

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**IMPACTO DE LA INNOVACIÓN SOBRE EL RENDIMIENTO
ORGANIZACIONAL EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO DE
LA REGIÓN LAMBAYEQUE, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES

JEFFERSON JOCSAN BURGA DELGADO

LUIS ANDRE GUEVARA GONZALES

ASESORA

Mgtr. MILAGROS GAMARRA UCEDA

<https://orcid.org/0000-0002-0533-8559>

Chiclayo, 2019

**IMPACTO DE LA INNOVACIÓN SOBRE EL
RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS MYPES DEL
SECTOR COMERCIO DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE,
2019**

PRESENTADA POR:

**JEFFERSON JOCSAN BURGA DELGADO
LUIS ANDRE GUEVARA GONZALES**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

C.P. Pedro Cuyate Reque
PRESIDENTE

Mgtr. Jessica Solano Cavero
SECRETARIO

Mgtr. Milagros Gamarra Uceda
ASESOR

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestros padres por su esfuerzo y sacrificio para darnos la oportunidad de obtener una profesión y por el apoyo constante a lo largo de nuestra vida.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por su guía a lo largo de nuestra carrera y nuestra vida.

A nuestra asesora, Milagros Gamarra y nuestra profesora del curso, Jessica Solano por su amistad y conocimientos transmitidos.

Resumen

La contribución de esta investigación recae en la relación que existe entre la innovación en procesos, productos y gestión con el rendimiento organizacional de las Mypes del sector comercio en el ámbito regional Lambayecano. El objetivo general fue determinar el impacto de la innovación en el rendimiento organizacional de las MYPES de la región Lambayeque, para ello se aplicó un cuestionario a las 109 Mypes de la región Lambayeque y se procesaron los datos a través de la aplicación de pruebas no paramétricas entre las variables innovación y rendimiento organizacional basado en el modelo de Quinn y Rohrbaugh, usando las encuestas como técnica de recolección de datos y pruebas de Mann Whitney para el análisis de resultados. Entre los resultados más resaltantes se puede destacar que la innovación en gestión es la que mayor diferencia significativa genera en los principales indicadores de rendimiento organizacional en las MYPES. Y se pudo concluir que la innovación genera un impacto positivo en el desempeño y rendimiento general de la empresa.

Palabras clave: Innovación, rendimiento organizacional, MYPES. Lambayeque, competitividad.

Clasificaciones JEL: L10, M10, O36

Abstract

The contribution of this research lies in the relationship between innovation in processes, products and management with the organizational performance of the Mypes of the commerce sector in the Lambayecano regional area. The general objective was to determine the impact of innovation on the organizational performance of the MYPES of Lambayeque, for which a questionnaire was applied to the 109 Mypes of Lambayeque and the data was processed through the application of non-parametric tests between the variables innovation and organizational performance based on the Quinn and Rohrbaugh model, using surveys as a data collection technique and Mann Whitney tests for the analysis of results. Among the most outstanding results it can be highlighted that innovation in management is the one that generates the greatest significant difference in the main indicators of organizational performance in the MYPES. And it could be concluded that innovation generates a positive impact on the company's overall performance and performance.

Keywords: Innovation, organizational performance, MYPES. Lambayeque, competitiveness.

Classification JEL: L10, M10, O36

Índice

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	
Abstract	
Índice de tablas	
Índice de figuras	
I. Introducción	10
II. Marco Teórico	12
2.1. Antecedentes.....	12
2.2. Bases teórico científicas	16
2.2.1. Innovación	16
2.2.2. Rendimiento organizacional.....	17
2.2.3. Mypes	19
III. Metodología	20
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	20
3.2. Diseño de investigación.....	20
3.3. Población y muestra.....	20
3.4. Criterios de selección.....	21
3.5. Operacionalización de variables	22
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7. Procedimientos	23
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	23
3.9. Matriz de consistencia	24
3.10. Consideraciones éticas	26
IV. Resultados y discusión	26
4.1. Resultados descriptivos	26
4.1.1. Efectos de la innovación en productos sobre el rendimiento organizacional	30
4.1.2. Efectos de la innovación en procesos sobre el rendimiento organizacional .	33
4.1.3. Efectos de la innovación en gestión sobre el rendimiento organizacional....	35
4.2. Discusión de resultados.....	38
V. Conclusiones	40
VI. Recomendaciones.....	41
VII. Lista de referencias	42
VIII. Anexos.....	45

Índice de tablas

Tabla 1 Características de las mypes.....	19
Tabla 2 Operacionalización de variables	22
Tabla 3 Matriz de consistencia.....	24
Tabla 4 Resultados descriptivos – Edad de las Mypes de la región Lambayeque	26
Tabla 5 Resultados descriptivos de la variable rendimiento organizacional.....	29
Tabla 6 Prueba de bondad de ajuste a la curva normal de Kolmogorov Smirnov del rendimiento organizacional según la innovación en productos de las Mypes del sector comercio de la región Lambayeque.....	30
Tabla 7 Prueba de Mann-Whitney del Rendimiento Organizacional según la Innovación en productos de las Mypes de Lambayeque.	31
Tabla 8 Prueba de Mann-Whitney del Rendimiento Organizacional por dimensiones según la Innovación en productos de las Mypes de Lambayeque.	32
Tabla 9 Prueba de bondad de ajuste a la curva normal de Kolmogorov Smirnov del rendimiento organizacional según la innovación en procesos de las Mypes del sector comercio de la región Lambayeque.....	33
Tabla 10 Prueba de Mann-Whitney del Rendimiento Organizacional según la Innovación en procesos de las Mypes de Lambayeque.....	33
Tabla 11 Prueba de Mann-Whitney del Rendimiento Organizacional por dimensiones según la Innovación en procesos de las Mypes de Lambayeque.....	34
Tabla 12 Prueba de bondad de ajuste a la curva normal de Kolmogorov Smirnov del rendimiento organizacional según la innovación en gestión de las Mypes del sector comercio de la región Lambayeque.....	35
Tabla 13 Prueba de Mann-Whitney del Rendimiento Organizacional según la Innovación en gestión de las Mypes de Lambayeque.	36
Tabla 14 Prueba de Mann-Whitney del Rendimiento Organizacional por dimensiones según la Innovación en gestión de las Mypes de Lambayeque.	37

Índice de figuras

Figura 1. Modelo para la medición del rendimiento organizacional.....	19
Figura 2. Gráfico de dispersión: Edad de las Mypes de la Región Lambayeque.....	26
Figura 3. Gráfico de columnas – Número de empresas en relación a la innovación en productos	27
Figura 4. Gráfico de columnas – Número de empresas en relación a la innovación en procesos.....	28
Figura 5. Gráfico de columnas – Número de empresas en relación a la innovación en gestión.....	28
Figura 6. Media por cada dimensión del rendimiento organizacional.....	29

I. Introducción

La innovación es una de las características más importantes de las micro y pequeña empresas, la cual se refleja de manera directa en su capacidad de adaptación y flexibilidad para reaccionar a los cambios del entorno, brindándole herramientas de supervivencia y de competencia en un entorno muy cambiante.

Desde hace varios años la innovación ha sido considerada un ejemplo de la competitividad de los países y por ende influye en su desarrollo económico. Esta es una de las razones por la cual esta variable se ha convertido en una de las temáticas más investigadas y que preocupa a los gobiernos en el trazado de sus políticas económicas. (García y Sorhegui, 2018). La definición más aceptada de innovación es la propuesta por el Manual de Oslo, donde se considera como la introducción de un producto o un proceso significativamente mejorado o la introducción de un método de comercialización u organización a las prácticas de un negocio. (Manual de Oslo, 2018).

Según Sunat, (2019) las Micro y pequeñas empresas (Mypes) son unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. En lo que respecta a la Región Lambayeque existen un total de 79,468 micro empresas y 2,262 pequeñas empresas al 2017 (INEI, 2017), estas organizaciones son la base de la PEA de la región lo que remarca la importancia de las Mypes. En lo que respecta a las microempresas que conforman el sector comercial en la región Lambayeque se tienen un número de 32,196 micro empresas y 940 pequeñas empresas. (Perú, Estructura empresarial 2017).

Aunque existe una gran diversidad de Mypes, la gran mayoría comparten ciertos rasgos como por ejemplo, disponen de recursos limitados y poco especializados, sin embargo tienen un alto grado de adaptabilidad y operan en entornos altamente competitivos (Trang, 2015). Es decir, uno de los principales problemas que tiene este tipo de empresas es la escasez de recursos que le permitan garantizar el éxito a través de un adecuado rendimiento organizacional. A simple vista el tamaño de la empresa podría representar una debilidad, por la poca cantidad de capital humano, pero por otro lado, también puede ser considerada una ventaja, debido a que disponen de una

estructura que promueve la flexibilidad y rapidez para reaccionar a los cambios de un mercado altamente competitivo y cambiante.

A pesar de la gran importancia de la innovación, y considerando que América Latina está en un periodo de crecimiento económico muy dinámico, donde sin innovación resultaría imposible competir con otros mercados, son escasos los estudios que se enfocan en las actividades innovadoras de las Mypes. (García, Galvez y Maldonado, 2016). Durante las últimas dos décadas, en el Perú ha habido un vacío en la elaboración de estudios sobre la conducta innovadora de las empresas. (CIES, 2010). En este sentido resulta crucial el desarrollo de investigaciones que se enfoquen en la importancia de los sistemas de innovación regional debido a su impacto en el crecimiento de las empresas. (Lau y Lo, 2015).

Esta investigación pretende responder a la pregunta ¿Cuál es el impacto de la innovación sobre el rendimiento organizacional de las Mypes del sector comercio de la región Lambayeque? Para lo cual se establecieron como objetivo principal determinar el impacto de la innovación en el rendimiento organizacional de las Mypes pertenecientes al sector comercio de la región Lambayeque y como objetivos específicos identificar los tipos de innovación que presentan mayor impacto en el rendimiento organizacional e identificar el impacto de la innovación en los diversos indicadores del rendimiento organizacional.

La contribución de esta investigación recae en la analizar cuál es la relación que existe entre la innovación en procesos, productos y gestión con el rendimiento organizacional de las Mypes del sector comercio en el ámbito regional Lambayecano. Como se relataba anteriormente son escasas las investigaciones existentes en la literatura nacional sobre la relación de estas variables por lo que este trabajo aportará una evidencia teórica del contexto actual teniendo como principal aporte el fomento de la innovación como un factor de mejora en el rendimiento de la empresa.

Para tal fin, la presente investigación se encuentra estructurada de la siguiente forma: en primer lugar se presenta el marco teórico correspondiente a la conceptualización de las variables y sus dimensiones. Posteriormente, se presenta la metodología usada en esta investigación, la delimitación de la muestra, los instrumentos de recolección de datos y la forma en cómo se procesaron, para finalmente elaborar el análisis y la discusión de resultados, exponer las conclusiones y presentar las recomendaciones.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Jiang y Nakamura (2019) con el objetivo de analizar la influencia del capital humano en el rendimiento organizacional basado en la innovación distribuyeron 420 cuestionarios entre los empleados de una empresa de alta tecnología de Shangai. Para el procesamiento de la información realizaron un análisis correlacional. Describen que la innovación se aplica de manera efectiva para practicar y cultivar ideas, para desarrollar nuevos productos y procesos, para abrirse paso en el mercado y para introducir rápidamente un producto o tecnología, modelo de negocio o servicio. Sus resultados demuestran la existencia de efectos positivos del capital humano en la innovación con un resultado empírico demostrado por el coeficiente 0.289, efectos positivos de la innovación en el rendimiento organizacional (0.332) y efectos positivos del capital humano en el rendimiento organizacional (0.361); llegando a la conclusión principal de que para promover el rendimiento organizacional las empresas de alta tecnología deben desarrollar efectivamente el capital humano y la innovación permitiéndoles generar ventajas competitivas adicionales.

Gimenez (2015) analizó como la innovación influye en el rendimiento de las empresas pertenecientes al sector de la construcción, distinguiendo entre innovación en productos, procesos y de gestión. Su estudio empírico toma como muestra a 94 empresas constructoras españolas para lo cual utilizó la entrevista personal como técnica de recolección de información. Sus resultados demuestran una relación significativa entre la innovación en productos, en procesos y en gestión con el rendimiento organizacional de las empresas expresado a través de los coeficientes 0.411, 0.394 y 0.325 respectivamente para cada tipo de innovación, concluyendo en líneas generales que la innovación impacta positivamente en el desempeño externo de la empresa y en su rendimiento.

Zaied y Affes (2016) examina la importancia de las fuentes de gestión del conocimiento y su relación con la innovación y desempeño organizacional. Su estudio cuantitativo se enfoca en 200 empresas Tunesinas con operaciones en diferentes sectores y tiene por finalidad demostrar la relación que existe entre cada una de las 3 variables, utilizando un cuestionario como método de recolección de información. Este trabajo presenta coeficientes de relación altos para las fuentes

internas y externas de conocimiento y la innovación (6.702 y 2.275 respectivamente), pero difiere del resto de investigaciones porque se encuentra un coeficiente de relación de -0,160 entre la innovación y el rendimiento organizacional lo que indica que no existe una relación significativa entre estas dos variables, lo cual puede deberse, según los autores, a la gran dificultad o resistencia al cambio que actualmente tienen las empresas de Tunes en acciones de innovación de métodos de gestión, alianzas, estrategias, procesos y técnicas. Por el contrario esta investigación si identifica una relación fuerte y significativa entre cada una de las anteriores variables mencionadas con la de fuentes de gestión del conocimiento, la cual se comportaría como una variable mediadora.

Galvez y García (2015) analizaron cómo influye la innovación sobre el rendimiento de las mipymes. Este estudio empírico tuvo como objeto de estudio a 60 mipymes de media y alta tecnología de la ciudad de Cali (Colombia) a las cuales se les aplicó encuestas aplicadas personalmente por miembros de su equipo de investigación. Entre sus resultados se destacaron coeficientes positivos y significativos de relación entre el rendimiento organizacional y la innovación en productos (0.265) y la innovación en procesos (0.300), mientras que la innovación en gestión no obtuvo coeficientes significativos asociados a ningún modelo de rendimiento planteado. En conclusión esta investigación definió que los únicos tipos de innovación que generan un impacto positivo sobre el rendimiento de las mipymes de alta tecnología son la innovación en productos y la innovación en procesos.

Godinho, Texeira y Fernandes (2017) analizaron la relación que existe entre la innovación y la gestión de calidad total e identificaron los efectos de la innovación en el rendimiento organizacional. Este trabajo de tipo cuantitativo utilizó un análisis multivariante y tiene como objeto de estudio a 287 empresas de Portugal a las cuales se les envió un cuestionario en línea. Los resultados que arroja esta investigación demuestran que existe una relación significativa entre cada una de las dimensiones de la innovación y las dimensiones del rendimiento organizacional propuestas siendo la única excepción el caso de la innovación en productos con la dimensión de rendimiento operativo, la cual presente un coeficiente de correlación de -0.844. Teniendo como conclusión principal que las empresas que adopten estrategias de innovación en procesos conseguirán mejorar su rendimiento operativo y financiero,

caso contrario a las empresas que elijan la innovación en productos, las cuales solo obtendrán beneficios en rendimiento financiero.

Rocca, Garcia y Durendez (2016) analizaron los factores asociados al éxito competitivo de las mipymes peruanas. Y tiene como objeto de estudio 94 empresas con más de cinco trabajadores. Su estudio cuantitativo utilizó un análisis multivariante para procesar los datos que fueron recopilados a través de un cuestionario auto administrado realizado vía telefónica. Entre sus resultados más resaltantes descubrieron que las mipymes de alto rendimiento tienen en promedio unos 60% más empleados que las de bajo rendimiento. Además el 71.7% de empresas con alto rendimiento tienen una posición tecnológica fuerte, frente al 52,9% de las de bajo rendimiento y que las empresas que tengan implantados sistemas de control gestión más desarrollados y que apliquen prácticas de gestión de recursos humanos más eficientes, tienen mayor probabilidad de tener éxito en el mercado. El principal aporte de este estudio es que los factores de éxito que afectan al rendimiento organizacional de las empresas y son analizados y explicados en su trabajo, encajan dentro del concepto de la innovación como una introducción de una mejora significativa en productos procesos o sistemas de gestión, la cual fue adoptada para la presente investigación.

Dominguez y Ulloa (2016) estudiaron la innovación en las mypes dedicadas a los equipos eléctricos y maquinaria a partir de la asociatividad empresarial. Para esta investigación se usó la metodología de estudio de casos múltiples la cual se aplicó en 15 micro y pequeñas empresas de fabricantes de equipo eléctrico y de maquinaria en el distrito de Los Olivos en la ciudad de Lima; y se expuso entre sus resultados más importantes que de todas las empresas encuestas, solo un 20% no realizaron innovaciones siendo las pequeñas empresas las que obtuvieron mayor proporción (88,9%) en comparación de las micro empresas (66,7%). Además las innovaciones realizadas en su gran mayoría estuvieron enfocadas en productos y procesos con un 33,3% y un 29,6% respectivamente para cada uno de los casos. Esta investigación pudo encontrar indicios de que la asociatividad es un factor que facilita la innovación y concluir que los principales factores que facilitan la innovación en este tipo de empresas el perfil psicológico del gerente, la especialización del personal y la asociatividad empresarial.

Cubas, Melgarejo y Saavedra (2018) analizaron los vínculos entre la cultura innovadora y el proceso de innovación realizando un estudio de caso único en una empresa “ABC” dedicada a servicios educativos y que se encuentra ubicada en la ciudad de Lima. Para este fin, realizaron un estudio descriptivo netamente cualitativo aunque también presentan complementos cuantitativos. Esta investigación para la variable cultura innovadora demostró que el coeficiente más elevado (4.2) se le atribuye a su dimensión general, lo que quiere decir que los trabajadores de la empresa ABC tienen un consenso claro sobre las definiciones, beneficios e implicancias de la innovación; por otro lado el coeficiente más bajo (3.4) lo obtuvo la dimensión individual lo que indica que a pesar de que se tiene un claro y consensado conocimiento de la innovación, el comportamiento de sus trabajadores no lo refleja. En conclusión esta investigación demostró que la cultura innovadora en la empresa ABC no está implementada en su máxima expresión y que no se encuentra incluida en todos los pasos del proceso de innovación.

Farfan (2019) analizó la influencia de la cultura innovativa en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Incapower S.A. ubicada en la ciudad de Chiclayo. Su estudio de tipo cuantitativo usó pruebas de correlación y causalidad aplicadas a los resultados de los cuestionarios realizados a 30 trabajadores de la empresa obteniendo como resultados principales que la cultura innovativa no explica a la satisfacción laboral y tampoco existe una relación causal entre ellas ($R^2 = 0.040$ y $\text{Sigma} = 0.95937$). Además demuestra que los niveles satisfacción laboral (73%) son más altos que los de cultura innovativa (61%). En conclusión este estudio demuestra que la cultura innovativa no es predictora de la satisfacción laboral.

Alarcon y Barandiaran (2017) describen las capacidades de las empresas públicas desde la perspectiva de la innovación utilizando el caso de la empresa Electronorte. Para esto realizan un estudio cuantitativo valiéndose de la aplicación de cuestionarios a los trabajadores del área de proyectos de la mencionada empresa. Sus resultados muestran las tendencias en cuanto al uso de la innovación en la empresa, por ejemplo, en cuanto a la innovación en productos la empresa obtiene un coeficiente de 0.9 en el indicador de reemplazar de productos obsoletos y un 0.26 en el indicador de reducción de tiempo para un desarrollar productos nuevos, concluyendo que Electronorte se encuentra en un nivel básico de operación. En cuanto a innovación en procesos los indicadores con coeficientes más altos son los

de organización en la producción (1.22) y absorción de nuevas tecnologías (1.02) concluyendo que absorber e interiorizar nuevos conocimientos es un aspecto clave para la empresa, sin embargo existen barreras económicas que limitan la aplicación y avances de la innovación.

Campos y Serrato (2015) estudiaron la relación entre la innovación y el posicionamiento de marca, enfocándose en un caso de estudio único (Pollería Mama Mia) ubicado en la ciudad de Chiclayo. Su investigación fue de tipo descriptivo correlacional para el cual utilizó un cuestionario en escala Likert aplicado a los clientes del restaurante. Entre los resultados más resaltantes se identificó que existe una relación entre la innovación en mercadotecnia y el posicionamiento de marca en generando deficiencia en los indicadores de diferenciación con la competencia, satisfacción de necesidades de los clientes e identificación de la marca.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Innovación

La presente investigación adquiere el enfoque con respecto a la innovación de Drucker (1985) en su libro “La innovación y el empresario innovador”, el cual es ampliamente usado en investigaciones a lo largo del tiempo y que considera a la innovación no solo como un producto de los cambios tecnológicos. Además recalca que las innovaciones más importantes a lo largo de la historia han sido organizacionales más que tecnológicas. Para la presente investigación las ideas de Drucker son de gran importancia debido a que estamos hablando de micro y pequeñas empresas que no tienen los recursos necesarios para invertir en cambios tecnológicos de gran envergadura, como las grandes empresas, y que su principal fuente de competencia está en la flexibilidad que tienen para adaptarse a los cambios del entorno.

En la literatura existen diversas definiciones de la innovación, como por ejemplo Chen y Xiu (2017) la consideran una nueva capacidad para crear riqueza a través de los recursos existentes de las organizaciones; para Solakaylu y Demir (2016) la innovación es un nuevo producto, servicio, tecnología o método de gestión; Wang (2014) la define como una práctica esencial que genera diversas ventajas

competitivas; mientras que Hilman y Kaliappen (2015) la consideran una fuente de recursos invaluable que permite mejorar significativamente a las empresas; todas estas definiciones son aceptadas pero la más usada es la que propone el Manual de Oslo (2018) la cual define a la innovación como la introducción de un producto o un proceso significativamente mejorado o la introducción de un método de comercialización u organización a las prácticas de un negocio.

Según Hughes (2001) para medir la innovación existen dos enfoques; el enfoque objetivo que mide datos de tipos cuantitativos como por ejemplo el número de nuevos productos o procesos, número de nuevas patentes. Y un enfoque subjetivo, el cual se basa en la percepción del dueño o gerente de la empresa sobre su actividad innovadora. Como nuestro objeto de estudio son las MYPES se considera más apropiado usar el enfoque subjetivo, debido a que el objetivo en su mayoría de casos tiende a subestimar la actividad innovadora de estas empresas. Además este enfoque es usado en una gran cantidad de países por la mayoría de investigaciones enfocadas en micro, pequeñas y medianas empresas hasta la actualidad, tal es el caso de las investigaciones citadas en el apartado de antecedentes.

La Cámara de Comercio de España (s/n) identifica tres tipos de innovación: Innovación en productos/servicios como la definición de nuevos productos/servicios o incremento sensible en la calidad o funcionalidad de los ya existentes; la innovación en proceso como la definición de nuevos procesos, o la mejora de los existentes, encaminada a incrementar el nivel de eficiencia de la empresa; y innovación en gestión conceptualizada como las mejoras en las actividades de gestión de la empresa (logística, administración, almacén, etc.).

2.2.2. Rendimiento organizacional

Para la variable de rendimiento tomaremos como base el modelo de medición de rendimiento organizacional Quinn y Rohrbaugh debido a su confiabilidad y variedad de usos en investigaciones internacionales en su mayoría de veces asociado a variables como la innovación. Según Rodríguez (2007):“Este modelo permite considerar el desempeño de la firma desde una perspectiva multidimensional con cuatro dimensiones que muestran el equilibrio que toda organización debe buscar entre flexibilidad y control, así como entre la consecución de objetivos internos y externos”.

Según Galvez y García (2012) este modelo establece que el criterio de eficiencia tiene tres ejes o dimensiones: el enfoque de la organización, la estructura organizacional y los medios y fines organizacionales. De la combinación de estas dimensiones surgen los siguientes cuatro modelos:

(1) Modelo de procesos internos: analiza el rendimiento de la empresa desde el punto de vista interno, poniendo especial atención a la evolución de factores tales como la organización de tareas del personal, la eficiencia en los procesos operativos internos y la calidad en los productos y/o servicios.

(2) Modelo de sistema abierto: analiza el rendimiento de la empresa desde un punto de vista externo enfocándose en la evolución de su flexibilidad y en aspectos tales como la satisfacción de los clientes, la rapidez en la adaptación de los clientes, la rapidez en la adaptación a los cambios del entorno y el cambio en la imagen de la empresa y en la de sus productos y/o servicios.

(3) Modelo racional: analiza el rendimiento de la empresa dirigiendo su atención hacia el control desde un punto de vista externo y analizando la variación de aspectos tales como la cuota de mercado, la rentabilidad y la productividad de la empresa.

(4) Modelo de relaciones humanas: analiza el rendimiento de la empresa centrándose en la flexibilidad desde un punto de vista interno tomando en cuenta la evolución de criterios tales como la satisfacción de trabajadores, la rotación y el ausentismo.

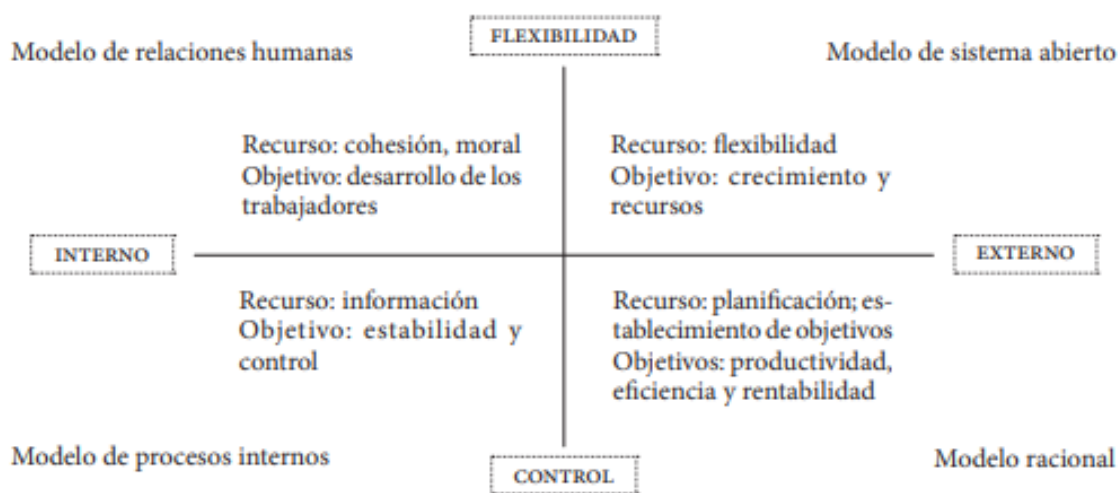


Figura 1. Modelo para la medición del rendimiento organizacional

Fuente: extraído de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v28n122/v28n122a02.pdf>

Nota: Figura elaborada por Galvez y García (2012) con base en Quinn y Roughbaugh (1983)

2.2.3. Mypes

Sunat (2019) define las mypes como unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Tabla 1
Características de las Mypes

	Microempresa	Pequeña empresa
Características	Ventas anuales hasta 150 UIT.	Ventas anuales superiores a 150 y hasta 1700 UIT.

El acrónimo UIT se refiere a la Unidad Impositiva Tributaria que para el año 2019 equivale a S/4200 nuevos soles.

Fuente: Elaboración propia basado en el Decreto Supremo 013 del 2013 (Título 1, artículo 4): ventas anuales.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

El enfoque utilizado en la presente investigación fue cuantitativo, debido a que se analizaron datos estadísticos del impacto que tiene la innovación en los indicadores del rendimiento organizacional en las Mypes del sector comercio de Lambayeque. El enfoque cuantitativo representa un proceso secuencial con orden riguroso y con la característica de que los datos obtenidos son expresados mediante números y se analizaron con métodos estadísticos. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014)

El tipo de investigación fue aplicada debido a que la presente investigación se utiliza para dar respuesta a preguntas establecidas dando énfasis en la resolución de problemas. El nivel o alcance fue correlacional debido a que se midió el grado relación estadística existente entre las variables de innovación y rendimiento organizacional; para poder evaluar el grado de asociación, primero se mide cada una de las variables, después se cuantifican, analizan y se establecen las vinculaciones. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014)

3.2. Diseño de investigación

La presente investigación presenta un diseño no experimental debido a que se observaron fenómenos tal como se dan en un contexto natural y se analizan los resultados sin manipular las variables. Además tiene un corte transversal o transeccional porque se analizó la interrelación de las variables en un solo periodo de tiempo determinado. (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2014)

3.3. Población y muestra

Las empresas objeto de estudio fueron las Mypes del sector comercio ubicadas geográficamente en los distritos Chiclayo, Jose Leonardo Ortiz y La Victoria de la región Lambayeque y que estuvieran registradas en la base de datos del REMYPE (Registro de la Micro y Pequeña empresa), la cual presenta una lista detallada de las micro y pequeñas empresas que acceden a los beneficios de la ley Mype y tienen el RUC vigente. Se identificó un total de 109 empresas.

No se tomó muestra debido a que los instrumentos de recolección de datos fueron aplicados a la totalidad de empresas, lo que convierte a la investigación de tipo censal.

3.4. Criterios de selección

Para efectos de la presente investigación se consideraron como criterios de selección los siguientes aspectos:

- Clasificación de empresa: se consideraron empresas que pertenecieran a la clasificación de Mypes (Micro y pequeña empresa con un volumen de ventas anuales hasta las 1700 UIT).
- Sector: se consideraron a empresa que estuvieran dedicadas al sector comercio (Actividad económica consistente en la compra y venta de bienes, sea para su uso, para su venta o para su transformación).
- Ubicación geográfica: se consideraron empresas que tuvieran su centro de operaciones en la Región Lambayeque, distritos de José Leonardo Ortiz, Chiclayo y La Victoria.
- Formalidad: solo se consideraron empresas registradas en la base de datos de la REMYPE (Registro de la micro y pequeña empresa).

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	INSTRUMENTO
RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL (Quinn y Rohrbaugh, 1983)	MODELO PROCESOS INTERNOS	Mejora en la calidad del producto	CUESTIONARIO
		Mejora en la coordinación de procesos internos	
		Mejor organización de las tareas del personal	
	MODELO DE SISTEMA ABIERTO	Aumento de la satisfacción de los clientes	
		Incremento de la habilidad de adaptación a las necesidades de los mercados	
		Mejora de la imagen de empresa y de sus productos	
	MODELO RACIONAL	Incremento de la cuota de mercado	
		Incremento de la rentabilidad	
		Incremento de la productividad	
	MODELO RELACIONES HUMANAS	Aumento de la motivación de los trabajadores	
		Reducción de la rotación de personal (abandono voluntario de los trabajadores)	
		Reducción del absentismo laboral	
INNOVACIÓN (Cámara de comercio de España, s/n)	INNOVACIÓN EN PRODUCTOS	Cambios o mejoras en productos o servicios existentes y/o comercialización de nuevos productos	CUESTIONARIO
	INNOVACIÓN EN PROCESOS	Cambios o mejoras en los procesos productivos y /o adquisición de nuevos equipos.	
	INNOVACIÓN EN GESTIÓN	Cambios o mejoras en la gestión de dirección, compras, aprovisionamiento, comercial y/o ventas	

Fuente: Elaboración propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La presente investigación utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento un cuestionario, el cual se encontró estructurado de la siguiente manera: 02 ítems para el nombre y edad de la empresa, 03 ítems en escala dicotómica para medir la variable innovación y 12 ítems en escala Likert del 1 al 5 para medir los distintos modelos del rendimiento organizacional.

3.7. Procedimientos

El trabajo de campo durante el cual se realizaron los cuestionarios tomó aproximadamente 02 meses y para esto se acudió personalmente a la totalidad de empresas, luego nos entrevistamos con los administradores o gerentes del local, a los cuales se les explicó el motivo de la visita y las indicaciones básicas para que puedan responder de manera personal a cada uno de los ítems presentados en el cuestionario.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos mediante la encuesta fueron tabulados en una hoja de cálculo en el programa Microsoft Excel. Para realizar el análisis estadístico se utilizó el software SPSS y Excel en el cual se realizaron tablas y gráficos, así como el análisis descriptivo de los datos. Para medir el impacto de la innovación en la variable rendimiento organizacional primero se identificó la normalidad de los datos con la prueba de Bondad de Ajuste de Kolmogorov Smirnov, la cual nos permitió elegir estadísticas no paramétricas, específicamente la prueba de Prueba de Mann-Whitney mediante la cual se identificó si existía o no una diferencia significativa en la variable antes mencionada.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 3

Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Variables
¿Cuál es el impacto de la innovación en el rendimiento organizacional de las Mypes de la región Lambayeque?	Determinar el impacto de la innovación en el rendimiento organizacional de las Mypes pertenecientes al sector comercio de la región Lambayeque.	Dependiente: Rendimiento Organizacional Independiente: Innovación
	Objetivos específicos	Indicadores
	Identificar el impacto de la innovación en los diversos indicadores del rendimiento organizacional.	Modelo de Procesos Internos
		Mejora en la calidad del producto.
		Mejora en la coordinación de procesos internos.
	Modelo de Sistema Abierto	Mejor organización de las tareas del personal.
		Aumento de la satisfacción de los clientes.
		Incremento de la habilidad de adaptación a las necesidades de los mercados.
	Modelo Racional	Mejora de la imagen de empresa y de sus productos.
		Incremento de la cuota de mercado
		Incremento de la rentabilidad
		Incremento de la productividad

Identificar los tipos de innovación que presentan mayor impacto en el rendimiento organizacional.	Modelo Relaciones Humanas	Aumento de la motivación de los trabajadores
		Reducción de la rotación de personal
		Reducción del absentismo laboral
	Innovación Productos	Cambios o mejoras en productos o servicios existentes y/o comercialización de nuevos productos.
	Innovación Procesos	Cambios o mejoras en los procesos productivos y/o adquisición de nuevos equipos.
	Innovación Gestión	Cambios o mejoras en la gestión de dirección, compras, aprovisionamiento, comercial y/o ventas.

Diseño y Tipo de investigación	Población, muestra y muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos	
Diseño: No Experimental Tipo: Cuantitativo	Población: Mypes del sector comercio ubicadas en los distritos Chiclayo, Jose Leonardo Ortiz y La Victoria de la región Lambayeque, registradas en la base de datos del REMYPE	El trabajo de campo tomó 02 meses y se acudió personalmente a la totalidad de empresas, entrevistamos con administradores o gerentes del local, se les explicó el motivo de la visita y las indicaciones para responder los ítems presentados en el cuestionario	Para el análisis estadístico se utilizó el software SPSS y Excel obteniendo tablas y gráficos. Para medir el impacto entre variables se identificó la normalidad de los datos con la prueba de Bondad de Ajuste de Kolgomorov Smirnov, nos permitió elegir estadísticas no paramétricas, exactamente la Prueba de Mann-Whitney donde se identificó si existía o no una diferencia significativa en la variable.

Fuente: Elaboración propia

3.10. Consideraciones éticas

Todos los gerentes y administradores encuestados para este cuestionario autorizaron el uso de los datos recolectados para fines académicos, en especial la publicación de esta investigación. Los datos recolectados sobre sus empresas solo serán empleados para efectos de esta investigación, evitando la publicación de las bases de datos o nombres de las empresas en los resultados.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 4

Resultados descriptivos – Edad de las Mypes de la región Lambayeque

Descriptivos	
Edad promedio	6.24
Moda	6
Edad mínima	1
Edad máxima	19

Fuente: Elaboración propia

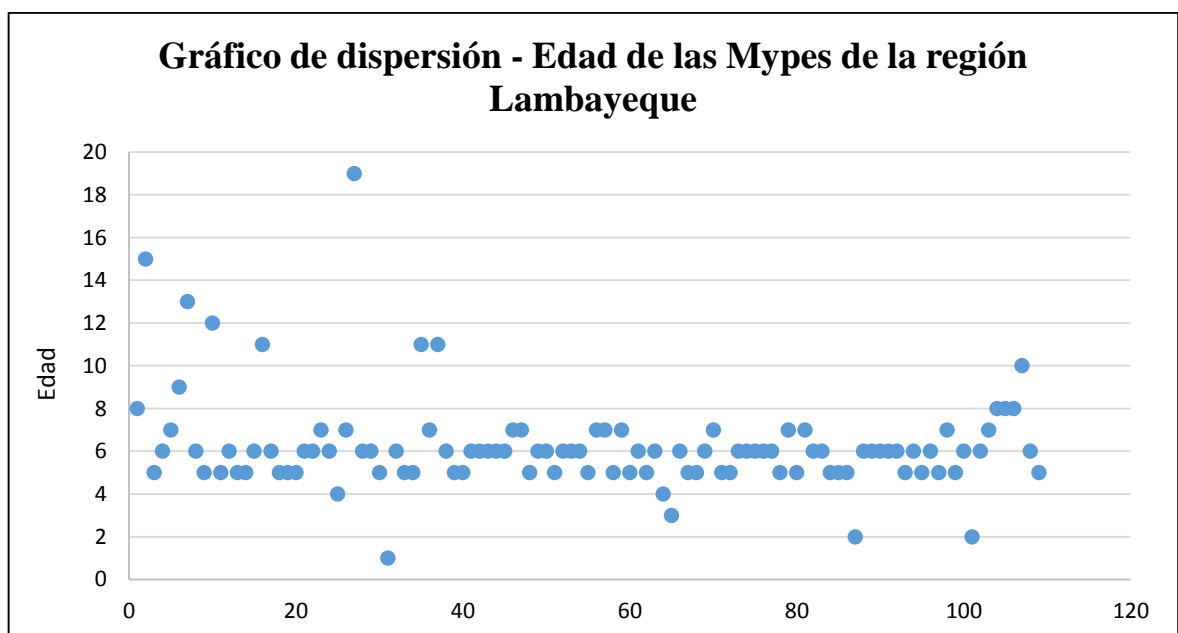


Figura 2. Gráfico de dispersión: Edad de las Mypes de la Región Lambayeque

Fuente: Elaboración propia

En relación a la variable de control “Edad” que representa los años de funcionamiento de las empresas encuestadas, se apreció edad más frecuente (Moda) de las empresas encuestadas es de 6 años, la edad mínima es 1 año y la máxima 19 años, mientras que la edad promedio de las Mypes de la región Lambayeque es de 6.24 años.

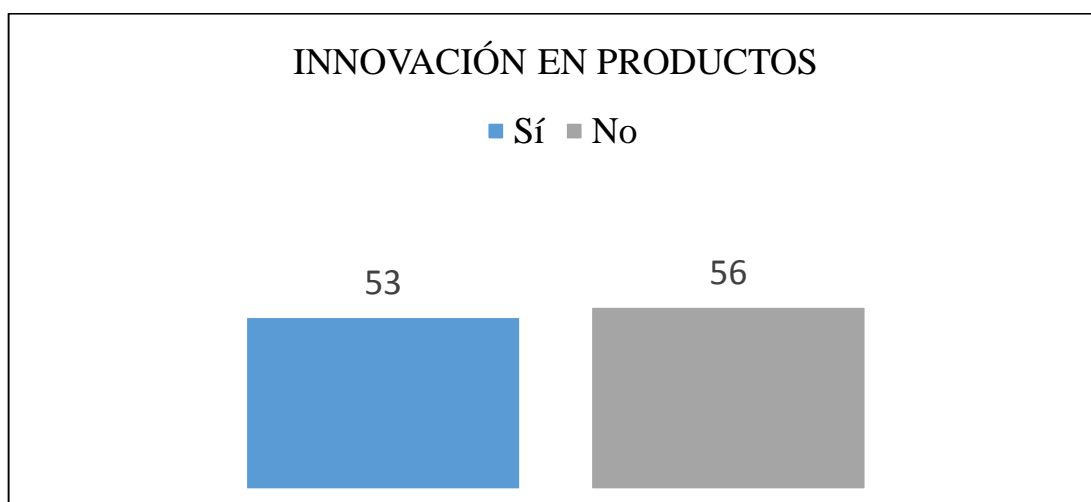


Figura 3. Gráfico de columnas – Número de empresas en relación a la innovación en productos

Fuente: Elaboración propia

De un total de 109 empresas encuestadas, 53 que representa un 49% han innovado en productos y 56 que representa el 51% restante no lo hicieron, es decir estas empresas la mayoría de empresas no han creído conveniente enfocar sus esfuerzos en realizar cambios o mejoras en sus productos y/o su comercialización.

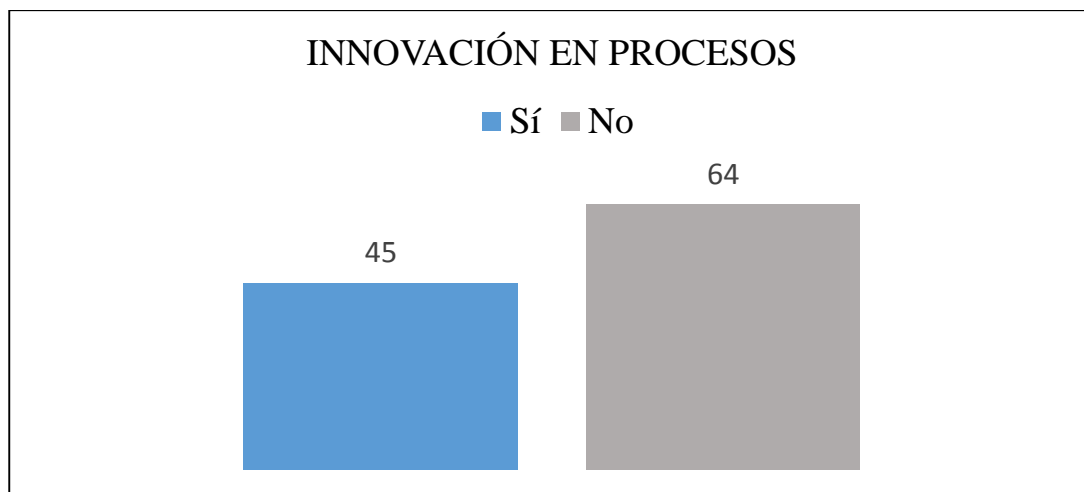


Figura 4. Gráfico de columnas – Número de empresas en relación a la innovación en procesos.

Fuente: Elaboración propia

Del total de empresas encuestadas, 64 que representa el 59% no innovaron en procesos y solo 45 que representa el restante 41% sí lo hicieron, es decir la mayoría de Mypes lambayecanas no enfocaron sus esfuerzos en realizar cambios o mejoras en sus procesos y/o la adquisición de bienes.

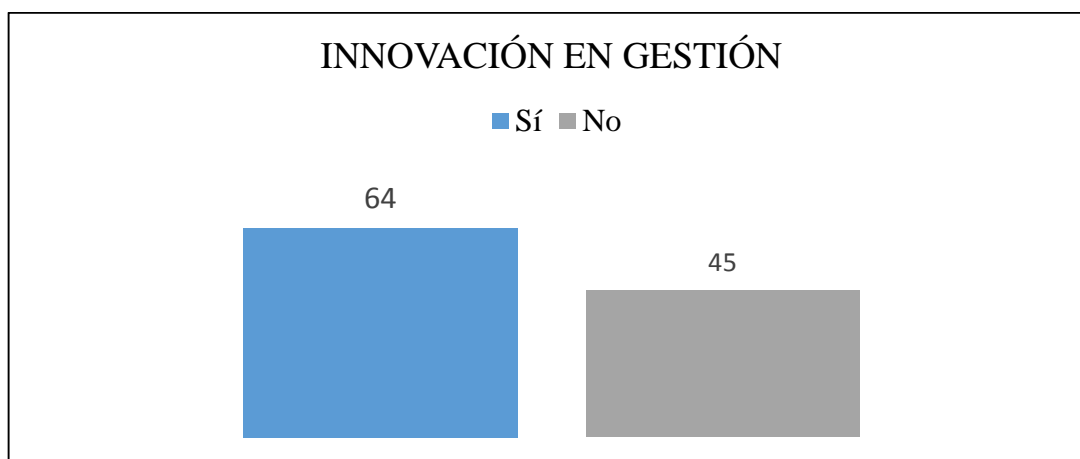


Figura 5. Gráfico de columnas – Número de empresas en relación a la innovación en gestión

Fuente: Elaboración propia

Del total de encuestas, se apreció que 64 que representa el 59% empresas innovaron en gestión y 45 que representa el 41 % restante no lo hicieron, es decir la mayoría de Mypes de la región Lambayeque ha concentrado sus esfuerzos en realizar cambios o mejoras en sus sistemas de dirección y gestión, compras y aprovisionamiento y/o sistema comercial.

Tabla 5
Resultados descriptivos de la variable rendimiento organizacional

Estadísticas Descriptivas	Rendimiento Organizacional				
	Modelo de Procesos Internos	Modelo de Sistema abierto	Modelo Racional	Modelo de Relaciones Humanas	
Media	3.4924	3.5260	3.5321	3.5015	
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3.3792	3.3988	3.3981	3.3904
	Límite superior	3.6055	3.6532	3.6661	3.6127
Media recortada al 5%	3.4813	3.5323	3.5357	3.5085	
Mediana	3.3333	3.3333	3.6667	3.3333	
Varianza	0.355	0.449	0.498	0.343	
Desviación estándar	0.59593	0.67020	0.70582	0.58553	
Mínimo	2.33	2.00	2.00	2.00	
Máximo	5.00	5.00	5.00	4.67	
Rango	2.67	3.00	3.00	2.67	
Rango intercuartil	1.00	1.00	1.00	1.00	
Asimetría	0.172	0.096	-0.086	-0.013	
Curtosis	-0.538	-0.250	-0.628	-0.466	

Fuente: Elaboración propia - SPSS

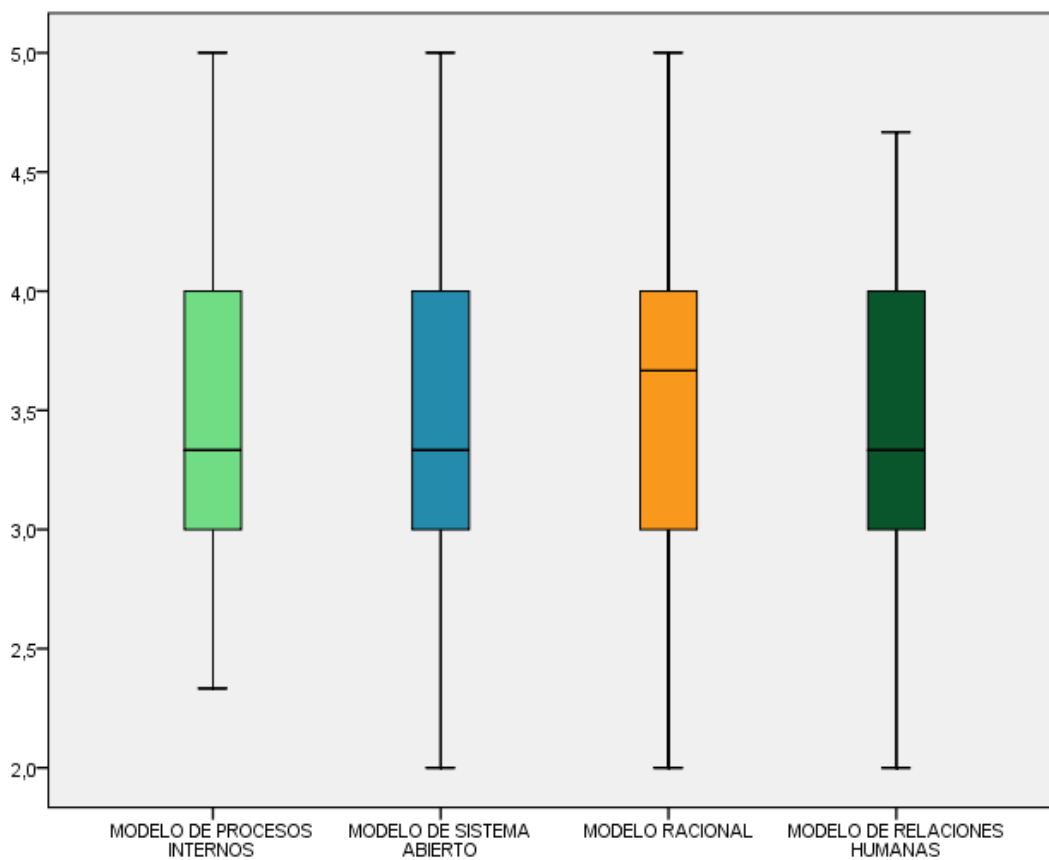


Figura 6. Media por cada dimensión del rendimiento organizacional

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Con respecto a variable rendimiento organizacional se identificaron coeficientes medios muy parecidos para cada uno de los modelos que la componen; para el modelo de procesos internos el cual está relacionado con indicadores como la calidad del producto, coordinación de procesos y la organización de tareas se obtuvo una media de $3.49 \pm$ una desviación estándar de 0.59; por otra parte para el modelo de sistema abierto el cual está relacionado con los indicadores de satisfacción de clientes, la adaptación a las necesidades del mercado y la imagen de la empresa se obtuvo una media de $3.52 \pm$ una desviación estándar de 0.67; mientras tanto el modelo racional el cual se relaciona con los indicadores de cuota de mercado, rentabilidad y productividad obtuvo una media de $3.53 \pm$ una desviación estándar de 0.70; y por último el modelo de relaciones humanas relacionado a los indicadores de motivación, rotación de personal y ausentismo obtuvo una media de $3.50 \pm$ una desviación estándar de 0.58.

4.1.1. Efectos de la innovación en productos sobre el rendimiento organizacional

Tabla 6

Prueba de bondad de ajuste a la curva normal de Kolmogorov Smirnov del rendimiento organizacional según la innovación en productos de las Mypes del sector comercio de la región Lambayeque.

Pruebas de normalidad							
INNOVACION PRODUCTOS		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rendimiento organizacional global	Si	0.096	53	,200*	0.979	53	0.472
	No	0.149	56	0.003	0.964	56	0.092

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *Elaboración propia - SPSS*

Al aplicar la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov Smirnov ($n \geq 30$), de la puntuación del rendimiento organizacional según innovación en productos de las mypes de Lambayeque, se observa que las empresas que indicaron si realizar innovación en productos ($p > 0.05$) como resultado el p valor mayor de 0.05, en el grupo de las mypes que no realizaron este tipo de innovación ($p < 0.05$) p valor menor de 0.05, lo cual indica que debe rechazarse la hipótesis nula. Estos resultados permitieron la selección de estadísticos no paramétricos como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 7
Prueba de Mann-Whitney del Rendimiento Organizacional según la Innovación en productos de las Mypes de Lambayeque.

Rangos				
INNOVACION PRODUCTOS	N	Rango promedio	Suma de rangos	
Rendimiento Organizacional	Si	53	55.4433962	2938.5
	No	56	54.5803571	3056.5
	Total	109		

Estadísticos de prueba	
	Rendimiento Organizacional
U de Mann-Whitney	1460.5
W de Wilcoxon	3056.5
Z	-0.142903929
Sig. asintótica (bilateral)	0.886366056

a. Variable de agrupación: INNOVACION PRODUCTOS

Fuente: Elaboración propia – SPSS

A un 95% de confianza se estimó un valor de sigma asintótica igual a 0.886 el cual es mayor a 0.05 lo que indica que no existe diferencia significativa de la variable rendimiento organizacional según la innovación en productos en las mypes de Lambayeque. Es decir el rendimiento organizacional de las empresas que realizaron innovación en productos no es mayor al de las empresas que no lo hicieron. Así mismo se observa que es mayor el rango del Rendimiento Organizacional en las mypes que no realizan innovan en productos.

Tabla 8
Prueba de Mann-Whitney del Rendimiento Organizacional por dimensiones según la Innovación en productos de las Mypes de Lambayeque.

Rangos				
INNOVACION PRODUCTOS		N	Rango promedio	Suma de rangos
	Si	53	55.38	2935.00
MODELO DE PROCESOS INTERNOS	No	56	54.64	3060.00
	Total	109		
MODELO DE SISTEMA ABIERTO	Si	53	48.21	2555.00
	No	56	61.43	3440.00
	Total	109		
MODELO RACIONAL	Si	53	57.67	3056.50
	No	56	52.47	2938.50
	Total	109		
MODELO DE RELACIONES HUMANAS	Si	53	54.44	2885.50
	No	56	55.53	3109.50
	Total	109		

Estadísticos de prueba^a				
	MODELO DE PROCESOS INTERNOS	MODELO DE SISTEMA ABIERTO	MODELO RACIONAL	MODELO DE RELACIONES HUMANAS
U de Mann-Whitney	1464.000	1124.000	1342.500	1454.500
W de Wilcoxon	3060.000	2555.000	2938.500	2885.500
Z	-0.123	-2.216	-0.867	-0.182
Sig. asintótica (bilateral)	0.902	0.027	0.386	0.856

a. Variable de agrupación: INNOVACION PRODUCTOS

Fuente: *Elaboración propia – SPSS*

De acuerdo a los valores de sigma asintótica estimados, se puede observar que solo la innovación en productos tiene una relación significativa con la dimensión modelo de sistema abierto (valor de sigma asintótico igual a 0.027), es decir las empresas que realizaron este tipo de innovación obtuvieron mejores resultados en los indicadores de satisfacción de clientes, adaptación a las necesidades de mercado y mejora de la imagen de la empresa y productos, en relación a las empresas que no lo realizaron.

4.1.2. Efectos de la innovación en procesos sobre el rendimiento organizacional

Tabla 9

Prueba de bondad de ajuste a la curva normal de Kolmogorov Smirnov del rendimiento organizacional según la innovación en procesos de las Mypes del sector comercio de la región Lambayeque.

Pruebas de normalidad							
INNOVACION PROCESOS	Kolmogorov-Smirnova				Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rendimiento_global	Si	0.163	45	0.00429945	0.945	45	0.033
	No	0.095	64	,200*	0.981	64	0.435

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia - SPSS

Al aplicar la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov Smirnov ($n \geq 30$), de la puntuación del rendimiento organizacional según innovación en procesos de las mypes de Lambayeque, se observa que las empresas que manifestaron si realizar innovación en procesos ($p < 0.05$) como resultado el p valor menor de 0.05, lo cual indica que debe rechazarse la hipótesis nula. Estos resultados permitieron la selección de estadísticos no paramétricos como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 10

Prueba de Mann-Whitney del Rendimiento Organizacional según la Innovación en procesos de las Mypes de Lambayeque.

Rangos				
INNOVACION PROCESOS	N	Rango promedio	Suma de rangos	
Rendimiento organizacional global	Si	45	58.8555556	2648.5
	No	64	52.2890625	3346.5
	Total	109		

Estadísticos de prueba^a

Rendimiento global	
U de Mann-Whitney	1266.5
W de Wilcoxon	3346.5
Z	-1.0710543
Sig. asintótica (bilateral)	0.28414501

a. Variable de agrupación: INNOVACION PROCESOS

Fuente: Elaboración propia - SPSS

A un 95% de confianza se estimó un valor de sigma asintótico igual a 0.2841 el cual es mayor a 0.05 lo que indica que no existe diferencia significativa en la variable rendimiento organizacional según la innovación en procesos en las mypes de Lambayeque. Es decir el rendimiento organizacional de las empresas que realizaron innovación en procesos no es mayor al de las empresas que no lo hicieron. Así mismo se observa que es mayor el rango del Rendimiento Organizacional en las mypes que no realizan innovación en procesos.

Tabla 11

Prueba de Mann-Whitney del Rendimiento Organizacional por dimensiones según la Innovación en procesos de las Mypes de Lambayeque.

Rangos				
INNOVACION PROCESOS		N	Rango promedio	Suma de rangos
MODELO DE PROCESOS INTERNOS	Si	45	55.62	2503.00
	No	64	54.56	3492.00
	Total	109		
MODELO DE SISTEMA ABIERTO	Si	45	57.78	2600.00
	No	64	53.05	3395.00
	Total	109		
MODELO RACIONAL	Si	45	56.38	2537.00
	No	64	54.03	3458.00
	Total	109		
MODELO DE RELACIONES HUMANAS	Si	45	58.42	2629.00
	No	64	52.59	3366.00
	Total	109		

Estadísticos de prueba^a				
	MODELO DE PROCESOS INTERNOS	MODELO DE SISTEMA ABIERTO	MODELO RACIONAL	MODELO DE RELACIONES HUMANAS
U de Mann-Whitney	1412.000	1315.000	1378.000	1286.000
W de Wilcoxon	3492.000	3395.000	3458.000	3366.000
Z	-0.175	-0.781	-0.386	-0.962
Sig. asintótica (bilateral)	0.861	0.435	0.700	0.336

a. Variable de agrupación: INNOVACION PROCESOS

Fuente: Elaboración propia - SPSS

De acuerdo a los valores de sigma asintótica estimados, se puede observar que la innovación en procesos no tiene una relación significativa con ninguna dimensión del rendimiento organizacional (valores de sigma asintótico mayores 0.05), es decir las empresas que realizaron este tipo de innovación no obtienen resultados significativamente diferentes en los distintos indicadores de cada una las dimensiones del rendimiento organizacional en relación a las empresas que si lo realizan.

4.1.3. Efectos de la innovación en gestión sobre el rendimiento organizacional

Tabla 12

Prueba de bondad de ajuste a la curva normal de Kolmogorov Smirnov del rendimiento organizacional según la innovación en gestión de las Mypes del sector comercio de la región Lambayeque.

Pruebas de normalidad							
INNOVACION GESTION		Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Rendimiento_global	Si	0.111	64	0.050	0.978	64	0.304
	No	0.160	45	0.005	0.946	45	0.036

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia – SPSS

Al aplicar la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov Smirnov ($n \geq 30$), de la puntuación del rendimiento organizacional según innovación en gestión de las mypes de Lambayeque, se observa que las empresas que manifestaron si realizar innovación en procesos ($p < 0.05$) como resultado el p valor menor de 0.05, lo cual indica que debe rechazarse la hipótesis nula. Estos resultados permitieron la selección de estadísticos no paramétricos como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 13
Prueba de Mann-Whitney del Rendimiento Organizacional según la Innovación en gestión de las Mypes de Lambayeque.

Rangos				
INNOVACION GESTION		N	Rango promedio	Suma de rangos
Rendimiento organizacional global	Si	64	50.0234375	3201.5
	No	45	62.0777778	2793.5
	Total	109		

Estadísticos de prueba^a	
	Rendimiento organizacional global
U de Mann-Whitney	1121.5
W de Wilcoxon	3201.5
Z	-1.966171731
Sig. asintótica (bilateral)	0.049278777

a. Variable de agrupación: INNOVACION GESTION

Fuente: *Elaboración propia – SPSS*

A un 95% de confianza se estimó un valor de sigma asintótico igual a 0.0492 el cual al ser menor que 0.05 indicó que existe diferencia significativa en la variable rendimiento organizacional según la innovación en gestión en las mypes de Lambayeque, es decir el rendimiento organizacional de estas empresas es mayor debido a que realizó este tipo de innovación en comparación a las empresas que no lo realizaron. Así mismo se observa que es mayor el rango del Rendimiento Organizacional en las mypes que si realizan innovación en gestión.

Rangos				
INNOVACION PRODUCTOS		N	Rango promedio	Suma de rangos
Rendimiento_global	Si	53	55.4433962	2938.5
	No	56	54.5803571	3056.5
	Total	109		

Tabla 14
Prueba de Mann-Whitney del Rendimiento Organizacional por dimensiones según la Innovación en gestión de las Mypes de Lambayeque.

Rangos				
INNOVACION GESTION		N	Rango promedio	Suma de rangos
MODELO DE PROCESOS INTERNOS	Si	64	55.27	3537.00
	No	45	54.62	2458.00
	Total	109		
MODELO DE SISTEMA ABIERTO	Si	64	57.76	3696.50
	No	45	51.08	2298.50
	Total	109		
MODELO RACIONAL	Si	64	53.38	3416.00
	No	45	57.31	2579.00
	Total	109		
MODELO DE RELACIONES HUMANAS	Si	64	53.88	3448.50
	No	45	56.59	2546.50
	Total	109		

Estadísticos de prueba^a				
	MODELO DE PROCESOS INTERNOS	MODELO DE SISTEMA ABIERTO	MODELO RACIONAL	MODELO DE RELACIONES HUMANAS
U de Mann-Whitney	1423.000	1263.500	1336.000	1368.500
W de Wilcoxon	2458.000	2298.500	3416.000	3448.500
Z	-0.106	-1.103	-0.647	-0.447
Sig. asintótica (bilateral)	0.916	0.270	0.518	0.655

a. Variable de agrupación: INNOVACION GESTION

Fuente: Elaboración propia – SPSS

De acuerdo a los valores de sigma asintótica estimados, se puede observar que la innovación en gestión no tiene una relación significativa con ninguna dimensión del rendimiento organizacional (valores de sigma asintótico mayores 0.05), es decir las empresas que realizaron este tipo de innovación no obtienen resultados significativamente diferentes en los distintos indicadores de cada una de las dimensiones del rendimiento organizacional en relación a las empresas que si lo realizan. Sin embargo si presenta una relación significativa con el rendimiento organizacional global.

4.2. Discusión de resultados

Respondiendo al objetivo general determinar el impacto de la innovación en el rendimiento organizacional se pudo identificar en los resultados, que en las mypes pertenecientes al sector comercio de la región Lambayeque, la innovación en gestión es el único tipo que generó una relación significativa en los indicadores globales del rendimiento organizacional, es decir las empresas que realizaron acciones mejoras a o cambios en su gestión de dirección, compras, aprovisionamiento o comercial fueron las únicas que vieron diferencias significativas en su rendimiento; esto se explica en que al ser empresas enfocadas en el sector comercio los otros tipos de innovación (en productos y en procesos) son una herramienta comúnmente usada en sus planes de actividades. En contradicción a estos resultados Garcia, Galvez y Maldonado (2016) identificaron que existe un impacto negativo entre la innovación en gestión y el rendimiento organizacional, explicando que este tipo de innovación puede generar una reducción en el crecimiento del empleo dentro de las empresas.

Para el objetivo de identificar el impacto de la innovación en los diversos indicadores del rendimiento organizacional se obtuvieron como resultados que, las mypes pertenecientes al sector comercio de la región Lambayeque y que realizaron innovación en productos son las únicas que generaron una diferencia significativa en los indicadores de la dimensión de modelo de sistema abierto, en comparación a las empresas que no lo realizaron. Esto quiere decir que la innovación en productos genera en las mypes un mejor rendimiento en aspectos como la satisfacción de los clientes, el incremento de la habilidad de adaptación a las necesidades del mercado y una mejor imagen de la empresa y sus productos. Los otros tipos de innovación no presentaron diferencia significativa en los

distintos modelos del rendimiento organizacional, es decir las empresas que realicen innovación en procesos y gestión no tendrán resultados notoriamente diferentes a los de las empresas que no generaron acciones innovadoras en relación a un modelo específico del rendimiento organizacional. Estos resultados coinciden con estudios previos como los de Galvez y Garcia (2015) que encontraron un impacto significativo de la innovación en productos en el modelo de sistema abierto en mipymes de alta tecnología en Cali (Colombia), aunque en este caso también se observó que este tipo de innovación tenía una relación significativa con el modelo de procesos internos.

En relación al objetivo de identificar los tipos de innovación que presentan mayor relación en el rendimiento organizacional se identificó que las mypes pertenecientes al sector comercio de la región Lambayeque solo presentaron diferencias significativas en sus indicadores de rendimiento organizacional a través de la innovación en productos y la innovación en gestión. Es decir las empresas que realizaron cambios o mejoras en sus productos o comercialización y/o cambios o mejoras en la gestión de dirección compras, aprovisionamiento y comercial obtuvieron mejoras notables en relación a los que se enfocaron en la innovación en procesos. Resultados que coinciden con los de investigadores como Gimenez (2015) el cual identificó, en empresas constructoras de España, una relación significativa entre la innovación en gestión y el rendimiento organizacional global, lo que indica que este tipo de innovación (ya sea por cambios o mejoras en la gestión de dirección, compras, aprovisionamiento comercial y/o ventas) genera en las empresas un mayor rendimiento.

En relación a la variable de control se obtuvo como resultado que la edad promedio de las mypes lambayecanas es de 6.24 años. En contradicción a los resultados de Rocca, García y Durendez (2016) que identificaron una edad promedio 18,1 años. En la mayoría de investigaciones se considera a la edad como una característica relacionada con el rendimiento de la empresa, presentando una relación positiva, es decir a mayor número de años mayor es el impulso generado en el rendimiento por las acciones en los diferentes tipos de innovación. Heunk (1998) explicó que la edad de las empresas no influye directamente en la

realización de actividades innovadoras identificando que no existe una diferencia entre las empresas jóvenes y las de mayor edad con respecto a innovación.

V. Conclusiones

En general el presente trabajo de investigación pudo concluir que la innovación genera un impacto positivo en el rendimiento organizacional. Es decir las empresas que realicen cambios o mejoras podrán ver reflejado el resultado de estas acciones en distintos indicadores de rendimiento y en la diferenciación con las empresas que no innoven.

Respecto a cómo afecta la innovación en las indicadores del rendimiento organizacional, se pudo concluir que en las mypes Lambayecanas, la innovación en productos generó mayor influencia en la dimensión de modelo de sistema abierto, la cual involucra los indicadores de satisfacción de clientes, imagen de la empresa y sus productos y adaptación a necesidades del mercado.

Con respecto a los tipos de innovación, se pudo concluir que la innovación en gestión es la que generó mayor diferencia significativa en el rendimiento global de las mypes. Contrario a lo esperado, la innovación en procesos no mostró ningún efecto significativo sobre el rendimiento.

Las mypes del sector comercio de Lambayeque, son relativamente jóvenes (hablando en términos de años de funcionamiento) con respecto a empresas de otras ciudades o países, por lo que la actividad innovadora debe ser primordial para garantizar su éxito y permanencia en el mercado. Además de esto la gran mayoría no acreditan su formalidad a través de su registro en la Remype.

VI. Recomendaciones

Implementar actividades periódicas de innovación como parte de la cultura de la organización, en las cuales puedan participar todos los trabajadores de la empresa y se puedan debatir y planificar nuevas ideas que tengan como propósito la mejora de la organización en todos sus aspectos. Por ejemplo, se pueden realizar workshops para generar ideas de nuevos productos o servicios y reuniones de trabajo para debatir la adecuada secuencia de cada uno de los procesos de la empresa y el apoyo en la toma de decisiones importantes.

Se recomienda a las mypes la elaboración de un plan de mejora continuo para los productos/servicios existentes que permita generar periódicamente cambios visibles para los consumidores; tomándose en cuenta la satisfacción de los mismos y la adaptación a las necesidades que se identifiquen en el mercado.

Dar una alta prioridad a la aplicación de mejoras en la gestión de la empresa, lo que involucra cambios en la forma en cómo se administra la dirección general, la forma de aprovisionamiento, la gestión de compras y las estrategias comerciales; debido a que está es la manera más acertada de conseguir diferencias significativas en el rendimiento global de la empresa. Por el contrario no se recomienda concentrar demasiados esfuerzos en mejorar los procesos productivos o en la adquisición de nuevos bienes, ya que por lo general este tipo de acciones no presenta mejoras notorias en el desempeño de las empresas pertenecientes al sector comercio.

Asimismo, es recomendable para las micro y pequeñas empresas adherirse a los requerimientos básicos de formalidad (registro en la Remype) esto les permitirá obtener una serie de importantes beneficios otorgados por el estado, tanto para la empresas como para sus trabajadores.

VII. Lista de referencias

- Arjona, M. (1999). *Dirección estratégica: Un enfoque práctico*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Ávila, R., Ramón, J., & Palacio, S. (2011). *Surgimiento de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) e impacto de los Microcréditos sobre la reducción de la pobreza. El caso de Lima Metropolitana (Perú)*. Abstract : 157–178.
- Cameron, K. y Quinn, R. (1999). *Diagnosing a changing organizational culture*. Engle- wood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Comisión de las Comunidades Europeas y Eurostat. (2004). *Innovation in Europe—Results for the EU, Iceland and Norway, Data 1998–2001*. Luxemburgo.
- Cubas, M., Melgarejo, K. & Saavedra, D. (2018). *Vínculos entre la cultura innovadora y el proceso de innovación en una organización: Estudio de caso único en una empresa de servicios educativos de Lima* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Dominguez, A. & Ulloa, M. (2016). *Innovación en las MYPES de equipo eléctrico y de maquinaria y de equipo de los olivos a partir de la asociatividad empresarial: Estudio de casos múltiples* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Drucker, P. (1985). *La Innovación y el empresario innovador*. México: Edhasa.
- Fernández, M. & Peña, I. (2009). *Estrategia de innovación como factor determinante del éxito de las cooperativas vitivinícolas de Castilla la Mancha*. *Revesco*, 98, 70–96.
- Gálvez, E., & De Lema, D. (2012). *Impacto de la innovación sobre el rendimiento de la mipyme: Un estudio empírico en Colombia*, *Estudios Gerenciales*, 28(122), 11–27. [http://doi.org/10.1016/S0123-5923\(12\)70191-2](http://doi.org/10.1016/S0123-5923(12)70191-2)
- Galvez, E., & Garcia, D. (2015). *Impacto de la innovación sobre el rendimiento de la mipyme : un estudio empírico en Colombia*, 28(36), 11–27.
- Galvez, E.; García, D. & Maldonado, G. (2016). *Efectos de la innovación en el crecimiento y desempeño de las Mipymes de la Alianza del Pacífico. Un estudio empírico*. Recuperado de: <https://search.proquest.com/central/docview/1854173651/7B1E3039E9D14F9>

6PQ/1?accountid=37610

- Jimenez, J. (2015). *Impacto de la innovación sobre el rendimiento de las empresas constructoras : un estudio empírico en España*, Fir, Revista Review, Faedpyme International.
- González, J. (2013). *Alpina : un caso de innovación para la competitividad*. Revista de Ingeniería Universidad de Los Andes, 78–85.
- Guizar, R. (2013). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones*. México: McGraw Hill Education.
- Heredia, U., Lucio, J., Lema, G. P. De, Bastida, a, Francisco, J., Público, C., & a, D. B. (2008). *Los sistemas de control de gestión y la innovación: Su efecto sobre el 1 rendimiento de las PYMES*, 135–152.
- Hernández Siampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. Mexico: Interamericana Editores, S.A. DEC.V.
- Hughes, A. (2001). *Innovation and Business Performance: Small Entrepreneurial Firms in the UK and the EU*. *New Economy*, 8(3), 157–163.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2018). *Crecimiento nacional*. Lima: Publicaciones del INEI.
- Jiang, Y., Jiang, Y. & Nakamura, W. (2019). *Human capital and organizational performance based on organizational innovation: Empirical study on China*. Doi: 10.33788/reis.64.13
- Longenecker, J., Moore, C. & Petty, W. (2001). *Administración de pequeñas empresas: un enfoque emprendedor*. International Thomson Editores.
- Maldonado, G., Madrid, A., Martínez, M. y Aguilera, L. (2009). *Los efectos de la innovación en el rendimiento de las MIPYMES de Aguascalientes: una evidencia empírica*. Recuperado el 25 de mayo de 2010, de <http://www.revista.economia.uady.mx/2009/XXVI/73/02.pdf>
- Martínez, M., Maldonado, G., Madrid, A. y Aguilera, L. (2013). *Impacto de la innovación en el rendimiento de las mipymes de aguascalientes : una evidencia empírica*.
- Morales, E. (2015). *Innovar o morir: Cómo obtener resultados excepcionales con poca inversión*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Morales, O., & Romero, C. (2014). *Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú*. Lima: Universidad Esan.
- Oecd. (2007). *Manual de Oslo. Analysis (Vol. 30)*.
- Quinn, R. y Rohrbaugh, J. (1983). *A spatial model of effectiveness criteria: towards a competing values approach to organizational analysis*. *Management*

Science, 29(3), 363–377.

- Real Academia Española. (2006). *El Diccionario esencial de la lengua española*. Recuperado 24 de noviembre de 2015, a partir de <http://lema.rae.es/desen/?key=rendimiento>
- Rocca, E., García, D. & Durendez, A. (2016). *Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme: un estudio empírico en empresas peruanas*. Doi:10.18800/contabilidad.201602.004
- Russell, A. (2015). *Liderazgo y gerencia de la innovación: lo que todo ejecutivo y sus equipos deben saber sobre gerencia de proyectos, programas y portafolios*. Bogotá: Lemoine Editores.
- Rodríguez, A. (2007). *Transferencia de conocimiento en relaciones inter-organizacionales: su efecto sobre el desempeño de la firma receptora*. *Estudios Gerenciales*, 23(103), 18–19. Recuperado de http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/226
- Sinnco, D., Flores, S., & Medell, E. A. (2010). *La innovación y el empresario innovador en Drucker*, 1–19.
- Sunat. (s. f.). *MYPES*. Recuperado 24 de noviembre de 2015, a partir de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>
- Xie, H., Liu, C. & Chen, C. (2007). *Relationships among market orientation, learning orientation, organizational innovation and organizational performance: An empirical study in the Pearl River Delta region of China*. Doi: 10.1007/s11782-007-0014-z
- Yrigoyen, J. I. (2013). *Explorando distintos tipos de innovación en micro y pequeñas empresas peruanas*. *Journal of Technology Management and Innovation*, 8(SPL.ISS.1), 72–82

VIII. Anexos

ANEXO 01: CUESTIONARIO

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL IMPACTO DE LA INNOVACIÓN EN EL
RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS MYPES DE LA REGIÓN
LAMBAYEQUE**



Nombre de la empresa: _____

Edad: _____

Marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere:

¿Ha realizado cambios o mejoras en sus productos y/o ha comercializado nuevos productos?

SI

NO

¿Ha realizado cambios o mejoras en sus procesos y/o ha adquirido nuevos bienes de equipo?

SI

NO

¿Ha realizado cambios o mejoras en sus sistemas de dirección y gestión y/o en compras y aprovisionamientos y/o en comercial ventas?

SI

NO

Marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere:

Muy insignificativo	Poco significativo	Ni insignificativo / Ni significativo	Significativo	Muy significativo
1	2	3	4	5

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Ha habido alguna mejora en la calidad del producto?					
¿Ha habido alguna mejora en la coordinación de procesos internos?					
¿Ha habido alguna mejora en la organización de las tareas del personal?					
¿Ha habido algún aumento de la satisfacción de los clientes?					
¿Ha habido algún incremento de la habilidad de adaptación a las necesidades de los mercados?					
¿Ha habido alguna mejora de la imagen de empresa y de sus productos?					
¿Ha habido algún incremento de la cuota de mercado?					
¿Ha habido algún incremento de la rentabilidad?					
¿Ha habido algún incremento de la productividad?					
¿Ha habido algún aumento en la motivación de los trabajadores?					
¿Ha habido alguna reducción de la rotación de personal (abandono voluntario de los trabajadores)?					
¿Ha habido alguna reducción del absentismo laboral?					

ANEXO 02: Validación Mgtr. Jessica Solano Caveró**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Jessica Solano Caveró, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de Empresas**, titulado **“IMPACTO DE LA INNOVACIÓN SOBRE EL RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE, 2019”**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de Noviembre de 2019.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jessica Solano Caveró", is written over a horizontal dashed line.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre:.

Cargo Actual: Docente Usat.

1. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TÍTULO DE TESIS

“IMPACTO DE LA INNOVACIÓN SOBRE EL RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE, 2019”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿En qué medida y de qué manera influye la innovación en el rendimiento organizacional de las Mypes de la región Lambayeque?

OBJETIVO GENERAL

Determinar el impacto de la innovación en el rendimiento organizacional de las MYPES de la región Lambayeque.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar cómo impacta la innovación en los diversos indicadores de rendimiento organizacional.

Identificar cuáles son los tipos de innovación que presentan mayor impacto en el rendimiento organizacional.

2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	INSTRUMENTO
RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL (Quinn y Rohrbaugh, 1983)	MODELO PROCESOS INTERNOS	Mejora en la calidad del producto	CUESTIONARIO
		Mejora en la coordinación de procesos internos	
		Mejor organización de las tareas del personal	
	MODELO DE SISTEMA ABIERTO	Aumento de la satisfacción de los clientes	
		Incremento de la habilidad de adaptación a las necesidades de los mercados	
		Mejora de la imagen de empresa y de sus productos	
	MODELO RACIONAL	Incremento de la cuota de mercado	
		Incremento de la rentabilidad	
		Incremento de la productividad	
	MODELO RELACIONES HUMANAS	Aumento de la motivación de los trabajadores	
		Reducción de la rotación de personal (abandono voluntario de los trabajadores)	
		Reducción del absentismo laboral	
INNOVACIÓN (Cámara de comercio de España, s/n)	INNOVACIÓN EN PRODUCTOS	Cambios o mejoras en productos o servicios existentes y/o comercialización de nuevos productos	CUESTIONARIO
	INNOVACIÓN EN PROCESOS	Cambios o mejoras en los procesos productivos y /o adquisición de nuevos equipos.	
	INNOVACIÓN EN GESTIÓN	Cambios o mejoras en la gestión de dirección, compras, aprovisionamiento, comercial y/o ventas	

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS INSTRUMENTO



Respetado Juez, Ud. Ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **CUESTIONARIO PARA MEDIR EL IMPACTO DE LA INNOVACIÓN EN EL RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS MYPES DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE** que es parte de la investigación **“IMPACTO DE LA INNOVACIÓN SOBRE EL RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE, 2019”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados efectivamente en sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

I. DATOS GENERALES

Nombre y apellido del profesional experto: Jessica Solano Cuervo.
 Cargo o institución donde labora: Docente USAT.
 Investigador (a): _____

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

Indicador	Variable: Innovación	Validación del juez	
		En desacuerdo (0)	De acuerdo (1)
Cambios o mejoras en productos o servicios existentes y/o comercialización de nuevos productos.	¿Ha realizado cambios o mejoras en sus productos y/o ha comercializado nuevos productos?		✓
Cambios o mejoras en los procesos productivos y /o adquisición de nuevos equipos.	¿Ha realizado cambios o mejoras en sus procesos y/o ha adquirido nuevos bienes de equipo?		✓
Cambios o mejoras en la gestión de dirección, compras, aprovisionamiento, comercial y/o ventas.	¿Ha realizado cambios o mejoras en sus sistemas de dirección y gestión y/o en compras y aprovisionamientos y/o en comercial ventas?		✓

Indicador	Variable: Rendimiento organizacional Dimensión: Modelo de procesos internos	Validación del juez	
		En desacuerdo (0)	De acuerdo (1)
Mejora en la calidad del producto.	¿Ha habido alguna mejora en la calidad del producto?		✓
Mejora en la coordinación de procesos internos.	¿Ha habido alguna mejora en la coordinación de procesos internos?		✓
Mejor organización de las tareas del personal.	¿Ha habido alguna mejora en la organización de las tareas del personal?		✓

Indicador	Variable: Rendimiento organizacional	Validación del juez	
	Dimensión: Modelo de sistema abierto	En desacuerdo (0)	De acuerdo (1)
Aumento de la satisfacción de los clientes.	¿Ha habido algún aumento de la satisfacción de los clientes?		✓
Incremento de la habilidad de adaptación a las necesidades de los mercados.	¿Ha habido algún incremento de la habilidad de adaptación a las necesidades de los mercados?		✓
Mejora de la imagen de empresa y de sus productos.	¿Ha habido alguna mejora de la imagen de empresa y de sus productos?		✓

Indicador	Variable: Rendimiento organizacional	Validación del juez	
	Dimensión: Modelo racional	En desacuerdo (0)	De acuerdo (1)
Incremento de la cuota de mercado	¿Ha habido algún incremento de la cuota de mercado?		✓
Incremento de la rentabilidad	¿Ha habido algún incremento de la rentabilidad?		✓
Incremento de la productividad	¿Ha habido algún incremento de la productividad?		✓

Indicador	Variable: Rendimiento organizacional	Validación del juez	
	Dimensión: Modelo de relaciones humanas	En desacuerdo (0)	De acuerdo (1)
Aumento de la motivación de los trabajadores	¿Ha habido algún aumento en la motivación de los trabajadores?		✓
Reducción de la rotación de personal (abandono voluntario de los trabajadores)	¿Ha habido alguna reducción de la rotación de personal (abandono voluntario de los trabajadores)?		✓
Reducción del absentismo laboral	¿Ha habido alguna reducción del absentismo laboral?		✓

III. SUGERENCIAS (realizar todas las observaciones, críticas o recomendaciones que considere oportuna para mejorar el cuestionario):

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

V. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

_____ 10.

**CUESTIONARIO PARA MEDIR EL IMPACTO DE LA INNOVACIÓN EN EL
RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL DE LAS MYPES DE LA REGIÓN
LAMBAYEQUE**



Nombre de la empresa: _____

Edad: _____

Marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere:

¿Ha realizado cambios o mejoras en sus productos y/o ha comercializado nuevos productos?

SI NO

¿Ha realizado cambios o mejoras en sus procesos y/o ha adquirido nuevos bienes de equipo?

SI NO

¿Ha realizado cambios o mejoras en sus sistemas de dirección y gestión y/o en compras y aprovisionamientos y/o en comercial ventas?

SI NO

Marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere:

Muy insignificativo	Poco significativo	Ni insignificativo / Ni significativo	Significativo	Muy significativo
1	2	3	4	5

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Ha habido alguna mejora en la calidad del producto?					
¿Ha habido alguna mejora en la coordinación de procesos internos?					
¿Ha habido alguna mejora en la organización de las tareas del personal?					
¿Ha habido algún aumento de la satisfacción de los clientes?					
¿Ha habido algún incremento de la habilidad de adaptación a las necesidades de los mercados?					
¿Ha habido alguna mejora de la imagen de empresa y de sus productos?					
¿Ha habido algún incremento de la cuota de mercado?					
¿Ha habido algún incremento de la rentabilidad?					
¿Ha habido algún incremento de la productividad?					
¿Ha habido algún aumento en la motivación de los trabajadores?					
¿Ha habido alguna reducción de la rotación de personal (abandono voluntario de los trabajadores)?					
¿Ha habido alguna reducción del absentismo laboral?					

ANEXO 03: Validación Mgtr. Milagros Gamarra Uceda**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Milagros Gamarra Uceda mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de Empresas**, titulado **“IMPACTO DE LA INNOVACIÓN SOBRE EL RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE, 2019”**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de Noviembre de 2019.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre:

Cargo Actual: Docente USAT

ANEXO 04: Validación Mgtr. Cruz Pupuche Marita**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Cruz Pupuche Marita, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de Empresas**, titulado **“IMPACTO DE LA INNOVACIÓN SOBRE EL RENDIMIENTO ORGANIZACIONAL EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE, 2019”**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 04 de Noviembre de 2019.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre:.

Cargo Actual: Docente de la facultad de Ciencias Empresariales