCGRAW-HILL (ed.)).
- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI. (2019). *Perú: Evolución de los Indicadores de Empleo e Ingreso por Departamento, 2007-2018* (Instituto Nacional de Estadística e Informática (ed.)).
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (2013). *Administración moderna* (Litográfica Ingramez S.A (ed.); 6.ª ed.).
- Manzur, N. (2019). *La solidez financiera como factor de competitividad de acuerdo con el tamaño de las instituciones bancarias en Ecuador. Periodo 2014-2018*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Meléndez, H. (2017). La importancia de tener la capacidad de adaptarse a los cambios. *Conexión ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/02/17/la-importancia-de-tener-la-capacidad-de-adaptarse-a-los-cambios/>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *Glosario de Contabilidad Pública*. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_seoglossary&language=es-

- ES&Itemid=100339&lang=es-ES&view=glossaries&catid=9&limit=15
- Montjoy, K. (2020). *Coronavirus: ¿Cómo pueden sobrevivir las Mypes a la pandemia?* Blog Universidad ESAN.
<https://www.ue.edu.pe/opinando/coronavirus-como-pueden-sobrevivir-las-mypes-a-la-pandemia>
- Montoya, L. (2017). Régimen laboral especial de la Micro y Pequeña Empresa. *Soluciones Laborales para el Sector Privado*, 112, 116-123.
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/A4B72C4C1B1A8C88052581870052D8EB/\\$FILE/SOLUCIONESLABORALES112.PDF](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/biblioteca/Biblio_con.nsf/999a45849237d86c052577920082c0c3/A4B72C4C1B1A8C88052581870052D8EB/$FILE/SOLUCIONESLABORALES112.PDF)
- Mundaca, J. (2018). *Modelo conceptual de desarrollo empresarial para las MYPES de la región Lambayeque: caso Centro de Desarrollo Empresarial*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Murcia, H. (2015). *Creatividad e innovación para el desarrollo empresarial* (Ediciones de la U (ed.); 2da ed.).
- Perreira, C. (2019). *Actualidad de la gestión empresarial en las PYMES*. Corporación Universitaria Minuto de Dios - Colombia.
- Pinto, P. (2017). *Determinantes de la solvencia financiera de las cajas municipales en el Perú (2012 - 2016)*. Universidad Privada de Tacna.
- Porras, A. (2017). *Políticas de créditos empresariales y los microcréditos de financiamiento a las Mypes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura SAC, agencia Huancavelica - 2015*. Universidad Nacional de Huancavelica.
- PROMPYME. (2019). *La situación de la Micro y Pequeña Empresa en el Perú*.
- Robledo, C. (2016). *Técnicas y proceso de investigación científica* (Editora Educativa (ed.)).
- Romero, V. (2018). Importancia de la cultura organizacional en las empresas. *Economía y negocios*. <https://ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/importancia-de-la-cultura-organizacional-en-las-empresas/>
- Roura, S. (2017). La empatía como vía de éxito hacia las ventas. *Nueva empresa: ideas para directivos*. <http://www.nuevaempresa.com/empatia-util-negocios/#:~:text=En el mundo de los,%2C sus dudas%2C sus ilusiones...&text=Sin embargo%2C no debe confundirse,con ser amable o cordial>.

Rus, E. (2020). *Ratios financieros*. Economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/ratios-financieros.html>

Sabogal, M. (2018). *Influencia del financiamiento a las Micro y Pequeña empresas en su crecimiento y desarrollo*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Sánchez, J. (2016). *Entidad financiera*. economipedia.com.

<https://economipedia.com/definiciones/entidad-financiera.html>

Seclén, J. (2015). Retos para la industria peruana en el siglo XXI. *Revista Enfoque*, 1(1).

Vázquez, D. (2013). *El liderazgo como base de nuevas estrategias en las pymes*.

<https://www.gestiopolis.com/el-liderazgo-como-base-de-nuevas-estrategias-en-las-pymes/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Solidez financiera	Es el respaldo que tiene una empresa, a partir de la realidad de su propio patrimonio y que le permite satisfacer las necesidades de capital de trabajo, inversión, cumplir con las obligaciones pactadas y fomentar su crecimiento (R. Gómez, 2015) .	La solidez financiera será medida en función a sus dimensiones; activos, capital, ingresos y gastos mediante la aplicación de la técnica del análisis documental apoyada en la ficha de registro como instrumento.	Activos	Activos corto y largo plazo	Ordinal
				Cartera de colocaciones	
				Rendimiento de activos	
				Préstamos hipotecarios	
				Depósito de clientes	
			Capital	Capital regulador	
				Cartera en mora	
				Participación de Capital	
				Acciones	
			Ingresos y Gastos	Ingresos brutos	
				Ingresos netos	
				Gastos no financieros	
Gastos de personal					
Desarrollo Empresarial	Es un proceso o estrategia mediante la cual, se busca la adquisición de fortalezas, habilidades y destrezas en favor de una gestión eficiente de los recursos de una empresa, de tal manera que posibilite su crecimiento y desarrollo sostenible a lo largo del tiempo (Koontz & O'Donnell, 2013)	El desarrollo empresarial será medido en función a sus dimensiones: crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación mediante la aplicación de las técnicas de la encuesta y el análisis documental apoyados en el cuestionario y la ficha de registro como instrumentos de recolección de datos respectivamente.	Crecimiento económico	Ventas	Ordinal
				Ganancias	
				Inversiones	
			Cultura empresarial	Trabajo en equipo	
				Adaptación al cambio	
				Misión, Visión, objetivos	
				Empatía con el trabajador	
			Liderazgo	Motivación del trabajador	
				Capacidad y competencia	
				Compromiso con el trabajo	
				Capacitación al Personal	
			Gestión del conocimiento	Inversión en Tecnología	
Producción nuevos productos / servicio					
Innovación	Ingresos por nuevos productos / servicios				

Anexo 2: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
<p>Solidez financiera de la CMAC PIURA S.A.C. para el desarrollo empresarial de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020</p>	<p style="text-align: center;">General</p> <p>¿De qué manera, la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C. favorece al desarrollo empresarial de las Mypes, en época de pandemia, Piura 2020?</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las principales características de los activos como parte de la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C.? • ¿Cuáles son las principales características del capital como parte de la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C.? • ¿Cuáles son las principales características de los ingresos y gastos como parte de la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C.? • ¿Cómo fue es el crecimiento económico de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020? • ¿Qué importancia tiene la cultura empresarial para el desarrollo empresarial de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020? • ¿Cuál es la influencia del liderazgo para el desarrollo empresarial de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020 • ¿Cómo se desarrolla la gestión del conocimiento en las Mypes en época de pandemia, Piura 2020? • ¿Cómo se caracteriza el proceso de innovación en las Mypes en época de Pandemia, Piura 2020? 	<p style="text-align: center;">General</p> <p>Determinar de qué manera la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C. favorece al desarrollo empresarial de las Mypes, en época de pandemia, Piura 2020</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las principales características de los activos como parte de la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C. • Precisar las principales características del capital como parte de la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C. • Especificar las principales características de los ingresos y gastos como parte de la solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C. • Detallar cómo fue el crecimiento económico de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020. • Explicar la importancia que tiene la cultura empresarial para el desarrollo empresarial de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020. • Describir la influencia del liderazgo para el desarrollo empresarial de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020. • Puntualizar cómo se desarrolla la gestión del conocimiento en las Mypes en época de pandemia, Piura 2020. • Caracterizar el proceso de innovación en las Mypes, en época de pandemia, Piura 2020. 	<p>Por su carácter descriptivo no se considera el planteamiento de hipótesis de investigación.</p>	<p style="text-align: center;">Enfoque Cuantitativo</p> <p style="text-align: center;">Tipo Aplicada</p> <p style="text-align: center;">Diseño Transversal No Experimental Descriptivo.</p> <p style="text-align: center;">Técnica Encuesta Análisis documental</p> <p style="text-align: center;">Instrumento Cuestionario Ficha de registro</p> <p style="text-align: center;">Población 1423 Mypes formales que han realizado alguna transacción financiera en la CMAC Piura 2020.</p> <p style="text-align: center;">Muestra 73 Mypes</p> <p style="text-align: center;">Muestreo Muestreo probabilístico aleatorio</p>

Anexo 3: Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
ENCUESTA APLICADA A PROPIETARIOS O REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPES
Nº**

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación **"Solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C. para el desarrollo empresarial de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020"**. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

DESARROLLO EMPRESARIAL

CRECIMIENTO ECONÓMICO

ESCALA

		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	La empresa experimentó un incremento de sus ventas durante la pandemia año 2020.					
2	La empresa generó ganancias producto de sus operaciones durante la pandemia año 2020.					
3	La empresa aumentó el nivel de sus inversiones durante la pandemia año 2020.					
4	La empresa tuvo que recurrir al financiamiento externo para seguir operando durante la pandemia.					
5	Como cliente fue importante para el desarrollo de la empresa sentir el respaldo financiero de la CMAC Piura S.A.C. durante la pandemia.					
6	Las políticas de crédito a las Mypes implementadas por la CMAC Piura S.A.C. durante la pandemia permitieron mantenerse en el mercado.					

CULTURA EMPRESARIAL

ESCALA

		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
7	La empresa fomenta la participación y el trabajo en equipo entre sus trabajadores.					
8	La empresa está preparada para adaptarse a las situaciones cambiantes del mercado actual.					
9	La empresa se adaptó fácilmente a la situación cambiante que originó la pandemia año 2020.					
10	La empresa tiene definida su misión, visión y objetivos estratégicos.					
11	La empresa socializa con sus trabajadores su misión, visión y objetivos estratégicos.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN ENCUESTA APLICADA A PROPIETARIOS O REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPES N°

LIDERAZGO		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
12	Los encargados de la empresa mostraron empatía con los trabajadores durante la pandemia.					
13	La empresa motiva constantemente a sus trabajadores para un mejor desempeño en la realización de sus actividades cotidianas.					
14	Se promueven programas de capacitación y promoción de competencia de los trabajadores.					
15	Considera usted, que los trabajadores se encuentran comprometidos con la empresa.					
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
16	La empresa se preocupa por capacitar a su personal.					
17	La empresa invierte en tecnología a fin de mejorar sus procesos.					
18	La empresa invirtió en tecnología con la finalidad de hacer frente al impacto de la pandemia.					
INNOVACIÓN		ESCALA				
		5	4	3	2	1
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
19	La innovación de la producción es una constante en la empresa.					
20	La empresa percibió ingresos por productos o servicios innovadores durante la pandemia.					

Anexo 4: Constancia de validación de instrumento



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.


Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

CUESTIONARIO	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de enero del Dos mil veintiuno.

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
DNI : 03490490
Especialidad : Licenciada en Administración
E-mail : pgomezzu@ucvvirtual.edu.pe



Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
CLAD. 15719



"SOLIDEZ FINANCIERA DE LA CMAC PIURA S.A.C. PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MYPES EN ÉPOCA DE PANDEMIA, PIURA 2020."

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				100	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				100	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				100	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100	



 Mgtr. Cecilia Gómez Zuñiga
 CLAD. 15719

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas, N° ANR: A202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario:

"Solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C. para el desarrollo empresarial de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes Enero del Dos mil veintiuno.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr. : Freddy William Castillo Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Ciencias Administrativas
E-mail : fwcastillop@ucvvirtual.edu.pe



"Solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C. para el desarrollo empresarial de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	84				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	84				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	84				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	84				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	84				



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA con DNI N°06437510 Magister en ADMINISTRACION DE NEGOCIOS (MBA) N° ANR:18480, de profesión ADMINISTRADOR desempeñándome actualmente como DOCENTE en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos: Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 19 días del mes de Enero del 2021.

MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera
DNI : 06437510
Especialidad : Finanzas - Marketing
E-mail : anguloca@ucvvirtual.edu.pe




"SOLIDEZ FINANCIERA DE LA CMAC PIURA S.A.C. PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MYPES EN ÉPOCA DE PANDEMIA, PIURA 2020"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			97		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			95		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			96		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			97		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

Anexo 5: Constancia de confiabilidad del instrumento

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	AREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

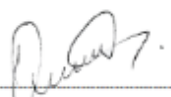
1.1. ESTUDIANTE	:	Odicio Palacios Walter Gustavo
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Solidez financiera de la CMAC Piura S.A.C. para el desarrollo empresarial de las Mypes en época de pandemia, Piura 2020
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Escuela Profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 Kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach (X)
1.6. FECHA DE APLICACION	:	09-01-2021
1.7. MUESTRA APLICADA	:	15

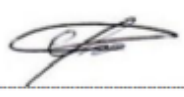
II. CONFIABILIDAD

INDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO	0,836
-----------------------------------	-------

III. DESCRIPCION BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems del presente cuestionario, el valor encontrado cae en un rango de confiabilidad alto, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.


Estudiante: Walter G. Odicio Palacios


Docente: Dr. Ramón Cosme Correa Becerra
COESPE 502

Anexo 7: Autorización CMAC Piura S.A.C

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN DE TESIS

Sra. Perla Gallo Zapata
Jefe Área de Gestión de Personas
CAJA PIURA

Yo, **WALTER GUSTAVO ODICIO PALACIOS**, identificado con DNI N° 72561203 con domicilio en Calle San Pedro 185 Castilla, colaborador del área de Servicios Electrónicos, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que, actualmente ostento el grado académico de Bachiller, y siendo mi deseo de contar con mi título profesional de Licenciado en Administración, solicito permiso para acceder a información de su representada a fin de ejecutar el trabajo de investigación titulado **“SOLIDEZ FINANCIERA DE LA CMAC PIURA S.A.C. PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS MYPES EN ÉPOCA DE PANDEMIA, PIURA 2020”**.

Poner de manifiesto, que actuaré con total responsabilidad, honestidad, transparencia y rigor científico en relación a la información a la que pudiera acceder, dejando en evidencia que toda información será utilizada estrictamente para la investigación a realizar y cuyos resultados se verán plasmados en el informe de tesis a sustentar en la Universidad César Vallejo, filial Piura, y así optar por mi tan ansiada titulación.

POR LO EXPUESTO.

Ruego a usted, acceder a mi solicitud.

Piura, 10 de noviembre del 2020.


Walter Gustavo Odicio Palacios
Asistente de Servicios Electrónicos
CAJA PIURA

Piura, 11 de febrero de 2021

Carta N°0188-2021-GT/CMP

Sr.
ODICIO PALACIOS WALTER GUSTAVO
Asistente de Canales y Servicios
OFICINA PRINCIPAL

PRESENTE.-

De nuestra mayor consideración:

Por medio del presente documento, le saludamos cordialmente y en atención a su carta, mediante la cual solicita autorización para la realización de su trabajo de investigación denominado: "**Solidez financiera de la CMAC Piura SAC para el desarrollo empresarial de las MYPES en época de pandemia Piura 2020**", cumplimos con informar lo siguiente:

Que, se autoriza lo solicitado y para tal fin deberá coordinar con la Sra. Diana Soto Jiménez - Asistente de Gestión de Personas (celular 985871208 – correo electrónico dsoto@cajapiura.pe) la revisión de la encuesta antes de ser aplicada y cualquier otra información que sea utilizada para la realización de la tesis.

Sin otro particular.

Atentamente,



Maria F. Gallo Zapata
Gerente de Gestión del Talento
