



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

“GESTIÓN DE CALIDAD EN EL FINANCIAMIENTO Y
PARTICIPACIÓN DEL MERCADO EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA, RUBRO
IMPRENTAS, CASMA, 2018”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRA
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Br. TEMOCHE JORGE FABIOLA MARLENE

Orcid: 0000-0001-7795-5508

ASESOR

Dr. LINARES CAZOLA JOSÉ GERMAN

Orcid: 0002-7394-362X

CHIMBOTE – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Br. Temoche Jorge, Fabiola Marlene.

Cód. ORCID: 0000-0001-7795-5508

ASESOR

Dr. Linares Cazola, José Germán.

Cód. ORCID: 0002-7394-362X

JURADO

Presidente : Mr. Chero Fernández, Armando.
Cód. ORCID : 0000-0002-9193-0507

Miembro : Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías.
Cód. ORCID : 0000-0002-6399-5928

Miembro : Mr. Marlon Juniors Solano Castillo.
Cód. ORCID : 0000-0001-5584-0523

JURADO EVALUADOR

Mr. CHERO FERNÁNDEZ ARMANDO

PRESIDENTE

Dr. CENTURIÓN MEDINA REINERIO ZACARIAS

SECRETARIO

Mr. MARLON JUNIORS SOLANO CASTILLO

MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la fuerza necesaria y brindarme la sabiduría suficiente para poder culminar de manera satisfactoria mi trabajo de investigación.

A mis amigos y compañeros por el apoyo incondicional y que siempre me brindaron su comprensión para poder cumplir con mi objetivo.

Al asesor, por el tiempo que me brindo para culminar mi Tesis.

DEDICATORIA

A mis padres, Santos y Rosa por el apoyo incondicional que me brindaron y que pusieron su confianza y esfuerzo para cumplir con mis objetivos planeados.

Con mucho cariño, a mis hijos Julio Fabián y Arantza Silvana, quienes se convirtieron en mi motivación para cumplir mi meta.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad basado en el Financiamiento y la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018. En la investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal, de tipo Descriptivo – Correlacional, para el recojo de la información se utilizó una población de 4 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 32 preguntas en medición de escala de Likert, la cuales 28 fueron para determinar el nivel de gestión de calidad en el financiamiento y 4 para determinar el nivel de participación de mercado. Resultados. La mayoría (75%) tienen un nivel muy alto en cuanto a la gestión de calidad en el financiamiento. La empresa Distribuidora E Imprenta El Estudiante Servis tiene el 31,6% del total de ingresos del sector, lo cual quiere decir que tiene el mayor nivel de participación. Conclusión: Con un nivel de significancia de 5% y con 3 grados de libertad se tiene que, el valor límite es igual a 7,815 y en la prueba de Chi cuadrado el valor calculado es de 4,000; el valor crítico es mayor al valor calculado, en consecuencia, se rechaza el H_1 y se acepta el H_0 , es decir: La Gestión de calidad basado en el Financiamiento, no se relaciona con la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

Palabras Clave: Calidad, empresas, financiamiento, Gestión, representantes

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship that exists between determining the effect that exists in quality management based on financing and market participation in micro and small enterprises in the industrial sector, printing industry, Casma, 2018. In the research, the non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational design was used, for the collection of the information a population of 4 MYPES was used, to which a questionnaire of 32 questions was applied in Likert scale measurement, the which 28 were to determine the level of quality management in financing and 4 to determine the level of market share. Results The majority (75%) have a very high level in terms of quality management in financing. The company Distribuidora E Imprenta El Estudiante Servis has 31.6% of the total income of the sector, which means that it has the highest level of participation. Conclusion: With a level of significance of 5% and with 3 degrees of freedom, the limit value is equal to 7,815 and in the Chi square test the calculated value is 4,000; the critical value is greater than the calculated value, consequently, the H_1 is rejected and the H_0 is accepted, that is to say: Quality Management based on Financing, is not related to market participation in the micro and small companies of the sector industry, printing industry, Casma, 2018.

Key Words: Quality, companies, financing, Management, representatives

ÍNDICE

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y Abstract	vi
6. Índice.....	viii
7. Índice de Tablas, Figuras y Anexos	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	8
2.1 Bases teóricas relacionadas con el estudio.....	8
2.2 Hipótesis.....	20
2.3 Variables	21
III. METODOLOGÍA	22
3.1 Tipo y Nivel de la Investigación.....	22
3.2 Diseño de la investigación	22
3.3 Población y muestra.....	23
3.4 Definición y operacionalización de las variables.....	25
3.5 Técnicas e instrumentos	26
3.6 Plan de análisis.....	27
3.7 Matriz de consistencia.....	28
3.8 Principios éticos	28
IV RESULTADOS	29
4.1. Resultados	29
4.1.1 Presentación de resultados de la V1.....	29
4.1.2 Presentación de resultados de la V2.....	36
4.1.3 Prueba de hipótesis.....	40
4.2 Análisis de resultados.....	42
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Análisis descriptivo del Nivel de Gestión de calidad</i>	29
Tabla 2. <i>Análisis descriptivo del Nivel de planeación</i>	30
Tabla 3. <i>Análisis descriptivo del Nivel de Organización</i>	31
Tabla 4. <i>Análisis descriptivo del Nivel De Dirección</i>	32
Tabla 5. <i>Análisis descriptivo del Nivel de control</i>	33
Tabla 6. <i>Análisis descriptivo del Nivel de decisiones de inversión</i>	34
Tabla 7. <i>Análisis descriptivo del Nivel de decisiones de financiamiento</i>	35
Tabla 8. <i>Análisis descriptivo de la Dimensión 1: Indicador 1 Ingresos mensuales</i>	36
Tabla 9. <i>Análisis descriptivo de la Dimensión 1: Indicador 2 Nivel de participación de mercado</i>	37
Tabla 10. <i>Análisis descriptivo de la Dimensión 2: Indicador 1 servicios que busca el cliente</i>	38
Tabla 11. <i>Análisis descriptivo de la Dimensión 2: Indicador 2 frecuencia de compra</i>	39
Tabla 12. <i>Método estadístico para contraste de hipótesis</i>	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Análisis descriptivo del Nivel de Gestión de calidad</i>	29
Figura 2. <i>Análisis descriptivo del Nivel de planeación</i>	30
Figura 3. <i>Análisis descriptivo del Nivel de Organización</i>	31
Figura 4. <i>Análisis descriptivo del Nivel De Dirección</i>	32
Figura 5. <i>Análisis descriptivo del Nivel de control</i>	33
Figura 6. <i>Análisis descriptivo del Nivel de decisiones de inversión</i>	34
Figura 7. <i>Análisis descriptivo del Nivel de decisiones de financiamiento</i>	35
Figura 8. <i>Análisis descriptivo de la Dimensión 1: Indicador 1 Ingresos mensuales</i>	36
Figura 9. <i>Análisis descriptivo de la Dimensión 1: Indicador 2 Nivel de participación de mercado</i>	37
Figura 10. <i>Análisis descriptivo de la Dimensión 2: Indicador 1 servicios que busca el cliente</i>	38
Figura 11. <i>Análisis descriptivo de la Dimensión 2: Indicador 2 frecuencia de compra</i>	39
Figura 12. <i>Método estadístico para contraste de hipótesis</i>	41

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Cronograma de actividades.....	51
Anexo 2 Presupuesto	52
Anexo 3 Población	53
Anexo 4 Cuestionario.....	54
Anexo 5 Tablas descriptivas de las variables.....	58
Anexo 6 Matriz de validación	72
Anexo 7 Matriz de consistencia	75

I. INTRODUCCIÓN

Para llevar a cabo la investigación la Gestión de calidad basado en el Financiamiento y participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018, se tuvo en cuenta las siguientes investigaciones: Herrera, Limón y Soto (2010) Fuentes de financiamiento en época de crisis realizado en las Empresas de la zona conurbada Veracruz - Boca del Río – México. Muestra un panorama en donde los administradores deciden financiar sus proyectos o inversiones con recursos propios, en tal sentido se puede decir que no consideran el financiamiento ajeno para sus operaciones. Por otro lado, González (2013). “El Impacto del Financiamiento a largo plazo como factor de rentabilidad de las Mi Pymes del sector comercio en el municipio de Querétaro (México)”. Muestra que nueve de cada diez encuestados manifiestan que el financiamiento a largo plazo influyó en su rentabilidad, por lo tanto, se puede decir que las empresas si analizaron correctamente el plazo del financiamiento, por ende, no tuvieron problemas en el cumplimiento de los pagos. Por otra parte, Bustos (2013) “Fuente de financiamiento y capacitación en el Distrito federal para el desarrollo de micros, pequeñas y medianas empresas”. Se determinó que, dentro de los mercados financieros, los rendimientos se incrementan en proporción al riesgo, lo cual implica un mayor crecimiento en función tanto de la inversión como del empleo. Por su parte Mejía (2014) El financiamiento, capacitación y rentabilidad del micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro restaurantes del distrito de Piura, 2014. No muestra un panorama en el cual se capacita y adiestra al personal y que su rentabilidad aumentó gracias al financiamiento y capacitación, en este sentido las MYPES si consideran importante el uso del financiamiento para las inversiones de la empresa. Por otro lugar Olina (2014) “Modelo de Gestión de Calidad para las Pequeñas de grado previo Empresas textiles del Cantón Antonio Ante que permita mejorar la rentabilidad”. Mediante el modelo de gestión de la calidad se determinó que existen varios beneficios en su implementación, tal, por lo cual el eficiente uso de los recursos ha permitido generar costos más bajo e ingresos más altos. Por otra parte, Luna (2016) “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013”. Los empresarios aplican una gestión administrativa, y han adoptado la técnica de mejora continua, por ende, esta MYPES

detectan continuamente que procesos están fallando para luego proponer alternativas de solución que permitan mejorar la calidad de los procesos. Del mismo modo Goicochea (2016) “La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del Boulevard Gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015”. Demuestra que las Mypes tienen conocimiento en gestión de calidad; pero no existe interés por los propietarios en poner en práctica los diferentes procesos que ofrece el tema de la gestión de calidad, esto se da por que las MYPES desconocen de los beneficios del uso de las técnicas administrativas, por lo tanto, necesitan de asesoría en este tema tan importante. Así también Arias (2014) Caracterización del financiamiento y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de comidas criollas del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima - Período 2013 – 2014. Recomienda que las Instituciones financieras dedicadas a brindar servicios de micro finanzas que ayuden a las MYPES a desarrollar servicios adecuados a la realidad de la localidad, rompiendo las barreras de acceso a créditos financieros, y estimulando los créditos de riesgo, de este modo las empresas se fortalecerán y se expandirán en el sector. Por otra parte, Kong y Moreno (2014) “Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES del distrito de san José – Lambayeque en el período 2010-2012. Se determinó que las fuentes de financiamiento han influenciado de manera positiva en el desarrollo de las MYPES, por ende, es necesario tomar decisiones correctas y analizar que fuentes de financiamiento permitirá a la empresa mejorar la rentabilidad. Por su parte Ugaz (2012) “La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización” en la Pontificia Universidad Católica del Perú en Lima, Manifiesta que el manual de calidad confeccionado servirá como guía para orientar a los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente. Por su parte Chero, A. (2014). Influencia del financiamiento en la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del distrito de Nuevo Chimbote, año 2014. Establece que cuando el

financiamiento de Mypes, es bajo se puede alcanzar una gestión estable de la calidad, es decir no importa cuando sea el monto financiado, sino que tan bien se invierte en los activos de la empresa. De manera similar Kong, J, Moreno, J, (2012). Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de la Mypes del distrito de San José Lambayeque en el periodo 2010-2012. Se demostró que una proporción considerable de Mypes ha sabido gestionar su financiamiento reflejado en el aumento de su producción y en el de sus ventas, en este sentido estas empresas si han realizado un análisis previo para la inversión de sus créditos. Por su parte Reyna (2008) Incidencia del financiamiento y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio estaciones de servicio de combustible en el distrito de Nuevo Chimbote. Muestra un panorama en donde los créditos influyen directamente al sector de las MYPES, en el sentido que le permite ahorrar costos de endeudamiento sin intermediación bancaria. En conclusión, los autores mencionados demuestran la importancia del financiamiento pueden para expandir sus operaciones o para tomar nuevas oportunidades de negocios con la esperanza de aumentar su rentabilidad

Las micro y pequeñas empresas son el eje fundamental de la economía de diversos países, por lo cual es muy importante que los gobiernos sigan apoyándolos en su crecimiento, no obstante, algunas empresas fracasan en deseo por lograr el éxito y el principal motivo es que no cuentan con un fácil acceso al financiamiento así lo menciona el IV Informe sobre Financiación de la Pyme en España, manifiesta que el 56% de las pymes que necesitaron un crédito en los últimos seis meses tuvieron dificultades para financiar sus proyectos. El principal obstáculo argumentado por el 33,6% de las organizaciones consultadas fue la imposibilidad de aportar garantías solicitadas. En la misma línea, una de cada cuatro pymes indica que la falta de disponibilidad de fondos en el mercado financiero pierde importancia para el colectivo. (Confederación Española de Sociedades de Garantía, 2017)

Del mismo modo en Argentina son importantes dado que son el corazón del sistema productivo y forman parte del plan económico; del mismo modo es la única forma de reducir la pobreza, dado que se genera abundantes fuentes de empleo en el sector privado y en las Pymes particularmente, no obstante las mayoría fracasa por problema de acceso al

financiamiento, en este sentido se observa que más del 80% de las micro y pequeñas empresas tienen restringido el acceso al financiamiento por las altas tasas de interés o por las condiciones que imponen las entidades financieras para otorgar créditos. (Diario el Cronista, 2018)

Así también las micro y pequeñas empresas en el Perú suponen más del 98% de todo el tejido empresarial, es decir de ellas depende, por tanto, aspectos esenciales como la creación de empleo, la disminución de la pobreza o el crecimiento del producto interior bruto, sin embargo el principal problema que afrontan las MYPES es la falta de financiamiento para poder realizar inversiones que le lleven hacia el crecimiento, por lo tanto cabe decir que el Perú presenta todavía muchos de los rasgos típicos que corresponden a un sistema financiero todavía en etapa de desarrollo. Dificultades como el elevado costo del capital, las limitaciones en los otorgamientos, por tanto, la falta de costumbre crediticia, repercuten muy negativamente en las micro y pequeñas empresas. (Compañía Vanguardia Financiera, 2017)

A nivel local del Distrito de Casma, existen problemas para la adquisición de financiamiento formal, no existe un acceso rápido y fácil de préstamos del sector bancario, no permitiendo a las MYPES continuar con sus actividades correctamente, toda vez que requieren de estos recursos económicos para poder invertir y obtener utilidades para así mantenerse en el mercado local, otorgando puestos de trabajo a personas desempleadas, cuyo factor importante es la de disminuir el desempleo. Por todo lo expresado el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de calidad basado en el Financiamiento y la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018?, para cumplir con el problema general se determinaron los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de Gestión de calidad basado en el Financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018?, así también ¿Cuál es el nivel de participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018?, del mismo modo ¿Cuál es la relación de la Gestión de calidad basado en el Financiamiento con la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del

sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018?. Además, tiene el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión de calidad basado en el Financiamiento y la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018. Para lograr el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar el nivel de Gestión de calidad basado en el Financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018. Así mismo Determinar el nivel de participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018 y Determinar la relación de la Gestión de calidad basado en el Financiamiento en la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

Justificación teórica, el presente trabajo se justifica porque se profundizo conocimientos sobre la gestión de calidad, tipos de financiamiento, decisiones de inversión y participación de mercado, mediante el uso de los conocimientos científicos se puedo comprobar la relación que existe entre la gestión de calidad en el financiamiento y la participación de mercado, de esta manera se ha generado nuevos conocimientos en el tema realizar un mejor análisis de ambas variable con el fin de proponer sugerencias que ayuden al desarrollo de las MYPES estudiadas.

Justificación práctica, los resultados de esta investigación han servido para crear o proponer recomendaciones en mejora del nivel de gestión de calidad en el financiamiento, así como proponer medidas para el incremento de la participación de mercado, en este sentido para el mejoramiento del crecimiento de las empresas en estudio se ha dado posibles soluciones prácticas como, capacitación continua con respecto a la gestión de calidad, gestión financiera con ellos se podrá mejorar el nivel de gestión de calidad en base al financiamiento, por otro lado para mejorar la participación, se propuso mejorar los servicios innovado los procesos de atención al público objetivo, elaborar encuestados de satisfacción del cliente, a su vez mejorar las técnicas de mercadeo para que así se determine en que aspectos se está fallando y lograr una mejora continua en los procesos. Además, el trabajo no solo beneficiara a las micro y pequeñas empresas en estudio, dado que los resultados

favorecerán a los emprendedores para que tomen mejores decisiones de financiamiento y de inversión de sus recursos, pudiendo así analizar la participación de mercado.

Esta investigación, es de tipo Descriptivo – Correlacional, porque solo se describieron las características más importantes de las variables y correlacional porque mediante el uso de la técnica el Chi cuadro se buscó la relación de la gestión de calidad en base al financiamiento y participación de mercado, en este caso para el recojo de la información se utilizó una población de 4 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 32 preguntas en medición de escala de Likert, de esta manera las técnicas y procedimientos utilizados podrán ser de ayuda para próximas investigaciones con el fin de mejorar los resultados en estudios de similar magnitud.

Limitaciones de la investigación: Una de las primeras limitaciones de este estudio ha sido la carencia de antecedentes sobre estudios e investigaciones referidas a este trabajo, tanto en nuestra localidad como a nivel nacional, del mismo modo algunos de los presentantes no permitieron el acceso del investigador a los centros de trabajo, pero con esfuerzo se pudo entrevistarlos, sin embargo, algunos solo respondieron las preguntas apresuradamente.

El presente trabajo sirve como interés y apoyo a profesionales en la carrera de administración de empresas, en este sentido al conocer los problemas que enfrentan las micro y pequeñas empresas estudiadas en base a la gestión de calidad en el financiamiento y participación de mercado, se podrán proponer nuevas estrategias para solucionar los distintos problemas de gestión de calidad en el financiamiento por ende esto incrementara y dará un valor agregado a cada uno de los profesionales pudiendo así demostrar su capacidad de análisis y contribuir mediante estrategias o soluciones al crecimiento de las micro y pequeñas empresas.

Los principales resultados de la investigación fueron: Con un nivel de significancia de 5% y con 3 grados de libertad se tiene que, el valor límite es igual a 7.815 y en la prueba el valor es de Chi cuadrado calculado es de 4,000; el valor crítico es mayor al valor calculado, en consecuencia, se rechaza el H_1 y se acepta el H_0 , es decir: La Gestión de

calidad basado en el Financiamiento, no se relaciona con la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018. La mayoría (75%) de las micro y pequeñas empresas tienen un nivel muy alto en cuanto a la gestión de calidad en el financiamiento. La mitad (50,0%) considera que tiene un nivel de participación alto, del mismo modo se observa que la empresa Distribuidora E Imprenta El Estudiante Servis tiene el 31,6% del total de ingresos del sector, lo cual quiere decir que tiene el mayor nivel de participación.

La investigación cuenta con las siguientes partes: I. Introducción: se desarrolla en cuanto al estudio del Problema de Investigación, que comprende el planteamiento del problema tratado a nivel nacional, regional y local, para luego determinarse la formulación del sistema de problemas de estudio, en cuanto al problema general y los específicos, en correlación con los objetivos de investigación que corresponda, y sustentando la justificación e importancia de desarrollo del estudio investigativo de tesis, además de mencionar las limitaciones presentes al respecto que se tiene en la ejecución del estudio. II. Revisión de literatura. En el segundo capítulo trato acerca sobre los antecedentes internacionales hasta llegar al local, del mismo modo se plasma el Marco Teórico, que contempla la fundamentación doctrinaria y desde otros aspectos fundamentales acerca de cada variable de estudio como de las dimensiones correspondientes, el marco conceptual, las variables y la hipótesis. III. Metodología, se muestran el tipo, nivel y diseño de la investigación, así como la definición conceptual y operacional, la población y muestra, los instrumentos que se han empleado para la recolección de datos y su respectiva validación; y finalmente las técnicas de procesamiento y análisis de datos. IV. Resultados. Se presenta los resultados de los datos generales a través de Tablas y figuras estadísticas con su respectiva interpretación, se describe el proceso de la prueba de hipótesis, la discusión de los resultados y la adopción de las teorías. V. Conclusiones. Se presenta las conclusiones en relación a los objetivos planteados y de la misma manera las sugerencias para cambiar la realidad problemática. Finalmente se plasman las referencias bibliográficas incorporándose los Anexos.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas

Gestión

La gestión es primordial en las empresas ya que sustenta las bases para la ejecución y potenciación de las tareas formando una red funcional sobre la cual se asientan y se relacionan para cumplir objetivos empresariales, así lo refiere Koontz y Weihrich (2004) define el término como:

El proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización. La gestión se asume como el conjunto de procesos y acciones que se ejecutan sobre los recursos necesarios para el cumplimiento de la estrategia de una organización, a través de un ciclo sistémico y continuo. (p. 55)

Podemos decir que la gestión es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en que los individuos trabajen en conjunto de manera eficaz y eficiente con el fin de llegar a objetivos específicos.

Gestión empresarial

Por otro lado, de manera similar la gestión se refiere al cumplimiento de los procesos administrativos, según Chiavenato (2002)

La gestión empresarial es el conjunto de acciones que tiene como propósito lograr los objetivos de un organismo social, a través del cumplimiento del proceso administrativo o proceso de gestión, que implica el desarrollo de cuatro funciones específicas: Planear, organizar, dirigir y controlar. (p. 121)

En definitiva, la gestión empresarial es un conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente eficaz con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos o metas de la organización

Etapas de la gestión

En relación con lo anterior el conjunto de funciones o procesos básicos realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización, así lo refiere Chiavenato (2012) “son los elementos que los conforman: planear, organizar, dirigir y controlar”. (p. 66)

La administración como proceso es una poderosa herramienta que permite a las empresas enfocar sus recursos en la consecución de los resultados y objetivos misionales y visionales.

Planificación

Del mismo modo la planificación es una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos, y el desarrollo de planes de acción que señalen cómo implementar dichas estrategias, así lo refiere Hernández y Palafox (2012) la planeación es la “proyección impresa de la acción; toma en cuenta información del pasado de la empresa y de su entorno, lo cual permite organizarla, dirigirla y medir su desempeño total y el de sus miembros, por medio de controles que comparan lo planeado con lo realizado”. (p. 43)

Del mismo modo Hernández y Palafox (2012) nos dicen que la planeación “consiste en fijar objetivos, políticas, normas, procedimientos, programas y presupuestos, para ello se debe contestar a las preguntas: ¿Qué debe hacerse?, ¿Por qué debe hacerse?, ¿Cuánto y cuando debe hacerse?, ¿Quién debe hacerlo?, ¿Cómo debe hacerse?” (p. 45)

Cabe decir que la planificación además de ser una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias, y el desarrollo de planes de acción, también es posible definir a la planeación como el proceso a través del cual se realiza cada una de estas actividades.

Organización

Del mismo modo las empresas no nacen ni se estructuran por sí mismas. Antes de ponerlas en marcha, sus directivos deben tener clara la forma en que ésta se organizará de cara a las tareas propias de su actividad comercial. Este proceso se conoce como organización empresarial o estructuración del negocio, al respecto Sisto (citado por Hampton, 1992) “la organización es ordenar y agrupar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando en su caso funciones, autoridad, responsabilidad, y jerarquía, y estableciendo las relaciones que entre dichas unidades deben existir”. (p. 24)

El objetivo es simplificar el trabajo, coordinar y optimizar las funciones y los recursos, es decir su objetivo es mostrar que todo resulte sencillo y fácil para quienes trabajan en la empresa y para los clientes.

Dirección

Comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación, en este sentido Cruz (2013) nos dice que los elementos del concepto son:

- Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional.
- Motivación.
- Guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados.
- Comunicación.
- Supervisión.
- alcanzar las metas de la organización. (párr. 34)

Podemos decir que la dirección, la cual es entendida como la capacidad, responsabilidad y tarea emprendida por el administrador en cada una de las etapas que contempla la administración, y que consiste en liderar las tareas del grupo social reunido en torno a una empresa o compañía, a fin de generar procesos sinérgicos que conlleven al colectivo a unirse y trabajar fervientemente por el cumplimiento de un objetivo común.

Control

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas, según García (2009), el control es de vital importancia dado que:

- Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las cosas, a las personas, y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no se vuelvan a presentar en el futuro.
- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establezcan medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la empresa. (p. 55)

El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

Financiamiento

La financiación se ocupa de la búsqueda de capital a través de los diferentes mecanismos de obtención de recursos financieros y de la especificación de los diferentes flujos de origen y uso de fondos para el periodo de tiempo estipulado, al respecto Ccaccya (2015) explica que se entiende por financiamiento “aquellos mecanismos o modalidades en los que incurre la empresa para proveerse de recursos, sean bienes o servicios, a determinados plazos y que por lo general tiene un costo financiero”. (p. 1)

Por su parte Moreno (1997) define al financiamiento como “la obtención de recursos de fuentes internas y externas, a corto, mediano, o largo plazo, que requiere para su operación normal y eficiente una empresa pública, social, privada o mixta (p. 207)

Para Lerma y Castro (2007) el financiamiento consiste en “proporcionar los recursos financieros necesarios para la puesta en marcha, desarrollo y gestión de todo proyecto o actividad económica. Siendo los recursos económicos obtenidos por esta vía, recuperados durante el plazo y retribuidos a un tipo de interés fijo o variable previamente establecido”. (p. 107)

En esencia, cabe destacar que el financiamiento (recursos financieros) permite a muchos micro y pequeños empresarios seguir invirtiendo en sus negocios, optando por un comportamiento más competitivo que es medido por la productividad lograda de dicha unidad económica de pequeña escala, con el fin de conseguir estabilidad económica, acceso a tecnologías, un desarrollo institucional y sobre todo participar en un ámbito más formal.

Razones para buscar financiamiento

Es necesario reconocer las razones por el cual una empresa acide a solicitar el financiamiento, claro está para eso hay que tomar buenas decisiones, al respecto Armando (2009):

Una empresa para poder realizar normalmente sus actividades requiere de recursos financieros (dinero), ya sea para desarrollar sus funciones actuales o ampliarlas, así como el inicio de nuevos proyectos que impliquen inversión. Cualquiera que sea el caso, los medios por s cuales las personas físicas o morales obtienen recursos financieros en su proceso de operación, creación o expansión, en lo interno o externo, a corto, mediano y largo plazo, se le conoce como fuentes de financiamientos. (p. 34)

Podemos decir que el mejor momento para buscar un financiamiento es cuando veamos una clara oportunidad de negocio o cuando notemos que existe posibilidad de que este crezca y mejore. Cuando indicadores de nuestro negocio nos hagan pensar que nuestro producto o servicio está en boga, es el mejor momento de solicitar un financiamiento.

Análisis del financiamiento

Antes de concluir si se debe o no solicitar un financiamiento y el monto de éste, es conveniente pensar en las siguientes interrogantes, a si lo refiere Armando, (2009):

¿Cuál es nuestro negocio actual o proyectado? ¿Qué cantidad necesito para ponerlo en marcha? ¿Cuánto tiempo pasará para que empiece a generar ganancias? ¿En cuánto tiempo podría pagar el financiamiento? En todos los casos, tanto si se decide recurrir a un financiamiento, como si se opta por esperar un momento más adecuado, es importante tener un conocimiento amplio sobre las opciones disponibles en el mercado, sus riesgos y condiciones. (p. 157)

Financiamiento a largo plazo

Por otro lado, existe el financiamiento a largo plazo en el que su cumplimiento se encuentra por encima de los cinco años y su culminación se especifica en el contrato o convenio que se realice, por lo general en estos financiamientos debe existir una garantía que permita realizar el trámite del préstamo requerido, al respecto Westerfield y Jaffe (2012) indican que “el financiamiento a largo plazo son todas las obligaciones contraídas por la empresa y que vencen en periodos mayores de un año, algunos ejemplos son las ampliaciones de capital, fondos de amortización, préstamos bancarios, emisión de obligaciones”. (p. 112)

Del mismo modo existen muchos tipos de financiamientos a largo plazo, en este sentido Scoott, y Eugene (2007) menciona los siguientes:

La deuda, emisión de acciones comunes, acciones preferentes, arrendamientos, dividendos reinvertidos, entre otros. A través de estos, las organizaciones podrán

continuar sus actividades por esta vía, enfrentando el reto para lograr altos niveles de producción, ya que los avances tecnológicos, sociales y la competencia, le plantean nuevos requerimientos para enfrentar las grandes necesidades y exigencias de su entorno. (p. 77)

También es relevante que las empresas sean muy cuidadosas en mantener una deuda a largo plazo en los mismos términos de la recuperación de la inversión relacionada porque de lo contrario, la administración estaría tomando recursos de otras operaciones para subsidiar los pagos a un proyecto que no beneficia a dichas operaciones. Lo peor que le puede pasar a una empresa es estar pagando financiamientos de los cuales el objetivo de estos se perdió en la memoria, en ese momento se pierde el control de las finanzas del negocio.

Principales características del financiamiento a largo plazo

Se entiende por fuente de financiamiento a toda persona o entidad ajena a la empresa que proveen sus recursos desde el exterior hacia la empresa; o a la manera de como una empresa puede obtener fondos o recursos financieros del exterior hacia la empresa para llevar a cabo sus metas de crecimiento y progreso, por ello las principales características de financiamiento a largo plazo los menciona Armando, (2009):

La deuda representa una participación en la propiedad la empresa por lo general los acreedores no tienen poder de voto El pago de los intereses sobre la deuda que efectúa la empresa se considera un costo operativo La deuda pendiente de liquidar es un pasivo de la empresa si no se paga los acreedores pueden reclamar legalmente los activos de la empresa. (p. 158)

Clases de financiamiento a largo plazo

De acuerdo con Alvarado (2013) menciona que existen los siguientes tipos de financiamiento a largo plazo:

- Capital Social. Este tipo de financiamiento generalmente no es tenido en cuenta por las pequeñas y medianas empresas debido a ampliar su capital a otros miembros de la familia o a personas desconocidas para poder financiarse, hace pensar a los propietarios que se puede perder control sobre las decisiones de la empresa.
 - Créditos a Largo Plazo. Los créditos a largo plazo son universalmente contratos mediante el cual una entidad financiera provee de determinado fondo o capital que será cancelado en un periodo mayor a un año. Generalmente, este tipo de financiamiento tiene como fin invertir en bienes para aumentar las ganancias. Existen diversos métodos por los cuales contraer créditos para financiarse que serán desarrollados en los capítulos escritos más adelante.
 - Compras a Plazo. El financiamiento por medio de compras a largo plazo es poco común en la actualidad. Pero este tipo de financiamiento se basa en la adquisición de un bien que será saldado en un plazo mayor a un año. Los saldos de los pagos son mensuales y pueden o no poseer un costo implícito. Un ejemplo de una compra a plazo es el contrato de Leasing, mediante el cual una empresa (Dador) compra un bien determinado, y se lo entrega a otra (Tomador) para que lo utilice.
- (p. 5)

Del mismo modo Martínez (2014) menciona que la hipoteca es un tipo de financiamiento a largo plazo, en este sentido:

La hipoteca es el préstamo a largo plazo por excelencia formalizándose habitualmente en una horquilla que puede ir desde los 20 a los 25 años, la diferencia con otros préstamos a largo plazo es que la vivienda adquirida queda en garantía del pago de la deuda, mientras que otros préstamos a largo plazo no tienen una garantía asociada.

(párr. 14)

En el caso de los préstamos a largo plazo, pueden usarse para financiar la compra de activos, siendo el más habitual entre los particulares la adquisición de un vehículo, pero en el caso de las empresas su uso también puede ser para financiar las operaciones de

explotación, en cuyo caso, su uso es de vital importancia para asegurar la normalidad en la operativa de la empresa. La devolución de los préstamos a largo plazo se realiza en función de las cuotas pactadas, según el interés y plazo acordado.

Ventajas del afincamiento a largo plazo

En relación a lo anterior cabe decir que el financiamiento a largo plazo trae una serie de ventajas, muy importantes, así lo refiere Westerfield y Jaffe (2012)

- Los contratos pueden ser modificados o renegociados.
 - Permite programar mejor el flujo de efectivo
 - Mayor flexibilidad en la elaboración de contratos, para adaptarlos a las necesidades del prestatario. Posibilidad de años muertos o años de gracia lo cual constituye una ventaja para el beneficiario del préstamo pueda recibir ganancias.
- (p. 89)

En necesario decir que el financiamiento a largo plazo es importante dado que al ofrecer la opción de devolverlo en un largo periodo de tiempo, permite elegir el número de cuotas con las que nos vamos a sentir más cómodos pagando, del mismo modo los préstamos a largo plazo se adaptan mejor a la capacidad de solvencia de cada usuario, así también en muchos casos, los contratos de los préstamos a largo plazo pueden ser modificados o renegociados.

Financiamiento a corto plazo

Por otra parte, existe el financiamiento a corto plazo, este es el crédito que se define como cualquier pasivo que originalmente se haya programado para liquidarse al término de un año, al respecto Rodríguez (2014) menciona que el financiamiento a corto plazo es el “financiamiento se necesita básicamente para capital de trabajo. Las fuentes de las cuales se puede obtener son a través de créditos de proveedores, préstamos bancarios o compraventa de documentos comerciales”. (p. 1)

Por su parte Brigham y Houston (2006) enfatizan que en gran medida las afirmaciones sobre la flexibilidad, el costo y el riesgo del crédito dependen de la clase de

crédito a corto plazo que se utilice. Las empresas necesitan una utilización adecuada de las fuentes de financiamiento a corto plazo para una administración financiera eficiente. (p. 55)

Características del financiamiento a largo plazo

En primer lugar, una principal característica favorable es la Rapidez, en este sentido Brigham y Houston (2006) menciona que un préstamo a corto plazo “se obtiene mucho más pronto que el crédito a largo plazo. Los prestamistas insistirán en un análisis más meticuloso antes de otorgar un crédito a largo plazo, además de que el contrato contendrá más detalles porque muchas cosas pueden suceder en la vida de un préstamo de 10 a 20 años”. (p. 67)

Del mismo modo Brigham y Houston (2006) mencionan que el financiamiento corto plazo es Flexible, es decir si una empresa necesita fondos, cíclica o estacional, no querrá endeudarse a largo plazo por tres motivos:

- a) Los costos de flotación son mayores que el crédito a corto plazo.
- b) Aunque puede liquidarse antes a condición que el contrato contenga una cláusula de pago adelantado.
- c) Las penalidades pueden ser costosas, por lo tanto, una compañía debería optar por la deuda a corto plazo, si cree que su necesidad de fondo disminuirá en el futuro cercano. Los contratos de financiamiento a largo plazo siempre contienen cláusulas que limitan las acciones futuras del solicitante, mientras que los contratos de financiamiento a corto plazo suelen ser menos restrictivos. (p. 66)

Por su parte Gitman (2007) señala que los fondos a corto plazo son generalmente menos costosos que los fondos a largo plazo. Sin embargo, menciona que el financiamiento a corto plazo expone a la empresa al riesgo de que ésta no sea capaz de obtener los fondos requeridos para cubrir sus necesidades máximas temporales. (p. 11)

Clases de finamiento a corto plazo

- a) **Crédito de proveedores**

De acuerdo con Rodríguez (2014) manifiesta que las formas de este financiamiento pueden ser “en cuenta corriente (facturas), en documentos (pagarés) y en aceptaciones (letras)”. (p. 1)

Negociar créditos con proveedores representa un tipo de financiación no bancaria, la cual la organización puede negociar con sus proveedores prórroga en el plazo de sus pagos (30,60 o 90 días), se puede decir que las posibilidades de obtener financiación por estas gestiones dependerán en buena medida de la situación del mercado, y de la capacidad de gestión de la empresa ante las otras empresas que tratan con ella: los proveedores y los propios clientes

b) Créditos comerciales y de proveedores

De acuerdo con Ccaccya (2015) este financiamiento consiste en el “ofrecimiento de crédito por parte del proveedor de productos y servicios a su cliente, permitiéndole pagar por ellos más adelante, es decir, en el futuro. Lo habitual es que se conceda en un periodo de 30 a 90 días para facilitar la materialización de la venta por el cliente”. (p. 2)

c) Préstamos y créditos bancarios a corto plazo

Así también Ccaccya (2015) menciona que los préstamos y créditos “consiste en la entrega de un capital por parte de una entidad financiera para cubrir las necesidades de corto plazo, quien asume la obligación de devolverlo junto a los intereses acordados, en un plazo inferior o igual a un año”. (p. 2)

d) Descuentos de efectos comerciales: letras

Del mismo modo Ccaccya (2015) menciona que este tipo de financiamiento: Consiste en la materialización de los derechos de cobro de la empresa en efectos comerciales que se ceden a las entidades financieras para que procedan a anticipar el importe, una vez deducidas cierta cantidad en concepto de comisiones e intereses. Este monto que las instituciones cobran por anticipar la deuda de los clientes antes

de su vencimiento se denomina descuento y es el que le da el nombre a esta operación.
(p. 2)

e) Factoring

De la misma manera Ccaccya (2015) menciona que el Factoring es:

Una herramienta financiera de corto plazo para convertir las cuentas por cobrar (facturas, recibos, letras) en dinero en efectivo, esto le permite enfrentar los imprevistos y necesidades de efectivo que tenga la empresa, es decir, una empresa puede obtener liquidez transfiriendo a un tercero crédito a cobrar derivados de su actividad comercial. (p. 2)

Participación de mercado

La participación de mercado o market share muestra la preferencia de los consumidores por un producto en comparación con otros productos similares, al respecto Silva (2018):

La participación de mercado (market share, en inglés) es un índice de competitividad que utilizan las empresas para conocer su desempeño con respecto a sus competidores. Es el porcentaje de participación que tiene un producto específico con respecto a productos similares de otras compañías del mismo sector de negocio. Por ejemplo, si los consumidores compran 1.000 unidades de desodorante, de los cuales 600 son vendidos por la empresa AB, entonces podemos decir que esta empresa tiene una participación de mercado del 60%. (párr. 11)

Calculo de la participación de mercado

Las fórmulas que se utilizan para calcular el porcentaje de participación del mercado son 2, al respecto Silva (2018):

Porcentaje de participación del mercado (Unidades) = Total de unidades vendidas por la empresa / Total de unidades vendidas por el mercado.

Porcentaje de participación del mercado (Ventas) = Total de ventas de la empresa en valores monetarios / Total de ventas del mercado en valores monetarios. (párr. 12)

Aunque parezca sencillo, para realizar el cálculo de la participación de mercado es necesario tomar en cuenta muchos elementos para que su resultado sea relevante y confiable. El primer lugar, el departamento de mercadeo debe definir el mercado meta o sector del mercado en el que se participa para, posteriormente, conocer sus características y determinar su tamaño.

Cabe decir que el mercado en el que participa la empresa se debe expresar en términos de unidades vendidas o en términos del volumen de ventas con valores monetarios (euros, dólares, libras, etc.), con respecto a un determinado número de competidores, productos, servicios, categorías, canales, áreas geográficas, clientes y períodos de tiempo.

Importancia de la participación de mercado

La importancia de cualquier empresa en el sector o mercado donde actúa se refleja en su cuota o participación en el mercado, de acuerdo con Riquelme (2018) “esta mide las ventas y se expresa como un porcentaje que indica la relación menor o mayor entre las ventas obtenidas por la empresa y las ventas totales del sector considerado”. (párr. 6)

Podemos decir que La participación de mercado se mide para visualizar la importancia de cierta marca o producto en particular de la empresa dentro del mercado al cual apunta. Ayuda a determinar quiénes son los competidores directos, los líderes del mercado y las amenazas de los nuevos entrantes.

2.2. Hipótesis

Hi: La Gestión de calidad basado en el Financiamiento, se relaciona con la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

Ho: Gestión de calidad basado en el Financiamiento, no se relaciona con la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

2.3. Variables

Gestión de calidad basada en el financiamiento. Mecanismo por medio del cual una persona o una empresa obtienen recursos para un proyecto específico que puede ser adquirir bienes y servicios, pagar proveedores, etc. Por medio del financiamiento las empresas pueden mantener una economía estable, planear a futuro y expandirse

Participación de mercado. La participación de mercado es un índice de competitividad, que nos indica que tan bien nos estamos desempeñando en el mercado con relación a nuestros competidores. Este índice nos permite evaluar si el mercado está creciendo o declinando, identificar tendencia en la selección de clientes por parte de los competidores y ejecuta, además, acciones estratégicas o tácticas. Este cálculo parece muy simple pero no lo es.

V.1. (Independiente) X = Gestión de calidad basada en el financiamiento

V.2. (Dependiente) Y = Participación de mercado

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de la investigación

3.1.1. Tipo

La investigación es de tipo descriptivo - correlacional, ya que se realiza un estudio de la relación existente entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente.

Es descriptiva porque según Bernal (2010), menciona que “la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto” (p.113).

Es correlacional, porque se realizan pruebas estadísticas de la relación entre las variables de estudio y determinar de esta manera la relación existente entre las variables de estudio (Vara, 2010).

3.1.2. Nivel

Es aplicada, según Carrasco (2009), nos dice que “Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (p.43).

Es decir, se utiliza la investigación de nivel aplicada por qué se utilizó los conocimientos de autores previos sobre las variables independiente y dependiente, poniendo en práctica los conocimientos propios obtenidos a través de la investigación aplicada a las imprentas de Casma.

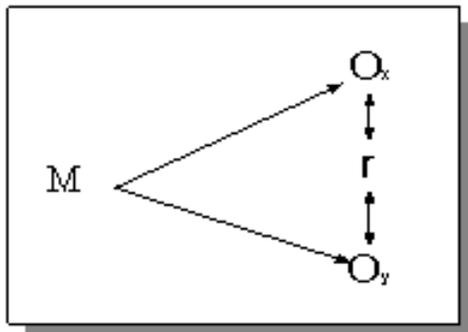
3.2. Diseño de la investigación

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal:

Fue No experimental. - Porque se utilizó sin manipular deliberadamente “Gestión de calidad en el financiamiento y participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018”, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. Así lo refiere Hernández, Fernández y Baptista (2010), esta investigación fue de Diseño no experimental porque, se realizó sin manipulación, libre

de las variables y donde se tomaron u observaron los sucesos tal y como se dieron para proceder seguidamente con su estudio y evaluación. (p. 66)

Fue Transversal. - Porque el estudio “Gestión de calidad en el financiamiento y participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018”. Se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin (1 año)



M = Muestra de estudio

O x = Observación de la variable (X) Gestión de calidad en el financiamiento

O y = Observación de la variable (Y) Participación del mercado.

R = Coeficiente de correlación entre las variables

3.3. Población y muestra.

3.3.1 Población (Micro y pequeñas empresas)

En la investigación se utilizó una población muestral por 4 micro y pequeñas empresas sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018. La cual se obtuvo mediante Sistema de información geográfica para emprendedores (SIGE). (Ver anexo 3)

3.3.2 Población (clientes)

Del mismo modo se utilizó una población para los clientes, debido a que es necesario analizar los servicios que solicitan y la frecuencia con la que acuden a las imprentas, todo ello con la finalidad de determinar la participación de mercado, sin embargo debido a que

se desconoce con precisión el tamaño de la muestra, se aplicó la fórmula para poblaciones infinitas.

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q}{e^2}$$

Dónde:
 z = 1.96
 p = 0.95
 q = 0.5
 e = 5%

$$n = \frac{? ? ? ? ? ?}{? ? ?}$$

$$n = \frac{0.1824}{0.0025}$$

76

0.0025

$$n = 72,99$$

$$n = 73$$

3.3.2.1 Muestra (Clientes)

La muestra estuvo conformada por 73 clientes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

3.4. Definición y operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de calidad basado en el Financiamiento	Se refiere al conjunto de actividades relacionadas a mejorar la administración financiera, en base a la toma decisiones de financiamiento.	Uso de los factores internos y externos para el financiamiento, y como este puede afectar a la economía o rentabilidad de la empresa.	Planificación	Objetivos Análisis Presupuesto	Totalmente de acuerdo
					De acuerdo
			Organización	Estructura Organizacional. División de trabajo Departamentalización. Jerarquía Coordinación	Neutral
					En desacuerdo
					Totalmente en desacuerdo
			Dirección	Toma de decisiones Liderazgo Comunicación	Totalmente de acuerdo
					De acuerdo
Control	Control preventivo Control concurrente Control de retroalimentación	Neutral			
		En desacuerdo			
Decisión de inversión	Inversión de mercadería Inversión de expansión Inversión estratégica	Totalmente en desacuerdo			
Decisión de financiamiento	Fuentes de financiamiento Horizontes de financiamiento Políticas de dividendos Restricciones contractuales	Siempre Casi siempre A veces Rara vez Nunca			
Participación del mercado	Porcentaje de ventas de una marca o empresa con relación a sus competidores en un mercado determinado	Medir la participación según los ingresos y el comportamiento del cliente	Nivel de ingresos	Ingresos mensuales	Nominal
				Nivel de participación	
			Habitos de compra del Cliente	Servicios que solicita	Nominal
				Frecuencia de compra	

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Técnica

La técnica que se utilizó, para recolectar información fue: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

3.5.2 Instrumento

En esta investigación, el instrumento empleado para evaluar la gestión directiva fue el cuestionario el cual consta de 32 ítems, 28 ítems para la variable: Gestión de calidad en el financiamiento y 4 ítems, para la variable: Participación del mercado

3.5.3 Validez del instrumento

En cuanto a su validez, se utilizó la técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado a docentes especialistas en el tema, con el fin de validar los instrumentos de recolección de datos en este caso el cuestionario sobre la evaluación de la Gestión de calidad en el financiamiento y participación del mercado. (Anexo 6)

3.5.4 Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento que mide la gestión de calidad en base al financiamiento y la participación de mercado, se efectuó por medio de la prueba de análisis de fiabilidad, con un trabajo piloto y usando el Alfa de Cronbach, el cual se aplicó a un trabajo piloto, donde se encuestó a 10 representantes de las micro y pequeñas empresas en el ámbito de estudio y con un total de 36 ítems. En este sentido se determinó la fiabilidad del instrumento usando el software estadístico SPSS versión 22, cuyos resultados son los siguientes:

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	36

Interpretación: El resultado tiene un valor de 0.918, lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad ya que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mayor es la fiabilidad. Lo que indica que este instrumento tiene un alto grado de confiabilidad, valiendo su uso para la recolección de datos.

3.6. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis correlacional de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas. Se utilizaron los siguientes programas: Microsoft Word: Es un procesador de textos de Office 2013, el cual permitió la redacción digital y sirvió para las posteriores modificaciones; Acrobat Reader XI: Es un software gratuito que ha permitido leer archivos digitales de extensión PDF, tal como fue en el caso de los antecedentes y libros; y el programa estadístico SPSS 22 para el procesamiento de datos, la presentación en tablas y figuras y el análisis estadístico.

Por último, se realizó la Prueba de hipótesis de Chi cuadrado, que es una prueba no paramétrica que se ha utilizado para comprobar la relación de las variables a través de los resultados de la encuesta. Dónde:

- **Si $p < \alpha$** el resultado es significativo, es decir, rechazamos la hipótesis nula de independencia y por lo tanto concluimos que ambas variables estudiadas son dependientes, existe una relación entre ellas. Esto significa que existe menos de un 5% de probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta en nuestra población.
- **Si $p > \alpha$** el resultado no es significativo, es decir, aceptamos la hipótesis nula de independencia y por lo tanto concluimos que ambas variables estudiadas son independientes, no existe una relación entre ellas. Esto significa que existe más de un

5% de probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta en nuestra población y lo consideramos suficiente para aceptar.

3.7. Matriz de consistencia

Es la herramienta que posibilita el análisis e interpretación de la operatividad teórica del proyecto de investigación, que sistematiza al conjunto: problema, objetivos, variables y operacionalización de las variables. (Ver anexo 7)

3.8. Principios éticos

Para el estudio se aplicaron los siguientes principios éticos: *El principio de confiabilidad*; ya que no se lastimo ni daño a los representantes, del mismo modo se les aseguro que la información que ha sido obtenida, solo sería utilizada profesionalmente para fines del estudio es decir resolver el problema de la investigación y posibles soluciones. También se tomó en cuenta *principio de justicia*; ya que todos los participantes involucrados tienen el derecho a un trato justo y equitativo. *El principio de confidencialidad*. Los participantes tienen el derecho a que la información que proporcionen sea mantenida en la más estricta confidencialidad mediante el anonimato, condición por la cual ni el mismo investigador puede asociar a un sujeto con la información proporcionada. *Principio de la veracidad* debido a que no se falsifico los datos o resultados.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Resultados descriptivos de la V1 Gestión de calidad en el financiamiento

Determinar el nivel de Gestión de calidad basado en el Financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

Para el logro de este objetivo se aplicó un cuestionario ene escala Likert en las siguientes categorías: 1= Totalmente en desacuerdo; 2= en desacuerdo; 3= neutral; 4= de acuerdo; 5= totalmente de acuerdo, no obstante, para determinar el nivel de Gestión de calidad en el financiamiento se transformaron las dimensiones, donde se obtuvo una escala ordinal en las siguientes categorías: 1= Muy bajo; 2= Bajo; 3= Medio; 4= Alto; 5= Muy alto

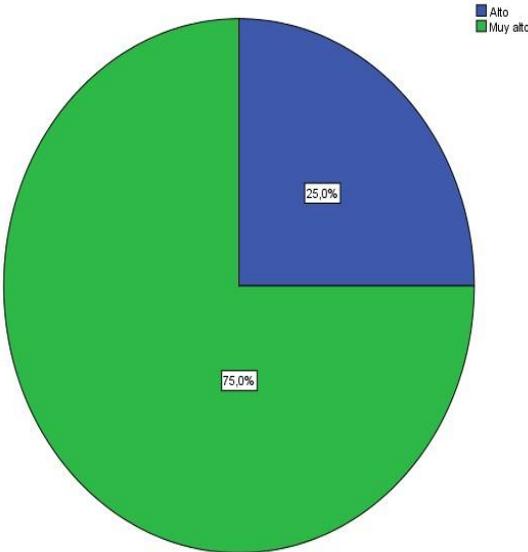
Tabla 1.

Análisis descriptivo del Nivel de Gestión de calidad

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alto	1	25,0	25,0	25,0
Muy alto	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018

Figura 1: Análisis descriptivo del Nivel de Gestión de calidad



Fuente. Tabla 1

Según las respuestas brindadas por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018, se aprecia que el 75,0% tiene un nivel muy alto en cuanto a la gestión de calidad en el financiamiento y el 25,0% tienen un nivel alto.

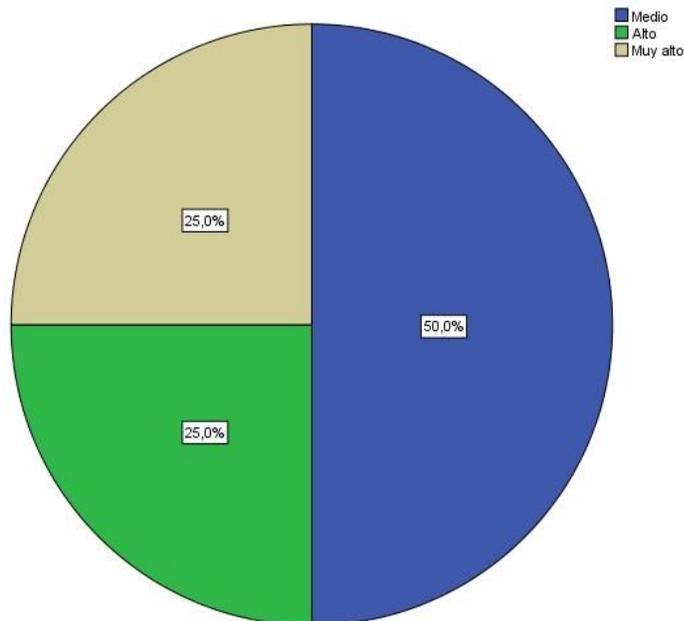
Tabla 2.

Análisis descriptivo del Nivel de planeación

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	2	50,0	50,0	50,0
Alto	1	25,0	25,0	75,0
Muy alto	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018

Figura 2: *Análisis descriptivo del Nivel de Planeación*



Fuente. Tabla 2

Según las respuestas brindadas por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018, se aprecia que el 50,0% tiene un nivel medio en cuanto a la planificación, el 25,0% tienen un nivel muy alto y el 25,0% tienen un nivel alto.

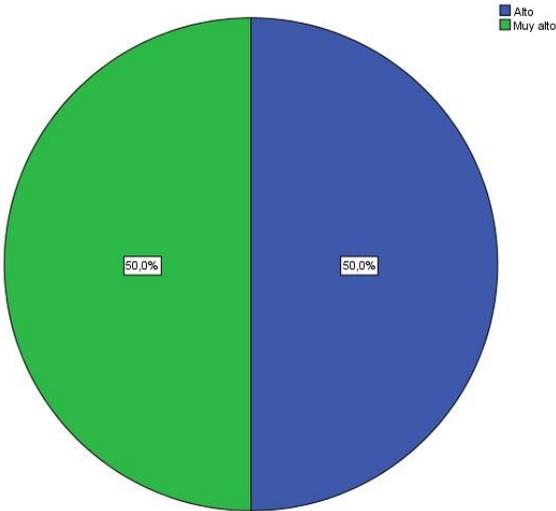
Tabla 3.

Análisis descriptivo del Nivel de Organización

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Alto	2	50,0	50,0	50,0
	Muy alto	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

Figura 3: *Análisis descriptivo del Nivel de Organización*



Fuente. Tabla 3

Según las respuestas brindadas por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018, se aprecia que el 50,0% tiene un nivel muy alto en lo referente a la organización y el 50,0% tienen un nivel alto.

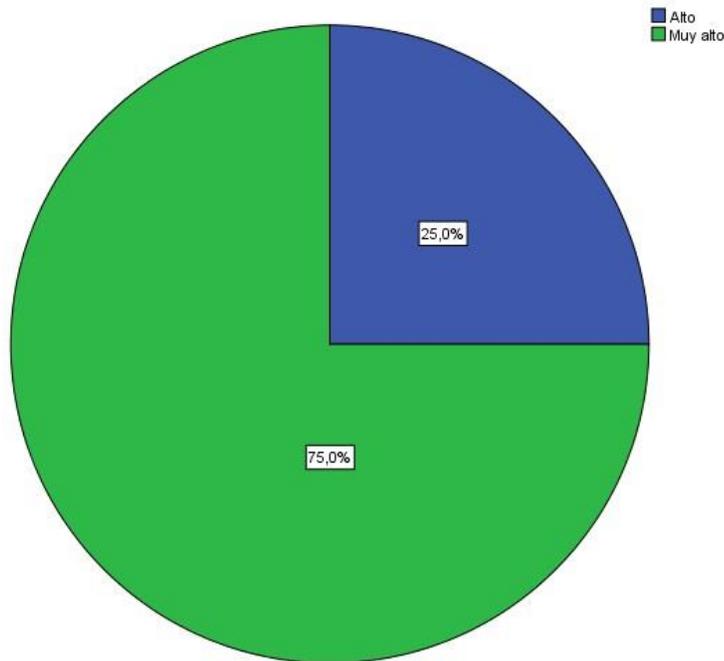
Tabla 4.

Análisis descriptivo del Nivel de Dirección

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Alto	1	25,0	25,0	25,0
	Muy alto	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018

Figura 4: *Análisis descriptivo del Nivel de Dirección*



Fuente. Tabla 4

Según las respuestas brindadas por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018, se aprecia que el 75,0% tiene un nivel muy alto en lo referente a la dirección y el 25,0% tienen un nivel alto.

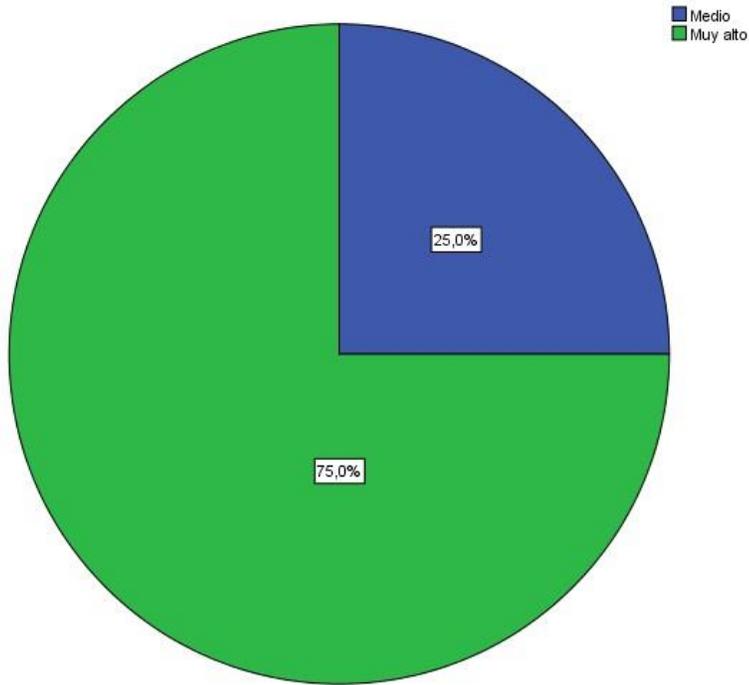
Tabla 5.

Análisis descriptivo del Nivel de control

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Medio	1	25,0	25,0	25,0
	Muy alto	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018

Figura 5: *Análisis descriptivo del Nivel de control*



Fuente. Tabla 5

Según las respuestas brindadas por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018, se aprecia que el 75,0% tiene un nivel muy alto en base a su control y el 25,0% tiene un nivel alto.

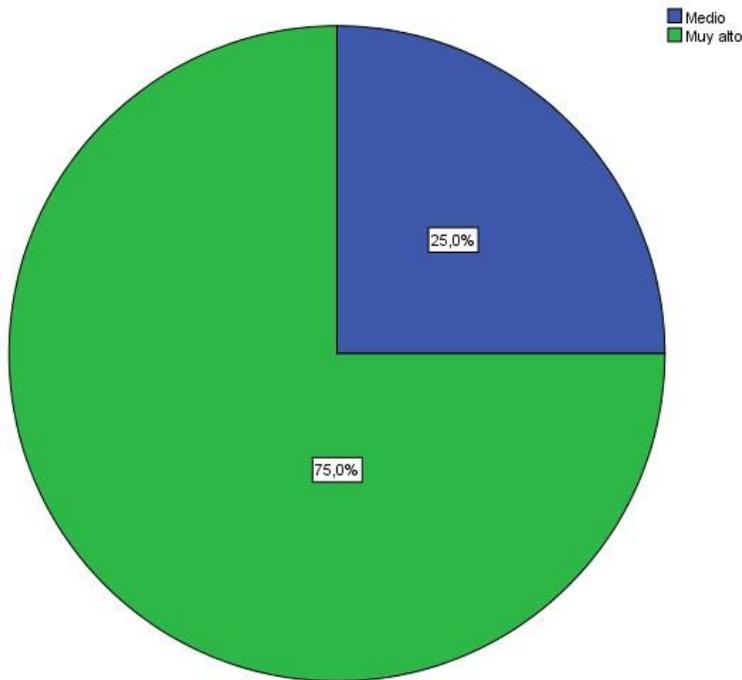
Tabla 6.

Análisis descriptivo del Nivel de decisiones de inversión

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Medio	1	25,0	25,0	25,0
Muy alto	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018

Figura 6: *Análisis descriptivo del Nivel de decisiones de inversión*



Fuente. Tabla 6

Según las respuestas brindadas por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018, se aprecia que el 75,0% tiene un nivel muy alto en cuanto a las decisiones de inversión y el 25,0% tiene un nivel medio.

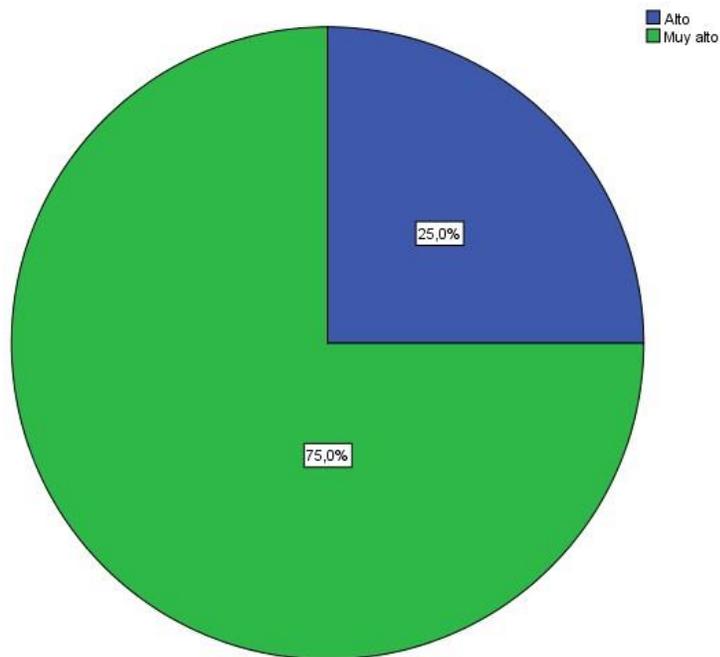
Tabla 7.

Análisis descriptivo del Nivel de decisiones de financiamiento

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Alto	1	25,0	25,0	25,0
	Muy alto	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

Figura 7: *Análisis descriptivo del Nivel de decisiones de financiamiento*



Fuente. Tabla 7

Según las respuestas brindadas por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018, se aprecia que el 75,0% tiene un nivel muy alto en lo referente a las decisiones de financiamiento y el 25,0% tiene un nivel alto.

4.1.2. Resultados descriptivos de la V2 Participación de mercado

Determinar el nivel de participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018

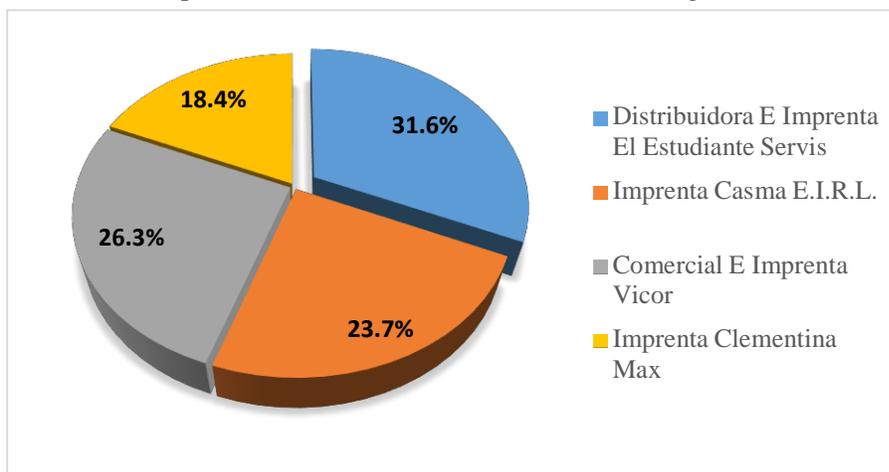
Tabla 8.

Análisis descriptivo de la Dimensión 1: Indicador 1 Ingresos mensuales.

EMPRESA	INGRESOS MENSUALES	% PARTICIPACION
Distribuidora E Imprenta El Estudiante Servis	S/. 6,000.00	31.60%
Imprenta Casma E.I.R.L.	S/. 4,500.00	23.70%
Comercial E Imprenta Vicor	S/. 5,000.00	26.30%
Imprenta Clementina Max	S/. 3,500.00	18.40%
Total	S/. 19,000.00	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

Figura 8: *Análisis descriptivo de la Dimensión 1: Indicador 1 Ingresos mensuales*



Fuente. Tabla 8

Según las respuestas brindadas por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018, se observa que la empresa Distribuidora E Imprenta El Estudiante Servis tiene el 31,6% del total de ingresos del sector, lo cual quiere

decir que tiene el mayor nivel de participación y la Imprenta Clementina Max tiene el 18.4% de participación de mercado lo cual quiere decir que tiene el menor nivel de ventas del total de la industria.

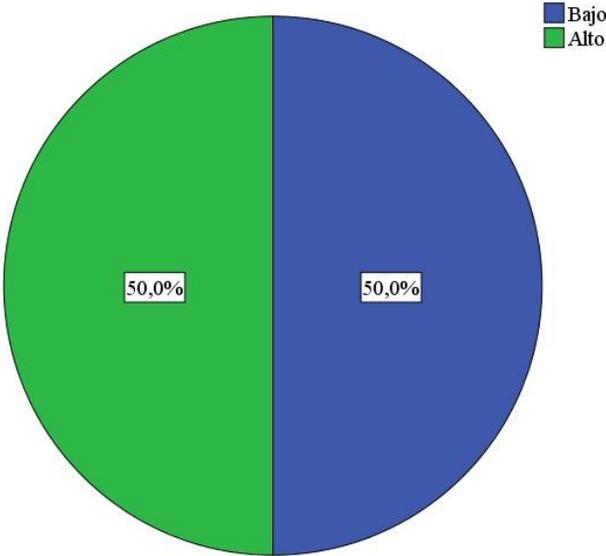
Tabla 9.

Dimensión 1: Indicador 2 Nivel de participación de mercado

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	2	50,0	50,0	50,0
Alto	2	50,0	50,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

Tabla 9: *Dimensión 1: Indicador 2 Nivel de participación de mercado*



Fuente. Tabla 9

Según las respuestas brindadas por los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018, se observa que el 50,0% considera que tiene un nivel de participación alto y el 50,0% un nivel bajo.

Por otro lado para buscar lograr identificar con mayor profundidad el nivel de participación de las micro y pequeñas empresas se aplicó una encuesta para los clientes que se presentan a continuación

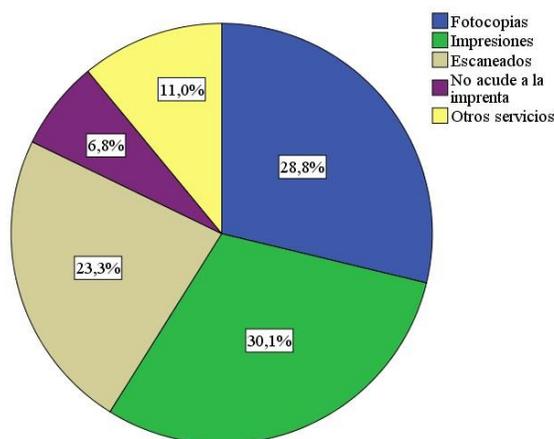
Tabla 10.

Análisis descriptivo de la Dimensión 2: Indicador 1 servicios que busca el cliente.

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fotocopias	21	28,8	28,8	28,8
Impresiones	22	30,1	30,1	58,9
Escaneados	17	23,3	23,3	82,2
No acude a la imprenta	5	6,8	6,8	89,0
Otros servicios	8	11,0	11,0	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

Figura 10: *Análisis descriptivo de la Dimensión 2: Indicador 1 servicios que busca el cliente.*



Fuente. Tabla 10

Según las respuestas brindadas por los clientes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018, se evidencia que el 30,1% solicita impresiones, el

28,8% acude al servicio de fotocopiado, el 23,3% opta por el escaneado, el 11,0% acude a otros servicios y el 6,8% no acude a la imprenta.

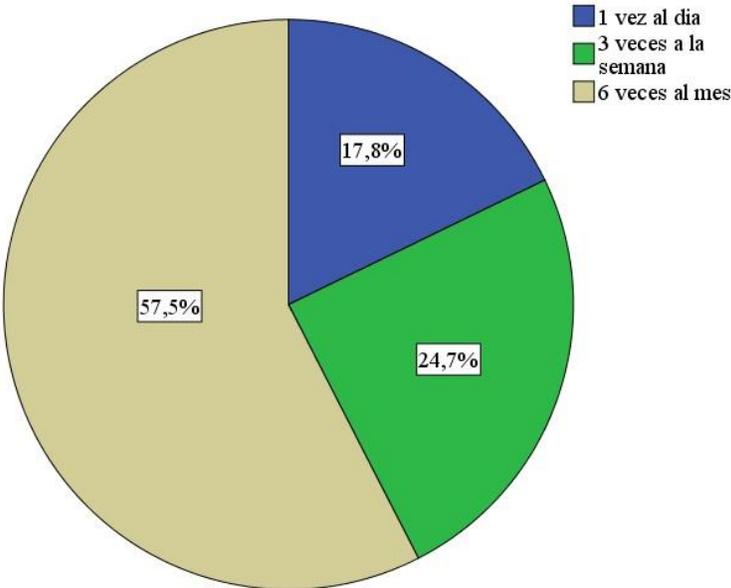
Tabla 11.

Análisis descriptivo de la Dimensión 2: Indicador 2 frecuencia de compra.

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 vez al día	13	17,8	17,8	17,8
3 veces a la semana	18	24,7	24,7	42,5
6 veces al mes	42	57,5	57,5	100,0
Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

Figura 11: *Análisis descriptivo de la Dimensión 2: Indicador 2 frecuencia de compra*



Fuente. Tabla 11

Según las respuestas brindadas por los clientes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018, se evidencia que el 57,5% acude 6 veces al mes, el 24,7% acude 3 veces a la semana y el 17,85 acude una vez al día.

4.1.3 Prueba de Hipótesis

Determinar la relación que existe de la Gestión de calidad basado en el Financiamiento y la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018

Hi: La Gestión de calidad basado en el Financiamiento, se relaciona con la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

Ho: Gestión de calidad basado en el Financiamiento, no se relaciona con la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

Para resolver el objetivo general, se utilizó el método estadístico Chi cuadrado, en la cual se utilizaron las dimensiones de la Variable gestión de calidad en el financiamiento debido a que los resultados fueron en medición ordinal; sin embargo, en la variable Participación de mercado se utilizó la pregunta ¿Cómo considera su nivel de participación en el sector?, debido a que esta dimensión tiene una relación directa con la variable.

Tabla 12.

Método estadístico para contraste de hipótesis

			Participación de Mercado				
			Muy bajo	Bajo	Medio	Muy alto	Total
Gestión de calidad en el Financiamiento	Medio	Recuento	1	0	1	1	3
		Recuento esperado	,8	,8	,8	,8	3,0
		% del total	25,0%	0,0%	25,0%	25,0%	75,0%
	Alto	Recuento	0	1	0	0	1
		Recuento esperado	,3	,3	,3	,3	1,0
		% del total	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
Total		Recuento	1	1	1	1	4
		Recuento esperado	1,0	1,0	1,0	1,0	4,0
		% del total	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%

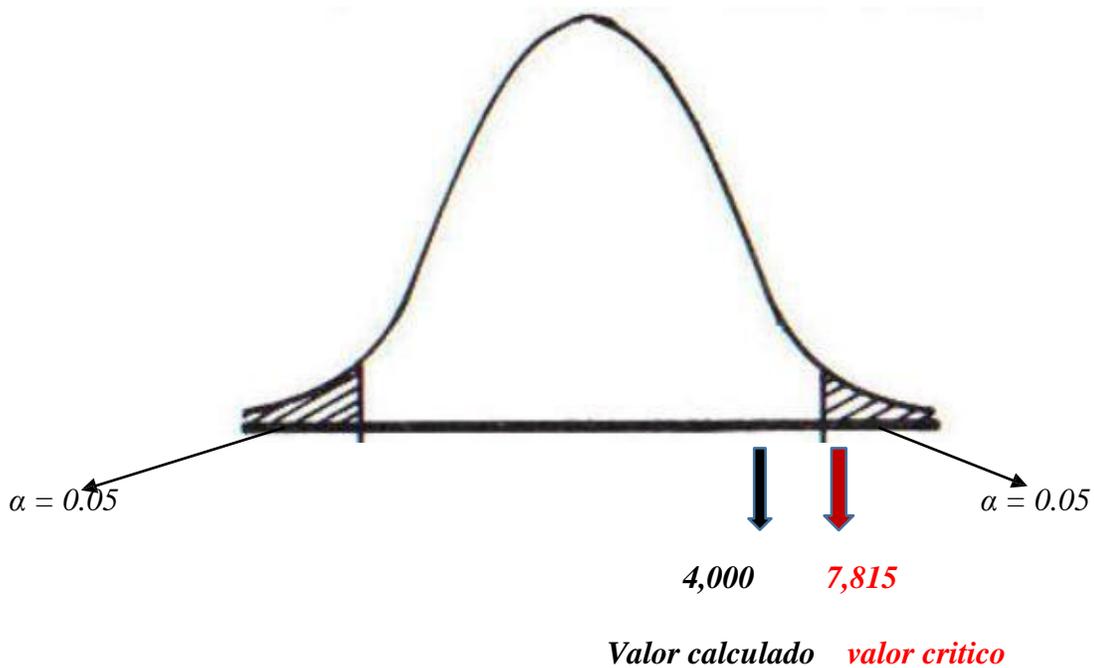
Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

Prueba de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	4,000 ^a	3	,261
Razón de verosimilitud	4,499	3	,212
Asociación lineal por lineal	,257	1	,612
N de casos válidos	4		

a. 8 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,25.

Figura 12. Curva de Chi cuadrado



Interpretación: Como se puede observar que el nivel de significancia de 5% y con 3 grados de libertad se tiene que, el valor límite es igual a 7.815 y en la prueba el valor es de Chi cuadrado calculado es de 4,000; el valor crítico es mayor al valor calculado, en consecuencia, se rechaza el H_1 y se acepta el H_0 , es decir: La Gestión de calidad basado en el Financiamiento, no se relaciona con la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

4.2. Análisis de resultados

a) Objetivo general: Determinar la relación que existe de la Gestión de calidad basado en el Financiamiento y la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018. En la Tabla 12, se muestra que con un nivel de significancia de 5% y con 3 grados de libertad se tiene que, el valor límite es igual a 7.815 y en la prueba el valor es de Chi cuadrado calculado es de 4,00; el valor crítico es mayor al valor calculado, en consecuencia, se rechaza el H_1 y se acepta el H_0 , es decir: La Gestión de calidad basado en el Financiamiento, no se relaciona con la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018, estos datos infieren con Gonzalez (2013) quien menciona que nueve de cada diez encuestados manifiestan que el financiamiento a largo plazo influyó en su rentabilidad, del mismo modo con Meiiia (2014) quien aporta que su rentabilidad aumentó gracias al financiamiento, de manera similar con Kong y Moreno (2012) quienes manifiestan que las Mypes que han sabido gestionar su financiamiento reflejado en el aumento de su producción y en el de sus ventas, así también con Reyna (2008) quien aportar que el 100% de mypes que utilizaron crédito financiero obtuvieron mejores utilidades. En este caso la gestión de calidad en el financiamiento no se relaciona con la participación de mercado, por lo tanto, se puede deducir que no siempre el financiamiento ayudara a que la empresa se desarrolle, ya sea porque en ciertas ocasiones no se cumplió a tiempo con el pago, o como también quizá se compró demasiada mercadería, del mismo modo a pesar de que existe un buen nivel en cuanto a la gestión, existen otros factores que influyen en la participación, ya sea analizar a la competencia para mejorar los servicios o como mejorar la estrategias de mercadeo.

b) Objetivo específico 1: Determinar el nivel de Gestión de calidad basado en el Financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018. En la tabla 1 se aprecia que el 75,0% tiene un nivel muy alto en cuanto a la gestión de calidad en el financiamiento. Esto quiere decir que los representantes gracias a los años de experiencia han logrado mejorar sus conocimientos en cuanto a la gestión, del mismo modo manifiestan una buena gestión evita o reduce las improvisaciones en los momentos más difíciles y en la toma de decisiones importantes.

En este sentido en la Tabla 2 se muestra que el 50,0% tiene un nivel medio en cuanto a la planificación, esto parcialmente coincide con Olina (2014) quien afirma que el 40.40% realiza una planificación para gestionar la calidad

En la tabla 3, se muestra que el 50,0% tiene un nivel muy alto en lo referente a la organización, en este sentido al contar con un alto nivel se evita la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incrementado la productividad, del mismo modo se reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.

En la tabla 4, se muestra que el 75,0% tiene un nivel muy alto en lo referente a la dirección, esto parcialmente coincide con Olina (2014) quien menciona que el 69.28% muestra compromiso con la dirección. Esto demuestra que los dueños son conscientes de que una buena dirección permite el logro de los objetivos, debido a que mediante de ella se puede lograr que los colaboradores tengan una mejor conducta dentro de la organización.

En la tabla 5, se observa que el 75,0% tiene un nivel muy alto en base a su control. Esto demuestra que al contar con un nivel alto se está evaluando el rendimiento, del mismo modo se está verificando que se garantice que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

Por otro lado, en la Tabla 6, se observa que el 75,0% tiene un nivel muy alto en cuanto a las decisiones de inversión, en este sentido podemos decir que los dueños toman en cuenta el análisis de inversión, es decir se proyectan hacia futuro y buscan mediante pequeños presupuestos determinar en qué momento retornara su inversión, de esta manera reducen riesgos y maximizan la seguridad en el uso de sus recursos.

En la tabla 7, se muestra que el 75,0% tiene un nivel muy alto en lo referente a las decisiones de financiamiento, esto demuestra que los dueños analizan de donde se adquirirán los recursos, para que se usara ese capital, de igual forma análisis su capacidad de pago, para poder responder a todas sus obligaciones, por lo tanto, en el momento de obtener un financiamiento se está reduciendo los riesgos de adquirirlo.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018. En la tabla 9 se

aprecia que el 50,0% considera que tiene un nivel de participación alto y el 50,0% un nivel bajo, del mismo modo en la Tabla 8 se observa que la empresa Distribuidora E Imprenta El Estudiante Servis tiene el 31,6% del total de ingresos del sector, lo cual quiere decir que tiene el mayor nivel de participación y la Imprenta Clementina Max tiene el 18.4% de participación de mercado lo cual quiere decir que tiene el menor nivel de ventas del total de la industria. Se puede apreciar que los dueños consideran que tienen un nivel alto sin embargo ellos no han analizado ni han hecho un estudio para determinar dicho nivel, por lo cual solo se basan en el incremento o disminución de sus ventas, por ende es muy importante que conozcan cómo medir la participación de mercado dado que es un índice de competitividad, que indica que tan bien se están desempeñando en el mercado con relación a los competidores, del mismo modo este índice permitirá evaluar si el mercado está creciendo o declinando, identificar tendencia en la selección de clientes por parte de los competidores y ejecutar además, acciones estratégicas o tácticas.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que, según los resultados de un nivel de significancia de 5% y con 3 grados de libertad se tiene que, el valor límite es igual a 7.815 y en la prueba el valor es de Chi cuadrado calculado es de 4,000; el valor crítico es mayor al valor calculado, en consecuencia, se rechaza el H_1 y se acepta el H_0 , es decir: La Gestión de calidad basado en el Financiamiento, no se relaciona con la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

De acuerdo a los resultados se concluye que, la mayoría (75%) de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un nivel muy alto en cuanto a la gestión de calidad en el financiamiento, debido a que el 50,0% tiene un nivel medio en cuanto a la planificación, el 50,0% tiene un nivel muy alto en lo referente a la organización, el 75,0% tiene un nivel muy alto en base a su control, el 75,0% tiene un nivel muy alto en cuanto a las decisiones de inversión, el 75,0% tiene un nivel muy alto en lo referente a las decisiones de financiamiento.

En cuanto a participación del mercado de las Micro y Pequeña Empresa, se concluye que, la mitad (50,0%) considera que tiene un nivel de participación alto y el 50,0% un nivel bajo, del mismo modo se observa que la empresa Distribuidora E Imprenta El Estudiante Servis tiene el 31,6% del total de ingresos del sector, lo cual quiere decir que tiene el mayor nivel de participación y la Imprenta Clementina Max tiene el 18.4% de participación de mercado lo cual quiere decir que tiene el menor nivel de ventas del total de la industria.

RECOMENDACIONES

Las Micro y Pequeñas Empresas del rubro de Imprentas de Casma, deben planificar sus objetivos y adaptar la financiación a cada necesidad, en este sentido se tiene que, las inversiones se deben proyectar a un financiamiento a largo plazo con la intención de extender el préstamo que permita una amortización adicional, cuando la inversión (financiamiento) empiece a dar sus frutos, y no antes.

Las Micro y Pequeñas Empresas deben diversificar las fuentes de financiamiento, identificando las necesidades de capital de trabajo, maquinaria, infraestructura, etc; para analizar el entorno y observar las diferentes vías financieras como posibles alternativas, para incorporarnos en las que más convenga a las condiciones y capacidades económicas, que equivale decir que, es necesario realizar un análisis exhaustivo para implementar la estrategia más eficiente que permita cubrir las necesidades de financiación de las imprentas de Casma.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, L. (2014). *Caracterización del financiamiento y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes de comidas criollas del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima - Período 2013 – 2014*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Armando, B. (2019). *Decisiones de Financiamiento a Largo Plazo*. Lima, Perú: Universidad Nacional del Callao
- Armando, T. (2008). *Decisiones de Financiamiento a Largo Plazo*. Lima, Perú: Universidad nacional del Callao
- Brigham, E. y Houston, J. (2006) *Fundamentos de administración financiera* (10ª. ed.). México, México: Thomson.
- Compañía Vanguardia Financiera, (2017). *El financiamiento de una empresa*. Recuperado de, <http://www.vaf.pe/author/carlos/>
- Confederación Española de Sociedades de Garantía, (2017). *La mitad de las pymes tiene problemas para financiarse*. Recuperado de, https://cincodias.elpais.com/cincodias/2017/05/15/pyme/1494852242_011116.html
- Ccaccya, F. (2015). *fuentes de financiamiento empresarial*. Recuperado de, http://aempresarial.com/servicios/revista/339_9_ufhzrtznqwjzphadsapnarfceduuquulzckqwxqmualjhlmlzlb.pdf
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos (2da ed.)*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Chero, A. (2014). *Influencia del financiamiento en la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del distrito de Nuevo Chimbote, año 2014*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú

- Diario el Cronista, (2018). *Más del 80% de las Pymes tienen restringido el acceso al crédito*. Recuperado de, <https://www.cronista.com/pyme/negocios/Mas-del-80-de-las-pymes-tienen-restringido-el-acceso-al-credito-20171201-0001.html>
- Gitman, L. (2007). *Principios de administración financiera (11ª. ed.)*. México, México: Pearson addison Wesley.
- González (2013). *El Impacto del Financiamiento a largo plazo como factor de rentabilidad de las Mi Pymes del sector comercio en el municipio de Querétaro*. (Tesis post grado). Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Autónoma de Querétaro. México
- Goicochea (2016). *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del Boulevard Gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Hampton, D. (1992). *Administración*. Tercera edición. México, México: Edit. McGraw-Hill.
- Hernández, S. y Palafox, G. (2012). *Administración. Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. Tercera edición. México, México: Edit.
- Hernández, R. Fernández, C Baptista, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta. Ed. México: Edit. Mc Graw Hill. McGraw-Hill
- Herrera, S., y Limón, F. (2010). *Fuentes de financiamiento en época de crisis realizado en las Empresas de la zona conurbada Veracruz - Boca del Río – México*. (Tesis para optar el doctorado). Uuniversidad de México. México
- Koontz, H., y Weihrich, H. (2004). *Administración, una perspectiva global*. México, México: Mc Graw Interamericana.
- Lerma, M., y Castro, A. (2007). *Liderazgo emprendedor. Cómo ser un emprendedor de éxito y no morir en el intento*. En *L. Emprendedor, Liderazgo Emprendedor*. México, México: Cengage Learning Editores, S.A.

- Luna, B. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Martínez, R. (2014). *Financiación a largo plazo: cómo financiar el activo*. Recuperado de, <https://www.pymesyautonomos.com/unnuevoimpulso/financiacion-a-largo-plazo-como-financiar-el-activo>
- Mejía, G. (2014). *El financiamiento, capacitación y rentabilidad del micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro restaurantes del distrito de Piura, 2014*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Olina, D. (2014). *Modelo de Gestión de Calidad para las Pequeñas de grado previo Empresas textiles del Cantón Antonio Ante que permita mejorar la rentabilidad*. (Tesis post grado). Universidad Regional Autónoma De Los Andes. Ecuador
- Reyna, G. (2008). *Incidencia del financiamiento y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio estaciones de servicio de combustible en el distrito de Nuevo Chimbote*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Riquelme, M. (2018). *Diferencia Entre Cuota De Mercado Y Participación De Mercado*. Recuperado de, <https://www.webyempresas.com/diferencia-entre-cuota-de-mercado-y-participacion-de-mercado/>
- Scoot, Besley y Eugene F. Brigham (2001). *Fundamentos de administración financiera*. Decimosegunda edición. México, México: McGrawHill interamericanas editores.
- Silva, K. (2018). *Análisis de la participación de mercado*. Recuperado de, <https://www.cuidatudinero.com/13067720/analisis-de-la-participacion-de-mercado>
- Ugaz, K. (2012). *La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes*

con la organización” en la Pontificia Universidad Católica del Perú en Lima. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú

Westerfield, R., y Jaffe. (2012). *Finanzas Corporativas (9ª. ed.)*. México, México: Mc. Graw Hill. Interamericana

ANEXOS

Anexo 1

Cronograma de actividades

ACTIVIDADES PROGRAMADAS ONFI	SESIONES															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Introducción del Informe de Investigación	x	x	X													
Revisión de Literatura				X	x											
Metodología						x										
Resultado de Investigación							x	x								
Análisis de Resultado de Investigación									x	x	x					
Conclusiones y Recomendaciones												x	x			
Referencias Bibliográficas															x	
Anexos																x

Anexo 2

Recursos Necesarios

- Recurso humano.
- Recurso económico.
- Computadora.
- Unidades de almacenamiento (USB).

Presupuesto

Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Bienes de consumo			
Lapiceros	4	S/. 0.50	S/. 2.00
Hojas	50	S/. 0.10	S/. 5.00
Lápiz	3	S/. 0.50	S/. 1.50
Folder manila	4	S/. 0.70	S/. 2.80
Cuaderno chico	2	S/. 3.00	S/. 6.00
USB 2 Gb	1	S/. 17.00	S/. 25.00
Servicios			
Impresiones	22	S/. 0.20	S/. 4.40
Copias	2	S/. 0.10	S/. 0.20
Horas de Internet	30Hrs.	1	S/. 30.00
Movilidad	200Hrs.	1	S/. 430.00
Total			S/. 506.90

Financiamiento: Autofinanciado por el estudiante

Anexo 4

ENCUESTA

VI: Gestión de calidad en el financiamiento

INSTRUCCIONES: Marque por favor lo que a su criterio es la alternativa correcta

En donde: 1= Totalmente en desacuerdo; 2= en desacuerdo; 3= neutral; 4= de acuerdo; 5= totalmente de acuerdo

Gestión de calidad en el financiamiento	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planificación					
1. ¿Establece objetivos financieros?					
2. ¿Establece metas?					
3. ¿Realiza un registro de ingresos y gastos?					
4. ¿Elabora presupuestos?					
5. ¿Compara las metas con el presupuesto?					
1. ¿Establece objetivos financieros?					
Dimensión 2: Organización					
6. ¿Conoce el organigrama de su empresa?					
7. ¿Considera sus actividades laborales están correctamente definidas?					
8. ¿Cree que el Área de Trabajo donde está ubicado, es la más adecuada?					
9. ¿Considera que están bien definidas los niveles de Jerarquía su Empresa?					
Dimensión 3: Dirección					
10. ¿Las decisiones se dan con el equipo de trabajo?					
11. ¿Las decisiones se da de manera individual?					

12. ¿Usted identifica lo que motiva a su personal?					
13. ¿Incentiva a su equipo de trabajo?					
14. ¿Promueve al aprendizaje?					
15. ¿Existe una buena comunicación con su personal?					
10. ¿Las decisiones se dan con el equipo de trabajo?					
Dimensión 4: Control					
16. ¿Asigno los recursos necesarios antes de iniciar el proceso?					
17. ¿Se supervisa las actividades?					
18. ¿Identifico de manera puntual los errores en el proceso?					

En donde: 1= Nunca; 2= Rara vez; 3= A veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre

Dimensión 5: Decisión de inversión	1	2	3	4	5
19. ¿Considera que la empresa realiza constantemente la compra de mercadería necesaria?					
20. ¿La empresa, realiza estudios de mercado antes de invertir en alguna nueva línea de servicio?					
21. ¿Cree que la empresa cuenta con un bajo apalancamiento financiero?					
Dimensión 6: Decisión de financiamiento					
22. ¿Planifica con anticipación la obtención de financiamiento?					

23. ¿Es necesario contar con fuentes de financiación de proveedores?					
24. ¿La empresa debería tener inversiones financieras a corto plazo?					
25. ¿La empresa debería tener inversiones financieras a largo plazo?					
26. ¿La empresa realiza un planteamiento de % de utilidades a repartir?					
27. ¿Considera que el planteamiento del % de utilidades se realizó de manera correcta?					
28. ¿La debe restringir los dividendos sino hay suficiente efectivo?					

VD: Participación de mercado

INSTRUCCIONES: Marque por favor lo que a su criterio es la alternativa correcta

29. ¿Cuáles son sus ingresos mensuales?

30. ¿Cómo considera su nivel de participación en el sector?

- a) Muy alto
- b) Alto
- c) Medio
- d) Bajo
- e) Muy bajo

31. ¿Qué servicio son los que más solicita?

- a) Fotocopias
- b) Impresiones
- c) Escaneados
- d) Otros servicios
- e) No acude a la imprenta

32. ¿Con que frecuencia acude a solicitar el servicio?

- a) 1 vez al día
- b) 3 veces a la semana
- c) 6 veces al mes

Anexo 5

Tablas descriptivas de las variables

Tablas: *Gestión de calidad en el financiamiento*

Tabla 1: ¿Establece objetivos financieros?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	25,0
De acuerdo	2	50,0
		25,0
		100,0
Totalmente de acuerdo	1	
Total	4	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 50% está de acuerdo que se establece objetivos financieros, y el 25% opinan en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 2: ¿Establece metas?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	50,0
Neutral	1	25,0
Totalmente de acuerdo	1	25,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018

El 50% expresan totalmente en desacuerdo que se establece metas, y el 25% menciona neutralidad y totalmente de acuerdo.

Tabla 3: ¿Realiza un registro de ingresos y gastos?

	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	1	25,0
De acuerdo	1	25,0
		50,0
		100,0
Totalmente de acuerdo	2	
Total	4	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 50% está totalmente que se realiza un registro de ingresos y gastos, y el 25% mencionan de acuerdo y neutralidad.

Tabla 4: ¿Elabora presupuestos?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	25,0
Neutral	2	50,0
Totalmente de acuerdo	1	25,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 50% se muestran neutrales con respecto a que, si se elabora presupuestos, y el 25% mencionan en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 5: ¿Compara las metas con el presupuesto?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	25,0
Neutral	2	50,0
Totalmente de acuerdo	1	25,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 50% se muestran neutrales con respecto a si se compara las metas con el presupuesto, y el 25% expresan totalmente de acuerdo y en desacuerdo.

Tabla 6: ¿Conoce el organigrama de su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	1	25,0
De acuerdo	1	25,0
Totalmente de acuerdo	2	50,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 50% están totalmente de acuerdo que, si se conoce el organigrama de su empresa, y el 25% se muestran neutrales y de acuerdo.

Tabla 7: ¿Considera sus actividades laborales están correctamente definidas?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	25,0
En desacuerdo	1	25,0
Neutral	1	25,0
De acuerdo	1	25,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

Se muestra un equilibrio con respecto al tema de si se considera sus actividades laborales están correctamente definidas.

Tabla 8: ¿Cree que el Área de Trabajo donde está ubicado, es la más adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	2	50,0
De acuerdo	1	25,0
Totalmente de acuerdo	1	25,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 50% se muestra neutral con respecto si se cree que el Área de Trabajo donde está ubicado, es la más adecuada, mientras que el 25% comparte la idea de totalmente de acuerdo y de acuerdo.

Tabla 9: ¿Considera que están bien definidas los niveles de Jerarquía su Empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	2	50,0
De acuerdo	1	25,0
Totalmente de acuerdo	1	25,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 50% esta neutral con la opinión de que, si se considera que están bien definidas los niveles de Jerarquía su Empresa, mientras que el 25% comparten la idea de totalmente de acuerdo y desacuerdo.

Tabla 10: ¿Las decisiones se dan con el equipo de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	50,0
En desacuerdo	1	25,0
Neutral	1	25,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 50% esta neutral sobre el tema de si las decisiones se dan con el equipo de trabajo, por tanto, el 25% se observa que comparten la idea de en desacuerdo y neutral.

Tabla 11: ¿Las decisiones se da de manera individual?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	50,0
En desacuerdo	2	50,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 50,0% está totalmente de acuerdo frente al enunciado sobre si decisiones se dan de manera individual y el 50,0% en desacuerdo.

Tabla 12. ¿Usted identifica lo que motiva a su personal?

	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	3	75,0
Totalmente de acuerdo	1	25,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 75% es indiferente sobre el conocimiento al momento de identificar lo que motiva a su personal, y el 25% está totalmente de acuerdo que es necesario.

Tabla 13: ¿Incentiva a su equipo de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	50,0
Neutral	2	50,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 50,0% se muestra neutral con respecto a si se incentiva a su equipo de trabajo y el 50,0% está en desacuerdo.

Tabla 14: ¿Promueve al aprendizaje?

	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	3	75,0
Totalmente de acuerdo	1	25,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 75% no da opinión ya que les es indiferente si se promueve al aprendizaje, y el 25% está totalmente de acuerdo sobre el tema.

Tabla 15: ¿Existe una buena comunicación con su personal?

	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	1	25,0
De acuerdo	1	25,0
Totalmente de acuerdo	2	50,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 50% expresa que la comunicación con el personal es necesaria en el trabajo, y el 25% opinan que están de acuerdo y neutral sobre la idea.

Tabla 16: ¿Asigna los recursos necesarios antes de iniciar el proceso?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	1	25,0
Totalmente en desacuerdo	1	25,0
En desacuerdo	2	50,0
Neutral		
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

La opinión del 50% muestra que les es indiferente si se asigna los recursos necesarios antes de iniciar el proceso, y el 25% expresa la opinión de totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 17: ¿Se supervisa las actividades?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	25,0
En desacuerdo	1	25,0
Neutral	2	50,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 50% muestra la neutralidad sobre si se supervisa las actividades, y el 25% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que se realiza decía actividad.

Tabla 18: ¿Identifico de manera puntual los errores en el proceso?

	Frecuencia	Porcentaje
Neutral	2	50,0
Totalmente de acuerdo	2	50,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

Se muestra un 50% en ambas ideas sobre la pregunta prepuesta.

Tabla19: ¿Considera que la empresa realiza constantemente la compra de mercadería necesaria?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	50,0
Rara vez	2	50,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

La opinión es que rara vez y nunca se considera que la empresa realiza constantemente la compra de mercadería necesaria.

Tabla 20: ¿La empresa, realiza estudios de mercado antes de invertir en alguna nueva línea de servicio?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	25,0
Casi siempre	1	25,0
		50,0
Siempre	2	100,0
Total	4	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 50% mención que siempre la empresa realiza estudios de mercado antes de invertir en alguna nueva línea de servicio, y el 25% expresan que a veces y casi siempre lo hacen.

Tabla 21. ¿Cree que la empresa cuenta con un bajo apalancamiento financiero?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	25,0
Siempre	3	75,0
		100,0
Total	4	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 75% expresa que la empresa siempre cuenta con un bajo apalancamiento financiero, y el 25% a veces.

Tabla 22: ¿Planifica con anticipación la obtención de financiamiento?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 100% menciona que siempre se debe planificar con anticipación la obtención de financiamiento

Tabla 23: ¿Es necesario contar con fuentes de financiación de proveedores?

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	1	25,0
A veces	2	50,0
		25,0
Siempre	1	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 50% menciona que a veces es necesario contar con fuentes de financiación de proveedores, y el 25% opinan que siempre y raras veces debe darse el caso.

Tabla 24: ¿La empresa debería tener inversiones financieras a corto plazo?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	25,0
Casi siempre	1	25,0
Siempre		50,0
Total	2	100,0
	4	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 50% opina que siempre la empresa debería tener inversiones financieras a corto plazo, y el 25% expresan que casi siempre y a veces.

Tabla 25: ¿La empresa debería tener inversiones financieras a largo plazo?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	1	25,0
Casi siempre	1	25,0
Siempre		50,0
Total	2	100,0
	4	

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 50% opina que siempre la empresa debería tener inversiones financieras a largo plazo, y el 25% a veces y casi siempre.

Tabla26: ¿La empresa realiza un planteamiento de % de utilidades a repartir?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	75,0
Siempre	1	25,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 75% expresa que la empresa realiza un planteamiento de % de utilidades a repartir, y el 25% siempre.

Tabla 27: ¿Considera que el planteamiento del % de utilidades se realizó de manera correcta?

	Frecuencia	Porcentaje
A veces	3	75,0
Casi siempre	1	25,0
Total	4	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 75% opina que a veces el planteamiento del % de utilidades se realizó de manera correcta, y el 25% casi siempre.

Tabla 28: ¿Si no dispone de suficiente efectivo, restringe el pago de dividendos?

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	1	25,0
A veces	1	25,0
		50,0
Siempre	2	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.

El 50% opina que al no disponer de dinero siempre se restringe el pago de dividendos, mientras que el 25% comparten la idea de a veces y siempre.

Anexo 6

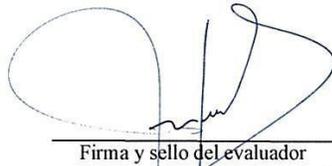
Matriz de validación

TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO													
Valoración de respuesta: Buena = 5; Regular = 3; Mala = 1 Evaluación de Coherencia: Excelente = 5; Buena = 4; Regular = 3; Malo = 1													
Puntaje máximo por ítem = 25				Para obtener el puntaje máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por ítem por el número total de ítems, ese será el límite superior y la multiplicación del mínimo por ítem multiplicado por el número total de ítems, nos dará el límite inferior y el promedio será la suma de los dos límites dividido entre dos.									
Puntaje Mínimo por ítem = 5													
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA			EVALUACIÓN DE COHERENCIA				TOTAL DE VALORACIÓN	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN	
				BUENA	REGULAR	MALA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							VALOR	VALOR	VALOR	VALOR			
Gestión de calidad basado en el Financiamiento	Planificar	Objetivos	1,2				5	5	4	5	19		
		Análisis	3				4	4	4	4	16		
		Presupuesto	4,5				4	5	4	4	17		
	Organización	Estructura Organizacional	6				4	4	4	4	16		
		División de trabajo	7				4	4	4	4	16		
		Departamentación	8				5	5	5	4	19		
		Jerarquía	9				4	4	4	4	16		
	Dirección	Toma de decisiones	10,11				4	5	5	4	18		
		Liderazgo	12,13				4	4	4	4	16		
		Comunicación	14,15				5	4	4	5	18		
	Control	Control preventivo	16				4	4	4	4	16		
		Control concurrente	17				4	4	4	4	12		
		Control de retroalimentación	18				4	4	4	5	17		
	Decisión de inversión	Inversión de mercadería	19				4	4	5	4	17		
		Inversión de expansión	20				4	4	4	4	16		
		Inversión estratégicas	21				4	4	4	4	16		
	Decisión de finanzas	Fuentes de financiamiento	22,23				4	5	5	5	19		
		Horizontes de financiamiento	24,25				4	4	5	4	17		
		Políticas de dividendos	26,27				4	4	4	4	16		
		Restricciones contractuales	28				5	4	4	5	68		
	Participación del mercado	Nivel de ingresos	Ingresos mensuales	29				5	5	5	5	20	
			Nivel de participación	30				4	4	4	5	17	
		Hábitos de compra	Frecuencia de la compra	21				5	5	4	4	18	
			Servicios que solicita	32				4	5	4	5	18	
	PROMEDIO DE VALORACIÓN											19.08	

Felipe A. Q. B.

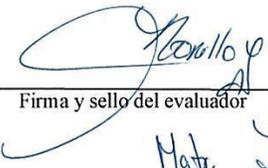
Firma y sello del evaluador
FELIPE ALENQUE TAME
 DNI: 3297531

TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO												
Valoración de respuesta: Buena = 5; Regular = 3; Mala = 1												
Evaluación de Coherencia: Excelente = 5; Buena = 4; Regular = 3; Malo = 1												
Puntaje máximo por ítem = 25			Para obtener el punto máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por ítem por el número total de ítems, ese será el límite superior y la multiplicación del mínimo por ítems multiplicado por el número total de ítems, nos dará el límite inferior y el promedio será la suma de los dos límites dividido entre dos.									
Puntaje Mínimo por ítem = 5												
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA			EVALUACIÓN DE COHERENCIA				TOTAL DE VALORACIÓN	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				BIENA	REGULAR	MALA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION	RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL INDICADOR VIA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							VALOR	VALOR	VALOR	VALOR		
Gestión de calidad basado en el Financiamiento	Planificar	Objetivos	1,2				5	5	4	5	19	
		Análisis	3				4	4	4	4	16	
		Presupuesto	4,5				4	5	4	4	17	
	Organización	Estructura Organizacional	6				4	4	4	4	16	
		División de trabajo	7				4	4	4	4	16	
		Departamentalización	8				5	5	5	4	19	
		Jerarquía	9				4	4	4	4	16	
	Dirección	Toma de decisiones	10,11				4	5	5	4	18	
		Liderazgo	12,13				4	4	4	4	16	
		Comunicación	14,15				5	4	4	5	18	
	Control	Control preventivo	16				4	4	4	4	16	
		Control consuntivo	17				4	4	4	4	12	
		Control de retroalimentación	18				4	4	4	5	17	
	Decisión de inversión	Inversión de mercadería	19				4	4	5	4	17	
		Inversión de expansión	20				4	4	4	4	16	
		Inversión estratégicas	21				4	4	4	4	16	
		Fuentes de financiamiento	22,23				4	5	5	5	19	
	Decisión de flujo	Horizontes de financiamiento	24,25				4	4	5	4	17	
		Políticas de dividendos	26,27				4	4	4	4	16	
		Restricciones contractuales	28				5	4	4	5	68	
	Participación del mercado	Ingresos mensuales	29				4	4	4	5	17	
Nivel de ingresos		30				4	4	4	5	17		
Habitos de compra		21				5	5	4	4	18		
Frecuencia de la compra		21				5	5	4	4	18		
Servicios que solicita		32				4	5	4	5	18		
PROMEDIO DE VALORACIÓN											18,96	


 Firma y sello del evaluador

18215927
 Miguel Jimo Vasquez

TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO												
Valoración de respuesta: Buena = 5; Regular = 3; Mala = 1												
Evaluación de Coherencia: Excelente = 5; Buena = 4; Regular = 3; Malo = 1												
Puntaje máximo por ítem = 25			Para obtener el puntaje máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por ítem por el número total de ítems, ese será el límite superior y la multiplicación del mínimo por ítem multiplicado por el número total de ítems, nos dará el límite inferior y el promedio será la suma de los dos límites dividido entre dos.									
Puntaje Mínimo por ítem = 5												
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA			EVALUACIÓN DE COHERENCIA				TOTAL DE VALORACIÓN	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				BUENA	REGULAR	MALA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL ÍNDEADOR	RELACION ENTRE EL ÍNDEADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	RELACION ENTRE EL ÍNDEADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							VALOR	VALOR	VALOR	VALOR		
Gestión de calidad basado en el financiamiento	Planificar	Objetivos	1,2				5	5	4	5	19	
		Análisis	3				4	4	4	4	16	
		Presupuesto	4,5				4	5	4	4	17	
	Organización	Estructura Organizacional	6				4	4	4	4	16	
		División de trabajo	7				4	4	4	4	16	
		Departamentalización.	8				4	4	4	4	16	
		Jerarquía	9				4	4	4	4	16	
	Dirección	Toma de decisiones	10,11				4	5	5	4	18	
		Liderazgo	12,13				4	4	4	4	16	
		Comunicación	14,15				5	4	4	5	18	
	Control	Control preventivo	16				4	4	4	4	16	
		Control concurrente	17				4	4	4	4	12	
		Control de retroalimentación	18				4	4	4	5	17	
	Decisión de inversión	Inversión de mercadería	19				4	4	5	4	17	
		Inversión de expansión	20				4	4	4	4	16	
		Inversión estratégicas	21				4	4	4	4	16	
		Fuentes de financiamiento	22,23				4	5	4	4	17	
	Decisión de finanzas	Horizontes de financiamiento	24,25				4	4	5	4	17	
		Políticas de dividendos	26,27				4	4	4	4	16	
		Restricciones contractuales	28				5	4	4	4	17	
Participación del mercado	Ingresos mensuales	29				5	5	5	5	20		
	Nivel de participación	30				4	4	4	5	17		
	Frecuencia de la compra	21				5	5	4	4	18		
	Servicios que solicita	32				4	5	4	5	18		
PROMEDIO DE VALORACIÓN											16,75	


 Firma y sello del evaluador 33263862.
 Mgr. Luly Solanda Morillo
 Compos.

Anexo 7

Matriz de consistencia

"GESTIÓN DE CALIDAD EN EL FINANCIAMIENTO Y PARTICIPACIÓN DEL MERCADO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA, RUBRO IMPRENTAS, CASMA, 2018"											
TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Ítems
"GESTIÓN DE CALIDAD EN EL FINANCIAMIENTO Y PARTICIPACIÓN DEL MERCADO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA, RUBRO IMPRENTAS, CASMA, 2018"	¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de calidad basado en el Financiamiento y la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018?	Determinar el efecto que existe de la Gestión de calidad basado en el Financiamiento y la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.	a) Determinar el nivel de Gestión de calidad basado en el Financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.	HI: La Gestión de calidad basado en el Financiamiento, se relaciona con la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018. H0: Gestión de calidad basado en el Financiamiento, no se relaciona con la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Casma, 2018.	Gestión de calidad basado en el Financiamiento	Se refiere al conjunto de actividades relacionadas a mejorar la administración financiera, en base a la toma de decisiones de financiamiento.	Uso de los factores internos y externos para el financiamiento, y como este puede afectar a la economía o rentabilidad de la empresa.	Planificación	Objetivos	Totalmente de acuerdo	1. ¿Establece objetivos financieros?
			Análisis						De acuerdo	2. ¿Establece metas?	
			Presupuesto						Neutral	3. ¿Realiza un registro de ingresos y gastos?	
									En desacuerdo	4. ¿Elabora presupuestos?	
										Totalmente en desacuerdo	5. ¿Compara las metas con el presupuesto?
			Organización					Estructura	Totalmente de acuerdo	6. ¿Conoce el organigrama de su empresa?	
								Organizacional.	De acuerdo	7. ¿Considera sus actividades laborales están correctamente definidas?	
								División de trabajo	Neutral	8. ¿Cree que el Área de Trabajo donde está ubicado, es la más adecuada?	
								Departamentalización.	En desacuerdo	9. ¿Considera que están bien definidas los niveles de Jerarquía su Empresa?	
								Jerarquía	Totalmente en desacuerdo		
			Dirección					Toma de decisiones	Totalmente de acuerdo	10. ¿Las decisiones se dan con el equipo de trabajo?	
								Liderazgo	De acuerdo	11. ¿Las decisiones se da de manera individual?	
Comunicación	Neutral	12. ¿Usted identifica lo que motiva a su persona?									
	En desacuerdo	13. ¿Incentiva a su equipo de trabajo?									
	Totalmente en desacuerdo	14. ¿Promueve al aprendizaje?									
Control	Control preventivo	Totalmente de acuerdo	16. ¿Asigno los recursos necesarios antes de iniciar el proceso?								
	Control concurrente	De acuerdo	17. ¿Se supervisa las actividades?								
	Control de retroalimentación	Neutral	18. ¿Identifico de manera puntual los errores en el proceso?								
		En desacuerdo									
		Totalmente en desacuerdo									
Decisión de inversión	Inversión de mercadería	Siempre	19. ¿Considera que la empresa realiza constantemente la compra de mercadería necesaria?								
	Inversión de expansión	Casi siempre	20. ¿La empresa, realiza estudios de mercado antes de invertir en alguna nueva línea de servicio?								
	Inversión estratégica	A veces	21. ¿Cree que la empresa cuenta con un bajo apalancamiento financiero?								
		Rara vez									
		Nunca									
Decisión de financiamiento	Fuentes de financiamiento	Siempre	22. ¿Planifica con anticipación la obtención de financiamiento?								
	Horizontes de financiamiento	Casi siempre	23. ¿Es necesario contar con fuentes de financiación de proveedores?								
	Políticas de dividendos	A veces	24. ¿La empresa debería tener inversiones financieras a corto plazo?								
	Restricciones contractuales	Rara vez	25. ¿La empresa debería tener inversiones financieras a largo plazo?								
		Nunca	26. ¿La empresa realiza un planteamiento de % de utilidades a repartir?								
			27. ¿Considera que el planteamiento del % de utilidades se realizó de manera correcta?								
			28. ¿La debe restringir los dividendos sino hay suficiente efectivo?								
Participación del mercado	Porcentaje de ventas de una marca o empresa con relación a sus competidores en un mercado determinado		29. ¿Cuáles son sus ingresos mensuales?								
			30. ¿Cómo considera su nivel de participación en el sector?								
Hábitos de compra del Cliente	Servicios que solicita	Nominal	31. ¿Qué servicios solicita?								
	Frecuencia de compra	Nominal	32. ¿Cuántas veces al mes acude a solicitar uno servicios a la imprenta?								

