



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DEL FINANCIAMIENTO  
COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN  
DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO  
VENTA DE CALZADO DEL MERCADO FEVACEL  
DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.**

**AUTOR:**

Bach. PETER ALFREDO PACORA VELÁSQUEZ

ID ORCID: 0000-0002-0266-6098

**ASESOR:**

MG. SIMON POMA ANCCASI

LIMA – PERÚ

2019

## **1. Título del proyecto de investigación**

Propuesta de mejora del financiamiento como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018.

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTOR:**

Bach. Peter Alfredo Pacora Velásquez

ID ORCID: 0000-0002-0266-6098

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Estudiante Pregrado

Lima, Perú

### **ASESOR**

Mgtr. Simón Poma Ancasi

ORCID: 0000-0001-6594-8650

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Lima, Perú

### **JURADOS**

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Lic. Adm. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Mgtr. Juan Pablo Meza de los Santos

ORCID: 0000-0001-8852-1342

### 3. Hoja de firma de jurado y asesor

-----  
Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

**Presidente**

-----  
Lic. Adm. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

**Miembro**

-----  
Mg. Juan Pablo Meza de los Santos

**Miembro**

-----  
Mg. Simón Poma Ancasí

**Miembro**

#### **4. Agradecimiento**

Agradezco mi Dios todopoderoso por darme la luz, protección y fuerzas para cumplir mi meta, así mismo a mi Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, a mi querido Asesor Mg. Simón Poma Anccasi por su dedicación y apoyo en todo momento para el desarrollo y culminación de mi carrera universitaria.

## **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a mi familia, a mi esposa Magdalie, a mis hijos Josimar y Almendra por haber sido mi apoyo y aliento a lo largo de toda mi carrera universitaria, a mi nieto Lucas ya que con el pasar de los años verá que es posible lograr con dedicación y esfuerzo nuestras metas. A todas las personas que me acompañaron en esta etapa, y especialmente a mis padres que aportaron mucho en mi formación tanto profesional y como ser humano.

## 5. Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Proponer las mejoras del financiamiento como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018. En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal. La investigación se centró en una población de 20 tiendas de venta de zapatos, por ser una muestra pequeña se aplicó el cuestionario a la totalidad de la población. Los resultados obtenidos fueron: sobre los representantes de las MYPE. 50.0% tienen entre 31 y 40 años de edad. 55% de ellos son casados y 70.0% son de sexo masculino. 40.0% tienen educación secundaria y técnica y 100.0% son dueños. Sobre las MYPE: 50.0% tiene entre 6 a 10 años en el mercado. 100.0% tienen entre 1 a 5 trabajadores. 55.0% de los trabajadores no son familiares y 100% de las MYPE están formalizadas y son persona natural con empresa. Sobre la gestión de calidad: El 100.0% de las MYPE percibe que es de nivel alto. 100% perciben que la planificación de la calidad es de nivel alto. El 100.0% tienen un nivel medio de control de la calidad y 100% perciben que la mejora continua de la calidad es de nivel alto. Sobre el financiamiento: 100.0% de las MYPE tienen un nivel favorable. 100% ha obtenido financiamiento interno y externo.

**Palabras Claves:** Gestión de calidad, financiamiento, venta de zapatos.

## **Abstrac**

The present research work had as a general objective: To propose the financing improvements as a relevant factor for the quality management in the micro and small companies of the commerce sector, footwear sale of the FEVACEL market of the district of Independence, 2018. As for to the methodology, the research was quantitative, non-experimental, descriptive and transversal. The research focused on a population of 20 shoe stores, as it was a small sample, the questionnaire was applied to the entire population. The results obtained were: on the representatives of the MYPE. 50.0% are between 31 and 40 years old. 55% of them are married and 70.0% are male. 40.0% have secondary and technical education and 100.0% own. About MYPE: 50.0% have between 6 and 10 years in the market. 100.0% have between 1 and 5 workers. 55.0% of the workers are not family members and 100% of the MYPE are formalized and are a natural person with a company. On quality management: 100.0% of MYPE perceives that it is high level. 100% perceive that quality planning is high level. 100.0% have a medium level of quality control and 100% perceive that the continuous improvement of quality is high level. On financing: 100.0% of those with MYPE have a favorable level. 100% has obtained internal and external financing.

**Keywords:** Quality management, financing, shoe sales.



## 6. Contenido

1. Título de la Tesis .....	ii
2. Equipo de trabajo .....	iii
3. Hoja de firma de jurado y asesor.....	iv
4. Agradecimiento .....	v
5. Dedicatoria .....	vi
6. Resumen.....	vii
7. Abstrac .....	viii
8. Contenido .....	ix
9. Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
I. Introducción.....	12
II. Revisión de literatura.....	16
2.1 Antecedentes .....	16
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	22
2.3 Marco conceptual .....	41
III. Metodología .....	43
3.1 Diseño de la investigación. ....	43
3.2 Población y muestra. ....	44
3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	44
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
3.5 Plan de análisis.....	46
3.6 Matriz de consistencia.....	47
3.7 Principios éticos .....	48
IV. Resultados .....	50
4.1 Resultados .....	50
4.2 Análisis de resultados.....	67
V. CONCLUSIONES .....	74
VI. Recomendaciones.....	76
Referencias bibliográficas.....	77
ANEXOS .....	83
Anexo 01. Cuestionario.....	83
Anexo 02. Lista de zapaterías del Mercado FEVACEL .....	85
Anexo 03. Propuesta de mejora .....	86

## 7. Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de las variables	45
Tabla 2	Matriz de consistencia	47
Tabla 3	Edad del representantes de la MYPE	50
Tabla 4	Estado civil de los representantes de la MYPE	51
Tabla 5	Género del representante de la MYPE	52
Tabla 6	Grado de instrucción del representante de la MYPE	53
Tabla 7	Cargo del representante en la MYPE	54
Tabla 8	Tiempo de la MYPE en el mercado	55
Tabla 9	Número de trabajadores en la MYPE	56
Tabla 10	Personas que trabajan en la MYPE	57
Tabla 11	Formalización de la empresa	58
Tabla 12	Tipo de constitución empresarial	59
Tabla 13	Nivel de percepción del financiamiento de la MYPE	60
Tabla 14	Nivel de percepción del financiamiento interno	61
Tabla 15	Nivel de percepción del financiamiento externo	62
Tabla 16	Nivel de percepción de la gestión de calidad	63
Tabla 17	Nivel de percepción de planificar la calidad	64
Tabla 18	Nivel de percepción del control de la calidad	65
Tabla 19	Nivel de percepción de la mejora de la calidad	66

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Edad del representantes de la MYPE	50
Figura 2	Estado civil de los representantes de la MYPE	51
Figura 3	Género del representante de la MYPE	52
Figura 4	Grado de instrucción del representante de la MYPE	53
Figura 5	Cargo del representante en la MYPE	54
Figura 6	Tiempo de la MYPE en el mercado	55
Figura 7	Número de trabajadores en la MYPE	56
Figura 8	Personas que trabajan en la MYPE	57
Figura 9	Formalización de la empresa	58
Figura 10	Tipo de constitución empresarial	59
Figura 11	Nivel de percepción del financiamiento de la MYPE	60
Figura 12	Nivel de percepción del financiamiento interno	61
Figura 13	Nivel de percepción del financiamiento externo	62
Figura 14	Nivel de percepción de la gestión de calidad	63
Figura 15	Nivel de percepción de planificar la calidad	64
Figura 16	Nivel de percepción del control de la calidad	65
Figura 17	Nivel de percepción de la mejora de la calidad	66

## **I. Introducción**

Las MYPES en el mundo son el sustento de la economía de muchos países, es por ello que los países adelantados asignan gran parte de su presupuesto a crear las condiciones favorables para estas unidades de negocio.

En Brasil, existen 14,8 millones de micro y pequeñas empresas -4,5 millones formales y más de 10,3 millones informales - que representan 28,7 millones de empleos y el 99,23% de los negocios del país.

Según la Corporación Financiera de Desarrollo (Cofide), actualmente existen alrededor de 3,5 millones de MYPES en el país, y en toda la región son el símbolo del camino al desarrollo. Sin embargo, el 60% de estas unidades productivas en toda Latinoamérica mantiene a sus trabajadores en condiciones de informalidad. Es decir, 6 de cada 10 MYPES en esta parte del mundo son informales (Perú 21, 2013)

En un estudio realizado por el área de Estudios Económicos de Maximixe sobre industrias de cuero y calzado, muestra que en el primer semestre del año 2012 se importó un total de 15.4 millones de pares de zapato, esto significa un 6.4% más que los 14.5 millones que se introdujeron al país en similar período el año 2011. (Costa, 2012).

La informalidad en la MYPES es uno de los principales problemas en el Perú, en la actualidad se calcula que el 65% de las MYPES son informales, esto debido a muchos factores como el desconocimiento, los trámites engorrosos, entre otros motivos que no permiten que las MYPES se formalicen al 100%. Otro de los problemas frecuentes de este tipo de organizaciones es la obtención de un financiamiento acorde a las condiciones que presentan, pero también se encuentra la gestión de calidad que en muchos de los casos lo realizan sólo para salir del paso y

cumplir con los requisitos mínimos para poder vender el producto pero sin tener en cuenta que este sistema les puede traer grandes beneficios.

En el presente trabajo de investigación, se aborda el tema del financiamiento y la gestión de calidad de las MYPES de comercio de calzado en el Mercado Central FEVACEL del distrito de Independencia. Ambos problemas afectan a este tipo de organizaciones y por ende ocasionan baja competitividad. Para poder desarrollar esta investigación se empleó una metodología de tipo descriptiva, cuantitativa, no experimental y de corte transversal.

En la ciudad de Trujillo, conocida como una ciudad de gran producción de calzado, en la zona llamada El Porvenir se encuentran 3,000 MYPES dedicadas a la producción de calzado debidamente formalizados, mientras en ese mismo lugar existen 2,000 zapateros en condición de informales.

El comercio de productos en el Perú, es una actividad redituable para quienes lo ejercen, sin embargo la informalidad es una plaga que ha minado todo tipo de negocio.

Como se manifestó líneas arriba en el distrito de Independencia también existe una gran cantidad de estas MYPES, en tal sentido, la investigación se ha realizado en el Mercado Central FEVACEL, del distrito mencionado.

La problemática se plantea de la siguiente formulación: ¿Cuáles son los factores relevantes del financiamiento para la mejorar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018?

El objetivo general se describe de la siguiente manera: Proponer las mejoras del financiamiento como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y

pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018. Así también se plantean los objetivos específicos:

- a) Identificar los factores relevantes del financiamiento para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018.
- b) Describir los factores relevantes del financiamiento para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018.
- c) Elaborar la propuesta de mejora del financiamiento como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, Lima, 2018.

En esta investigación se estudiarán las variables financiamiento y gestión de calidad, en el primer caso se consideran los aportes de Flores y Sánchez (1998), en la teoría del financiamiento. Y en el caso de gestión de calidad se tomarán varios autores como el ISO 9001:2015, pero para la elaboración de la operacionalización y las dimensiones se considera la teoría de Juran (1990). En tal sentido, los resultados de esta investigación se considerarán como un aporte a las teorías existentes de las variables en cuestión.

Mediante la presentación de una propuesta para la empresa que se tomará como muestra en el tema del financiamiento, aspecto que mejorará la gestión de calidad de la organización. En tal sentido, las empresas en general conocerán los aspectos

relevantes del financiamiento y de gestión de calidad y sobre todo de manera particular la empresa donde se presentará la propuesta se verá beneficiada con el aporte.

La metodología empleada en esta investigación fue cuantitativa y descriptiva, debido a que se presentará un plan de mejora posterior al término del estudio. También se aplicará una encuesta a los representantes de las tiendas, las cuales se tabularán y se procesarán para poder ser analizadas y llegar a conclusiones concretas.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1 Antecedentes**

A continuación, se presentan antecedentes internacionales, nacionales y locales, de acuerdo a las variables de investigación de esta tesis.

#### **Antecedentes internacionales**

Benavides (2017), elaboró una investigación relacionada a: “El sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato”. El objetivo de esta investigación fue describir el sistema de gestión de calidad y determinar la satisfacción del cliente en un grupo de empresas de calzado. Para ello se empleó la metodología descriptiva y no experimental tomada de 6 asociaciones de calzado. En cuanto al resumen de los resultados presentados fueron: el 96% de las empresas cuenta con un sistema de gestión de calidad. 50% de las empresas cuenta con una certificación de calidad ISO 9001: 2008. El 53% cuenta con documentos que acreditan la mejora continua de la calidad y el control necesario. El 63% cumple con los objetivos de calidad en el período establecido. El 50% considera que la infraestructura de la empresa es apropiada para la gestión de calidad. 59% considera que la empresa cuenta con un ambiente laboral adecuado que propicia una adecuada gestión de calidad. 89% respondieron que el producto cumple con las especificaciones para satisfacer las necesidades del cliente. 69% de los clientes respondieron que el producto satisface sus necesidades. Las conclusiones presentadas por el autor fueron: la mayoría de los encuestados percibe y afirma que cumple con la mayoría de los principios de gestión de calidad. La mayoría afirma que cuenta con una



infraestructura adecuada y que su producto cumple con las especificaciones que se requiere para satisfacer las necesidades del cliente. Así también aseguran que el sistema contribuye al mejoramiento de procesos y productos.

Basurto y Mera (2017), presentaron una tesis denominada: “Procedimiento de un sistema de gestión administrativa en la empresa Calzados Edom, ubicada en la Ciudad de Guayaquil”. El objetivo de esta investigación fue presentar una propuesta para mejorar la gestión actual de la empresa y encontrar su ventaja competitiva y participar en el mercado en mejores condiciones. En cuanto al resumen se tiene que la empresa Calzados EDOM está representada por Mario Francisco Beltrán Ortiz, propietario del negocio, cuyo negocio es la comercialización de calzado para niños, hombres y mujeres; esta empresa actualmente cuenta con un conjunto debilidades que la empresa desea superar, dichas debilidades se enfocan en área administrativa, la que se refleja en la calidad del servicio de la empresa. Es por esto que en esta investigación propone recomendaciones mediante una propuesta de un sistema de gestión administrativa darle un rumbo al negocio estableciendo soluciones a aquellas falencias operativas y administrativas que presenta el negocio y poder lograr una estabilidad que de paso al crecimiento del negocio. Los autores presentan las siguientes conclusiones: la mayoría de los encuestados tienen entre 31 a 45 años de edad (58%). El nivel académico es universitario (56%). La satisfacción al cliente se encuentra entre buena y regular. La mayoría opina que el vendedor ayuda a despejar dudas de los clientes. La accesibilidad de la empresa es muy buena. Tienen deficiencias en una atención rápida. La empresa debe mejorar su infraestructura, limpieza, espacio físico y aspecto de gestión de calidad.

Barona (2016), presentó una investigación en la línea de investigación de calidad, productividad y competitividad denominada: “Mejora continua en el área productiva de la empresa de calzado KF Barona basado en un enfoque por procesos para incrementar la competitividad”. La metodología que empleó la investigadora fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y no experimental con corte transversal. En este estudio se halló algunas deficiencias referidas al sistema de calidad, aspecto que no permite que la empresa sea competitiva en el mercado, por lo que la empresa afirmó que la aplicación de los principios del sistema de calidad en la organización sería un aporte importante para alcanzar una posición en el mercado. De tal manera que las conclusiones fueron las siguientes: se empleó el Circulo Deming para elaborar la propuesta de mejora en la empresa en cuestión. Se identificó que la empresa en estudio emplea una administración empírica razón por la cual no cuenta con una herramienta de gestión que sustente cada proceso. La implementación de un sistema de calidad en la empresa tiene el propósito de mejorar los procesos y satisfacer al cliente con un producto de calidad. Se implementan indicadores de calidad para poder controlar las mejoras y el camino que sigue cada proceso.

### **Antecedentes nacionales**

Díaz (2017), presentó una tesis denominada “Caracterización del financiamiento de las micro y pequeña empresas del sector comercio rubro zapaterías en el Perú caso: zapatería Alessandro, Piura, 2015”. El objetivo de esta investigación fue determinar las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías en el Perú. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Sobre el resumen de la investigación se tiene que los encuestados manifestaron haber ciertas dificultades a la hora de solicitar

financiamiento a los bancos, pues afirmaron que los requisitos en ocasiones son difíciles de obtener. Así también muchas empresas no son formales por lo que no cuentan con las garantías necesarias para dar garantía de pago a los bancos. Las conclusiones fueron: la empresa no tuvo dificultades a la hora de solicitar el financiamiento. Los créditos obtenidos por la empresa son de largo. Así también obtuvo créditos de Bancos y Cajas Municipales. Así también la empresa no recibió asesoría antes ni después del financiamiento por parte de la institución financiera. Finalmente, el crédito obtenido fue invertido en capital de trabajo.

Varas (2016), en su tesis titulada “Caracterización del financiamiento y la productividad en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016”. Cuyo objetivo fue determinar las características del financiamiento y la productividad en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. En cuanto al resumen se obtuvo los siguientes resultados: 90% de las MYPES ha acudido a una entidad financiera a solicitar crédito. 85% ha accedido a fuentes de financiamiento externo. EL 77% de las MYPES ha obtenido crédito para capital de trabajo. El 71% de las MYPES ha obtenido crédito entre 2000 a 5000 soles. 77% de las MYPES obtuvo crédito de Cajas Municipales y 225 de Bancos. 96% del crédito fue de corto plazo. Las conclusiones fueron: casi la totalidad de las empresas ha obtenido financiamiento en alguna etapa de la vida de la empresa, dicho financiamiento obtenido se empleó como capital de trabajo, algunos para la compra de mercadería y otros para mejorar la infraestructura de la tienda.

Suárez (2018), presenta una tesis denominada “Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías

Huaraz, 2017”. El objetivo fue determinar las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías Huaraz. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Algunos aspectos importantes relacionados a los resultados fueron los siguientes: 53.3% reinvertió sus utilidades en la empresa. 73.3% empleó financiamiento interno. 13.3% empleó como fuente de financiamiento las juntas vecinales. 67% acude a Cajas de ahorro para solicitar créditos. 33% recurre a proveedores. 53% de las empresas empleó el crédito como capital de trabajo. 53% pagó el crédito en el largo plazo y 47% en corto plazo. En cuanto a las conclusiones se tiene que: el financiamiento obtenido por las empresas, la mayoría reinvertió las utilidades obtenidas en el período anual. Pero otras manifestaron que el financiamiento tuvo su origen en otras fuentes que fueron desde préstamos familiares y prestamistas hasta instituciones formales que hallaron en el sector financiero y no financiero.

### **Antecedentes locales**

Cruzado (2016), presenta una tesis denominada “Caracterización del financiamiento, la capacitación, y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio, rubro zapaterías de la provincia de Tocache período 2016”. Cuyo objetivo fue determinar las características del financiamiento, la capacitación, y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio, rubro zapaterías de la provincia de Tocache. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados fueron los siguientes: el 67% de los empresarios tienen más de 51 años de edad. 89% son de sexo masculino. 56% tienen educación secundaria y 33% tienen educación universitaria. 67% tienen más de tres años en el mercado. 89% tienen entre 1 a 5 trabajadores. El 78% ha tenido financiamiento propio. 67% de las empresas solicitó financiamiento.

67% solicitó crédito de consumo. 78% fue crédito del sistema no bancario. 56% de las empresas empleó el crédito en capital de trabajo. Las conclusiones presentadas por el autor fueron: la totalidad de las empresas solicitó financiamiento, el cual tuvo su origen en varias fuentes de financiamiento, algunas las obtuvieron de sus propios ahorros, otras su financiamiento fue informal, es decir de prestamistas, amigos o familiares y otros obtuvieron del mercado financiero formal.

Pineda (2016), en su tesis titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación, y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio, rubro zapaterías de la provincia de Leoncio Prado – Tingo María, período 2016”. El objetivo de esta investigación fue determinar las características del financiamiento, la capacitación, y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio, rubro zapaterías del área de estudio. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados fueron los siguientes: el 58% de los empresarios tienen entre 36 a 50 años de edad. 92% es de sexo masculino. 67% tienen educación secundaria. 50% de las empresas tienen más tres años en el mercado. 92% tienen entre 1 a 5 trabajadores. 92% empleó financiamiento propio. 83% solicitó crédito para su empresa. 75% de las empresas obtuvo un crédito comercial. 58% fue un crédito no bancario. 83% invirtió el crédito en capital de trabajo. Las conclusiones presentadas fueron: la mayoría de las empresas obtuvo financiamiento en algún momento en el período de funcionamiento de su empresa. El motivo y el destino del financiamiento fueron distintos. Y las fuentes de financiamiento también en algunos casos fueron formal y en otros informal.

Molina (2015), presenta una tesis de maestría denominada “Caracterización del financiamiento y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en el distrito de Trujillo, año 2015”. Cuyo objetivo fue

determinar las características del financiamiento y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en el distrito de Trujillo. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados fueron los siguientes: El 72% de los encuestados son de sexo masculino, 45% tienen entre 18 a 29 años de edad, 74% tienen educación secundaria completa. 100% de las empresas ha obtenido financiamiento externo. 44% ha obtenido financiamiento de las Cajas Municipales. 100% empleó en capital de trabajo. 97% de las empresas tienen entre 1 a 6 años de funcionamiento en el mercado. 100% de las empresas es persona natural. 44% tienen entre 1 a 3 trabajadores. En cuanto a las conclusiones se tiene que la totalidad de las empresas obtuvo financiamiento para mejorar las condiciones de las empresas en cuanto a compra de mercadería y mejoramiento de la empresa en forma general.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

Las teorías en esta investigación están enfocadas a darle sustento a las dos variables de investigación: financiamiento y gestión de calidad, aspectos que permitirán presentar una propuesta de mejora sustentados en información confiable.

### **2.2.1 Teoría del financiamiento**

Para Amadeo (2013), el financiamiento “es la forma en la cual las organizaciones obtienen lujos de fondos para poder realizar adquisiciones de bienes de capital para poder lograr sus planes de acción, ya sean productivos, comerciales o de cualquier tipo” (p. 21).

Para Córdoba (2012), “consiste en la utilización de la deuda para aumentar la rentabilidad esperada del capital” (p. 160).

Para Jhonson (1990), “el financiamiento consiste en la obtención de fondos monetarios necesarios para la organización y desarrollo de una empresa, que al aplicarlos de una manera racional incrementen el proceso productivo y las operaciones las conduzca a mayores niveles de eficiencia” (p. 198).

De acuerdo a los conceptos mencionados, el financiamiento para las empresas es una necesidad constante para que continúe con sus actividades diarias. Este financiamiento lo puede obtener de fuentes internas y externas, las dificultades para obtenerlo pueden ser muchas, pero depende mucho de las condiciones del crédito pero también de las condiciones en las que se encuentra la empresa.

#### **2.2.1.1 Obstáculos para acceder al financiamiento**

De acuerdo a Howald (2000), el financiamiento es uno de los obstáculos del cual la MYPE es presa, debido a que muchas de las entidades financieras no realizan préstamos a las empresas de esta envergadura porque no reúnen las condiciones de garantías para poder devolver el dinero. Las causas del acceso al crédito pueden ser muchos y son diversos y complejos. Por un lado están los temas de rentabilidad de la MYPE y el riesgo y también los problemas de información que deben obtener las entidades financieras. A continuación se mencionan algunos de los obstáculos que Howald (2000), menciona en su investigación.

**Garantías.** Se entiende que el patrimonio de las MYPES es mínimo como para que las entidades financieras las tomen y puedan darles un crédito mediante el soporte de sus activos, debido a que estos son insuficientes.

**Altos costos crediticios.** Debido al alto riesgo que representan muchas micro y pequeñas empresas, las entidades financieras deben balancear dicho riesgo optando por colocar altas tasas de interés para el crédito que puedan otorgar a las MYPE.

**Sistema financiero.** En el Perú contamos con un sistema financiero que ha tratado de adecuarse a las condiciones de las MYPE por lo que ven en ellas un gran potencial de crecimiento. Sin embargo, el riesgo que asumen las entidades financieras es alto porque aún no pueden entender las características de muchas empresas como estas porque se encuentran sumidas en la informalidad, aspecto que no permite determinar la rentabilidad de las mismas, aunado a ello se encuentran la desorganización de muchas de ellas y ausencia de registro que fundamenten sus ingresos.

#### **2.2.1.2 Acceso a fuentes de financiamiento**

En la actualidad existen muchas fuentes de financiamiento que la MYPE puede optar para poder facilitar su trabajo diario. A continuación mostramos algunas de estas fuentes de financiamiento mencionadas por Howald (2000).

**Factoraje (Factoring).** De acuerdo a Howald (2000), “el factoraje representa una alternativa viable de financiamiento para la PYME en lugar del crédito bancario” (p. 35).

**Leasing.** El leasing es otra de las alternativas que pueden optar las MYPES cuando desean obtener un activo y bajo sus condiciones es complicado poder comprarlo. Howald (2000), menciona que “la ventaja del leasing es que el riesgo del acreedor disminuye, porque él es dueño de la máquina, del coche o de cualquier bien objeto del leasing. Además éste tiene la ventaja de la deducción tributaria” (p. 35).



También se menciona a Flores y Sánchez (1998), quienes afirma que “las fuentes de financiamiento son las diferentes alternativas u opciones de las cuales una empresa dispone o puede disponer para obtener recursos financieros” (p. 33). Estas fuentes de financiamiento se dividen en interna y externas que a continuación se explican:

### **2.2.1.3 Fuentes de financiamiento internas**

Las fuentes de financiamiento internas son aquellas que se generan en el interior de la empresa y se generan a través de las operaciones normales de la misma, estas fuentes de financiamiento juegan un papel interesante en el desarrollo de las empresas.

**Aportaciones de los socios.** Consiste en el aporte que los socios realizan para que la empresa pueda tener mayor cantidad de capital social, la característica de este tipo de aportes es que son permanentes por lo que se consideran dentro del financiamiento de largo plazo. La forma en que los socios hacen este tipo de aportaciones es de tres maneras: a) suscripción de acciones comunes; b) suscripción de acciones preferentes y c) utilidades retenidas.

**La reserva de capital.** Esta fuente de financiamiento consiste en las utilidades que la empresa ha obtenido durante su ejercicio y que no han sido distribuidas entre sus socios. Estas reservas se consideran como un excedente que ha generado la empresa y su característica es que no posee condición de exigibilidad. De acuerdo a Flores y Sánchez (1998), las reservas se dividen en tres categorías:

**Reserva legal.** Esta reserva se encuentra contemplada en la Ley General de Sociedades, la cual en su Artículo 229% menciona que “las sociedades anónimas a destinar un 10% de la utilidad distribuible para constituir la reserva legal hasta alcanzar

un monto igual al 20% del capital social; el exceso de este límite no tiene la condición de reserva legal”. En tal sentido de acuerdo a Zúñiga (2016), “la reserva legal es una provisión que sirve para proteger al capital social y que se aplica para cubrir pérdidas, respaldar el cumplimiento de obligaciones de la empresa y, en general, se constituye como un fondo o cuenta patrimonial de resguardo para decisiones futuras de la sociedad” (párr. 1).

**Reservas estatutarias o contractuales.** Este tipo de reservas son las que se encuentran en el estatuto de la minuta de la empresa, es por ello que se consideran obligatorias.

Reservas voluntarias. De acuerdo a Flores y Sánchez (1998), “estas reservas son propuestas por el consejo de administración a la asamblea general de accionistas en base a la distribución de las utilidades netas obtenidas del ejercicio, y no constituyen una obligación legal” (p. 38).

**Reservas de depreciación y de amortizaciones.** Las empresas compran maquinaria y vehículos, los cuales pasan por un proceso de depreciación, es decir una pérdida de valor en el tiempo ya sea por el uso o por el paso de los años. Esta depreciación que es un monto de dinero mensual, se debe guardar para que el activo sea renovado cuando este pierda su valor en el tiempo. El método de cálculo de la depreciación puede ser de diferentes maneras. Sin embargo, ello debe estar acorde con lo establecido por la SUNAT, esta última al respecto solicita que la depreciación válida para el cálculo del impuesto debe ser lineal, salvo operación distinta y sustentada que haga la organización.

**Realización de activos.** La venta de activos no es una operación que la empresa realice con frecuencia porque los activos que la empresa adquiere no los hace con la intención

de venderlos, porque ellos se emplean para la producción. Sin embargo, cuando la empresa se encuentra en una situación complicada, uno de los aspectos a los que debe acudir es la venta de activos que no son muy útiles para la empresa y obtener de allí el recurso económico que requiere para satisfacer una necesidad.

#### **2.2.1.4 Fuentes de financiamiento externas**

Los recursos externos, son el conjunto de ellos que son obtenidos de fuentes ajenas a la empresa, es decir son exógenos y que pueden tener diferentes condiciones para ser obtenidos. A este respecto, se debe tener en cuenta el tiempo, la tasa de interés y las condiciones generales para poder hacer uso de ellos.

##### **a) Fuentes externas a corto plazo.**

Son aquellas fuentes externas que se consideran de un período de máximo un año.

**Descuento de documentos.** Las empresas pueden obtener liquides de los títulos valores que los clientes le dejan como garantía de pago, como es el caso de las letras o los pagaré y en casos las facturas. Estas pueden emplearse para realizar una operación de descuento en alguna entidad financiera y consiste en que el banco otorga al poseedor del documento el monto que registra éste menos una tasa de interés que va a variar dependiendo del tiempo y de la institución, la cual puede ser entre 35 a 5%. Este desembolso será repuesto al banco en el período de 30 y hasta 180 días, dependiendo del acuerdo con la institución.

**Factoring.** Esta figura es parecida a la descrita en la operación de descuento y consiste en que un factor (sociedad nacional de crédito), se hace cargo de las cuentas por cobrar de la empresa para ello, la sociedad nacional de crédito percibe una comisión y contraprestación por el servicio prestado. En esta figura se puede distinguir tres

elementos: a) Acreditado: Es la empresa que vende sus productos o bienes al crédito; b) Cliente: es la persona física o moral que adquiere los bienes de la empresa o acreditado bajo un documento que es una promesa de pago; c) Factor: es la sociedad nacional de crédito a la cual la empresa o acreditado le entrega sus cuentas por cobrar para que las cobre bajo una comisión.

**Anticipo de clientes.** Esta operación es muy utilizada cuando hay confianza entre el cliente y el proveedor o en todo caso esta última es una empresa que posee un producto que el cliente lo requiere con suma urgencia. Consiste en que el cliente le da un porcentaje del valor del producto como adelanto antes de recibir la mercadería para la empresa pueda realizar sus actividades productivas.

**Documentos por pagar.** Se refiere a los documentos que las empresas pueden emplear para obtener crédito de otra mediante la firma de una letra de cambio un pagaré, entendiéndose por una letra de cambio al “título de crédito mediante el cual una persona llamado girador da una orden incondicional de pago a otra llamado girado para que le pague a una tercera denominado beneficiario” (Flores y Sánchez, 1998, p. 44), y el pagaré “es un título de crédito mediante el cual una persona llamada suscriptor da una promesa de cubrir una cantidad cierta de dinero a otra persona llamada beneficiario” (Flores y Sánchez, 1998, p. 44).

**Proveedores.** Es una fuente de financiamiento muy común en la actualidad en la que el proveedor se convierte en quien facilita crédito a la empresa en forma de mercadería e insumos con la intención de ser cobrada en el corto plazo, que puede ser 30, 45, 60 ó 90 días, según lo pactado con el cliente. Esta es una práctica muy empleada entre las empresas peruanas y facilita a la empresa realizar sus actividades haciendo uso de esta herramienta financiera.

## **b) Fuentes externas a mediano y largo plazo**

Son aquellas fuentes de financiamiento que están para hacer usadas por las empresas y que van en un período de entre 1 a 5 años.

**Banca de desarrollo.** Es una de las modalidades más comunes que facilitan mediante los bancos y financieras a las empresas otorgarles créditos que pueden ser usados en el mediano o largo plazo. Las entidades financieras tienen diferentes productos que pueden ofrecer a sus clientes y dentro de ellos se encuentra la banca MYPE o banca especializada y exclusiva para las micro y pequeñas empresas. Existen otras instituciones como las financieras, EDPYMES, Cajas de ahorro y crédito que se han especializado en las micro y pequeñas empresas con tasas de interés preferenciales. Sin embargo también tienen algunas condiciones que las empresas deben cumplir.

**Fideicomiso.** De acuerdo a Legales (s.f.), “El fideicomiso es una relación jurídica en la cual el fiduciante (quien aporta) transfiere bienes en fideicomiso a un tercero, que se denomina fiduciario (puede ser cualquier Banco), para la constitución de un patrimonio autónomo, sujeto al dominio fiduciario de este último y afecto al cumplimiento de un fin específico a favor de un tercero denominado beneficiario” (párr. 1).

**Arrendamiento financiero.** De acuerdo a Soria (s.f.). “El leasing, es un contrato oneroso. El arrendatario financiero se obliga a pagar una contraprestación periódica denominada cuotas de arrendamiento financiero, o canon de leasing, las cuales de conformidad con el artículo 9° del Decreto Legislativo N° 299 pueden establecerse en un monto fijo, variable o reajutable” (p. 381). Existen dos tipos de arrendamiento que se puede distinguir: a) Arrendamiento puro: en esta modalidad el bien no se puede

adquirir derecho de propiedad sobre el bien mediante los pagos realizados, debido a que el bien puede perder valor por un tema de obsolescencia; b) Arrendamiento financiero, esta modalidad es lo contrario a lo anterior y el bien se va adquiriendo derecho de propiedad conforme se vayan pagando las cuotas.

**Emisión de acciones.** Es un proceso mediante el cual las empresas, por lo general las sociedades anónimas emiten acciones para ser vendidas y obtener de esta manera recursos que pueden ser utilizados en la empresa.

### **2.2.2 Gestión de la calidad**

Si bien hablamos de calidad González y Arciniegas (2016), expresan que “la calidad de un bien o servicio no se decreta: se crea y se produce” (p.19).

Por otro lado Publicaciones Vértice S.L. (2008) citado por Castellón y Cochachi (2014), define la calidad “como el conjunto de aspectos y características de un producto o servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes (p.37).

Además la calidad es el nivel de exigencia al que deben llegar las empresas por los mismos requerimientos realizado por los clientes. También se puede decir que la calidad no es un lujo, sino un nivel que se debe dar con naturalidad a los clientes para que estos puedan alcanzar un nivel de satisfacción aceptable. Entonces se puede resumir que la calidad son todas aquellas propiedades o elementos de las propiedades de cualquier objeto o servicio que disponga su evaluación en cuanto a menos, mejor o igual característica en comparación al producto o servicio que se disputa.

Es importante resaltar que estos estándares de calidad tendrán diferentes calificativos según el público que vaya dirigido y por supuesto del ofertante, la calidad se puede subdividir en varias características tales como: a) nivel de satisfacción que genera el producto o servicio según la demanda del o de los consumidores, b) cantidad de descripciones y cualidades del producto o servicio en función a la satisfacción de producto según su demanda o de la expectativa que se tiene acerca de estos, c) El acatamiento de las exigencias en cuanto al diseño los requisitos, en función de la demanda, d) acomodamiento del producto o servicio según las demandas del usuario en concordancia a los avances científicos y tecnológicos.

Finalmente, Juran (1990), afirma que “La gestión de calidad es un enfoque sistémico para establecer y cumplir los objetivos de calidad por toda la empresa” (p. 169).

#### **2.2.2.1 Trilogía de Juran**

Para Juran (1992), menciona que la gestión de calidad se debe efectuar teniendo en cuenta tres etapas: planificación de la calidad, control y mejora de la calidad.

**Planificación de la calidad.** Se refiere al conjunto de actividades enfocadas en mejorar los procesos (Juran, 1992, p. 16). Esta planificación debe cumplir con un conjunto de pasos que se detallan a continuación:

- a) Lo primero que hay que a la hora de decidir la implementación de una gestión de calidad en una organización; es la fijación de los objetivos, los cuales debe tener precisión y ser específicos con lo que se quiere alcanzar con respecto a la calidad.

- b) La identificación de los clientes es el segundo paso porque son la razón y el objetivo sobre el que se va a trabajar. Es otras palabras son el motivo para mejorar toda la organización y actuar en el mercado con procesos, productos y servicios de calidad.
- c) Una vez conocido el cliente es necesario hacer una lista de necesidad que se obtienen del cliente y las cuales se deben satisfacer.
- d) Posteriormente se debe practicar un prototipo, muestra o método de servicio que reúna los satisfactores que encajen con las necesidades del cliente.
- e) Luego se debe estudiar el conjunto de procesos que se deben implementar para el propósito de mejorar los aspectos involucrados.
- f) Establecer controles de procesos y transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

**Control de calidad.** Esta etapa se concentra en realizar un conjunto de actividades en identificar errores y actuar inmediatamente para poder corregir dicha desviación.

Contiene los siguientes pasos:

- a) Evaluar el comportamiento de la calidad real.
- b) Comparar el comportamiento real de los objetivos de la calidad.
- c) Actuar sobre las diferencias.

**Mejora de la calidad.** “Este proceso es el medio de elevar el comportamiento de la calidad hasta unos niveles sin precedentes (avances)” (Juran, 1992, p. 16). Los pasos son los siguientes:

- a) Establecer la infraestructura necesaria para asegurar la mejora anual de la calidad.



- b) Identificar las necesidades específicas para mejorar.
- c) Crear, para cada proyecto un equipo que tenga la responsabilidad clara de dirigir el proyecto hacia un fin satisfactorio.
- d) Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesarios para que los equipos: diagnostiquen las causas, fomenten el establecimiento de remedios, establezcan controles para que perduren los logros.

#### **2.2.2.2 El círculo Deming o círculo PHVA**

William Edward Deming fue el promotor del Círculo PHVA, que consiste nada más y nada menos que la mejora de la calidad de los procesos para mejorar la calidad de los productos o servicios. En tal sentido se presenta cada una de las etapas que propone en su metodología la cual es expuesta por Mora (2003), quien lo explica de la siguiente manera:

**Planificar.** En esta fase del ciclo se verifica para identificar el problema, mediante las herramientas de gestión para proponer estrategias de mejora. Partiendo de allí propone mejora en base a objetivos que se insertan en la planificación de la calidad.

**Hacer.** Se trata de implementar aquellas mejoras que se han identificado en la etapa anterior. Para ello, se emplean las herramientas o técnicas de calidad para conservar la mejora propuesta, las cuales se verifican a través de indicadores que se presentan en la siguiente fase.

**Verificar.** Esta fase consiste en la comparación que se realiza entre lo real y lo planificado, tratando de hallar la razón de las desviaciones. Para ello los indicadores son importantes para detectar las diferencias entre ambas partes. Para tal efecto también se tiene en cuenta los objetivos planteados en la fase de planificación.

**Actuar.** En esta etapa se aplica acciones correctivas para mantener la mejora continua, pero además se plantean nuevos objetivos para continuar con dicho aspecto de mejora. Asegura la estandarización y que los procedimientos se realicen correctamente.

### **2.2.2.3 Gestión de calidad desde la ISO 9001:2015**

De acuerdo a la Norma ISO 9001: 2015 (2015), la adopción de un sistema de gestión de la calidad “es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible” (p. vii).

La Norma ISO 9001, menciona cuatro potenciales beneficios que esta Norma proporciona a las bodegas que deciden implementar dicho sistema. a) Capacidad para proporcionar de forma sostenible productos y servicios acorde a las necesidades del cliente y cumpliendo el reglamento establecido de acuerdo a ley; b) Proporcionar oportunidades para que la organización aumente la satisfacción del cliente, “c) Abordar los riesgos y oportunidades asociados con su contexto y objetivos y d) capacidad para demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados” (Norma ISO 9001, 2015, p. vii). En esta norma se establecen 07 principios que encaminan hacia la calidad:

**Enfoque al cliente.** Como evidencia que el cliente es lo más importante, la Norma ISO ha reservado este primer principio en la política de objetivos de calidad de la organización. Este principio se ha centrado en la satisfacción plena de las necesidades del cliente, pero no suficiente con ello, en este principio también se refiere a la satisfacción de las expectativas, es decir el principio pretende ir más allá de lo que el cliente espera. Este esfuerzo está enfocado precisamente en la retención del cliente,

ganar su confianza y retenerlo por un largo tiempo. En tal sentido, en cada interacción de la empresa con el cliente debe estar atento a las necesidades y expectativas del cliente, siempre escuchando lo que dice y tratando de darle forma al producto o servicio para mantenerlo como cliente.

**Liderazgo.** El segundo requisito importante que impone la norma es que la Alta Dirección se encuentre involucrada en la gestión de calidad para que todo el proceso funcione, de no ser así puede haber deficiencias y el personal no se sentirá motivado si el líder de la empresa no participa de este proceso. La manera en que la alta dirección se involucra es mediante la responsabilidad y el tiempo que dispone para que se establezcan y sobre todo se cumplan las políticas de calidad, promoviendo el uso del enfoque, asegurándose que se está invirtiendo los recursos necesarios para su implementación, así también asegurándose de que los miembros de la organización están aplicando el sistema.

**Compromiso de las personas.** Este principio implica que la organización cuente con personal calificado y comprometido con la empresa, que pueda ayudar a implementar y cumplir con todas las políticas de la norma y acompañe en todo el proceso de implementación. Este compromiso es en todos los niveles organizacionales, sin distinción alguna. Para ello los directivos deben promover la comunicación entre los trabajadores, la colaboración, facilitar la discusión abierta que se pueda extraer de dicha discusión aspectos que permitan mejorar aún más cada proceso. En este proceso también se deben realizar encuestas para poder saber la satisfacción de los clientes internos.

**Enfoque a procesos.** Para poder aplicar este principio es necesario que la empresa en su totalidad comprenda lo que es un proceso y entienda cada paso que la conforma y a

partir de ello proponer mejoras a lo largo de la línea del proceso. Para lograr este objetivo la empresa debe definir los objetivos de calidad y los procesos existentes y aquellos que se deben alcanzar. Así también debe establecer las líneas de autoridad y responsabilidad entre los integrantes e involucrados en la organización para que se pueda cumplir con lo establecido. En todo el proceso se debe tener en cuenta con los recursos que cuenta la empresa pero también los riesgos que puedan afectar los resultados de los procesos.

**Mejora.** Todo lo que hace la organización a partir de la decisión de implementación del sistema de gestión de calidad es precisamente plantearse objetivos enfocados en la mejora continua. Para ello debe capacitar a todo el personal involucrado (la totalidad) en las herramientas necesarias para poder alcanzar los objetivos de mejora. Sobre todo se debe asegurar en todo momento que las personas cuentan con las competencias necesarias para cumplir con los objetivos y reconocer las oportunidades que se presentan en el trayecto para mejorar algunos aspectos.

**Toma de decisiones basada en la evidencia.** Las decisiones que toman las personas que deben hacerlo de forma segura, confiable y basada siempre en información comprobada. Para ello se debe abastecer de información que provenga de fuentes fidedignas, comprobadas, en ese trayecto debe analizar y evaluar los datos que llegan al despacho para tomar la decisión. También debe implementar indicadores que puedan medir el desempeño de las decisiones tomadas.

**Gestión de las relaciones.** Para poder aplicar este principio es importante determinar los involucrados con quienes la empresa va a relacionarse y determinar las funciones de cada uno de ellos y llevar adelante una relación armoniosa entre ellos. Estas relaciones se debe priorizar y se deben establecer resultados de dichas relaciones a

corto plazo pero también dirigiéndose a planes a largo plazo. En todo el proceso se debe asegurar que los recursos están fluyendo de manera normal para cumplir con los objetivos. Siempre con la mira de la mejora continua a lo largo de cada proceso.

#### **2.2.2.4 Técnicas o herramientas de la calidad**

En la implementación del sistema de gestión de calidad, la organización debe dotarse de herramientas o técnicas que le permitan obtener resultados consistentes y verificables. Al respecto Hernández (2017), presenta las herramientas más empleadas en el proceso de gestión de calidad. Estas son herramientas básicas porque pueden ser empleadas por personas con poca formación en temas estadísticos, estas herramientas se explican a continuación:

**Diagrama de causa y efecto.** Esta es una herramienta que identifica los efectos o problema y los clasifica de acuerdo a ciertos criterios que se ordenan en categorías. A esta herramienta también se le conoce como gráfico de Ishikawa por su promotor, pero también se le llama espina de pescado por la forma que adopta en su desarrollo. En este proceso se enuncia el problema en la cabeza de la espina de pescado y partiendo de allí se van enunciando las posibles causas y efectos que generan dicho problema.

**Diagrama de flujo.** Este es un diagrama que muestra la secuencia de pasos de un proceso, es como una radiografía que te permite ver todas las entradas del proceso y la salida o término del mismo. Esta herramienta contribuye a la organización para poder identificar pasos en el proceso, analizarlo, cuantificarlo en un costo y tomar una decisión con respecto a ello.

**Estratificación.** Consiste en reunir datos de diferentes fuentes de las cuales se ha recabado dichos datos, esta herramienta permite separarla y categorizarla de acuerdo

al aporte o importancia de lo que muestra, de tal manera que traduce todos los datos y los vuelve en información útil para la toma de decisiones.

**Hojas de verificación.** También se le conoce como hojas de control y consiste en una lista que permite recoger información de acuerdo a unos requisitos preestablecidos. Son muy útiles para recoger datos de una muestra para identificar defectos en los procesos, con ello permite analizarlo con otras herramientas de gestión.

**Diagrama de Pareto.** Consiste en un gráfico de barras de propósito especial e identifica los pocos motivos que causan la mayor parte de los problemas en un proceso. De acuerdo a su creador Vilfredo Federico Pareto, quien afirmó que el 80% de los problemas solo es generado por el 20% de las causas de un problema.

**Histogramas.** También consiste en un gráfico que muestra “la tendencia central, dispersión y forma de una distribución estadística” (Hernández, 2017). Diferenciando del diagrama de control, el control no tiene en cuenta una tendencia en el tiempo en las variaciones experimentadas.

**Diagrama o gráficos de control.** “Se utilizan para determinar si un proceso es estable o tiene un comportamiento predecible. Los límites superior e inferior de las especificaciones se basan en los requisitos establecidos previamente. Reflejan los valores máximo y mínimo permitidos” (Hernández, 2017). Esta herramienta se emplea para determinar los puntos de referencia para tomar acciones correctivas sobre los mismos para seguir con un comportamiento y tendencia normal del proceso. En tal sentido, se puede asegurar que un proceso se considera fuera de control cuando se presenta los siguientes escenarios: a) un dato excede un límite de control, b) siete puntos consecutivos se encuentran por encima de la media, o c) siete puntos consecutivos se sitúan por debajo de la media.

**Diagramas de dispersión.** Se les conoce como diagramas de correlación y muestra la variación que experimenta una variable dependiente en relación al movimiento de la variable independiente. La correlación de acuerdo a la tendencia puede ser positiva, negativa o correlación cero, todo depende de cuánto se relaciona la variable independiente con la variable dependiente de acuerdo a los movimientos de la primera.

### **2.2.3 Las micro y pequeñas empresas**

De acuerdo a González (citado por Flores y Sánchez, 1998), “la empresa se le entiende como la reunión, el conjunto de diversos factores de la producción, tales como: naturaleza, capital del trabajo y organización, integrados con el objeto de alcanzar determinados fines, ya sean de tipo económico o de servicio social” (p. 11).

#### **2.2.3.1 Importancia de las MYPE**

Las micro y pequeñas empresas han asumido un papel importante en la economía de los países en desarrollo, pero también en los países desarrollados. Debido a que estas empresas son verdaderas fuentes de generación de empleo, en el Perú las MYPE de acuerdo a PRODUCE (citado por Chau, 2018), son responsables de proporcionar el 85% de empleos a la población económicamente activa. Al revisar las estadísticas a nivel mundial, en promedio las MYPES representan el 90% de las empresas a nivel mundial, en nuestro país son el 98% de empresas, lo cual se traduce de acuerdo al INEI (2018) en 2 millones 332 mil 218 empresas.

Pero además se puede mencionar que las MYPE son importantes para el país porque el Estado percibe una gran cantidad de dinero en la recaudación de impuestos, pero también se benefician los trabajadores cuando una de las MYPE está sujeta a pago de utilidades.

### **2.2.3.2 Clasificación de las MYPE**

Las MYPE se han clasificado de muchas maneras, pero en esta investigación se va a considerar la clasificación formal que hace la Ley 30056 del estado peruano, la cual toma como criterio una clasificación relacionada a las ventas de las MYPE.

- Microempresa : Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- Pequeña empresa : Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- Mediana empresa : Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.



### 2.3 Marco conceptual

**Gestión de calidad.** “La gestión de calidad es un enfoque sistémico para establecer, cumplir y planificar la calidad, los objetivos de calidad y la mejora de la calidad por toda la bodega” (Juran, 1990, p. 169).

**Mejora de la calidad.** “Este proceso es el medio de elevar el comportamiento de la calidad hasta unos niveles sin precedentes (avances)” (Juran, 1992, p. 16).

**Competitividad.** La capacidad para sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales, con una elevación paralela del nivel de vida de la población. El único camino sólido para lograrlo, se basa en el aumento de la productividad” (Porter, 1990, citado por Suñol, 2006).

**MYPE.** La SUNAT define como Micro y Pequeña Empresa, es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (SUNAT, s.f.).

**Financiamiento.** "Para Amadeo (2013), el financiamiento “es la forma en la cual las organizaciones obtienen lujos de fondos para poder realizar adquisiciones de bienes de capital para poder lograr sus planes de acción, ya sean productivos, comerciales o de cualquier tipo” (p. 21).

**Factoraje (Factoring).** De acuerdo a Howald (2000), “el factoraje representa una alternativa viable de financiamiento para la PYME en lugar del crédito bancario” (p. 35).

**Leasing.** El leasing es otra de las alternativas que pueden optar las MYPES cuando desean obtener un activo y bajo sus condiciones es complicado poder comprarlo. Howald (2000).

**Reserva legal.** Zúñiga (2016), “la reserva legal es una provisión que sirve para proteger al capital social y que se aplica para cubrir pérdidas, respaldar el cumplimiento de obligaciones de la empresa y, en general, se constituye como un fondo o cuenta patrimonial de resguardo para decisiones futuras de la sociedad” (párr. 1).

**Letra de cambio.** al “título de crédito mediante el cual una persona llamado girador da una orden incondicional de pago a otro llamado girado para que le pague a una tercera denominado beneficiario” (Flores y Sánchez, 1998, p. 44).

**Fideicomiso.** De acuerdo a Legales (s.f.), “El fideicomiso es una relación jurídica en la cual el fiduciante (quien aporta) transfiere bienes en fideicomiso a un tercero, que se denomina fiduciario (puede ser cualquier Banco), para la constitución de un patrimonio autónomo, sujeto al dominio fiduciario de este último y afecto al cumplimiento de un fin específico a favor de un tercero denominado beneficiario” (párr. 1).

**Arrendamiento financiero.** De acuerdo a Soria (s.f.). “El leasing, es un contrato oneroso. El arrendatario financiero se obliga a pagar una contraprestación periódica denominada cuotas de arrendamiento financiero, o canon de leasing, las cuales de conformidad con el artículo 9° del Decreto Legislativo N° 299 pueden establecerse en un monto fijo, variable o reajutable” (p. 381).

### **III. Metodología**

#### **3.1 Diseño de la investigación.**

Fue una investigación de tipo descriptivo, no experimental – transversal y cuantitativo.

En cuanto al nivel de manipulación de resultados se empleó el diseño no experimental. Para Damián, Andrade y Torres (2018), “en este tipo de investigación las variables estudiadas no se manipula en forma intencionada, la finalidad de esta investigación es observar los fenómenos tal como se comportan en su contexto natural, para luego analizarla” (p. 79).

La recolección de la información se efectuó en un solo momento para ello se aplicó la investigación transversal. Para Damián, Andrade y Torres (2018), “este tipo de investigación recolectan los datos en un solo momento, y por una sola vez. Su propósito es describir las variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 79).

Cuantitativo porque la recolección de los datos se fundamentó en el uso de procedimientos e instrumentos de medición. Según International Research (s.f.), “es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. La investigación cuantitativa implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. (p. 1).

Finalmente se fue descriptivo, debido a que solo se describirá la variable para presentar una propuesta de mejora a una micro empresa.

## **3.2 Población y muestra.**

### **3.2.1 Población**

La población que correspondió a esta investigación fue de 20 tiendas de venta de zapatos en el Mercado Central FEVACEL. Para Damián, Andrade y Torres (2018), “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p. 88).

### **3.2.2 Muestra**

Fue de 20 tiendas de venta de zapatos en el Mercado Central FEVACEL. Para Damián, Andrade y Torres (2018), “es la toma de una pequeña parte de la población la cual permitirá dar a conocer datos específicos de la misma” (p. 93).

## **3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores**

Tabla 1  
Operacionalización de las variables

Variable		Definición operacional			Escala /medición
		DIMENSIÓN		INDICADOR	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
Gestión de calidad	"La gestión de calidad es un enfoque sistémico para establecer, cumplir y planificar la calidad, los objetivos de calidad y la mejora de la calidad por toda la bodega" (Juran, 1990, p. 169).	Planificar la calidad	Actividad inicial de la gestión de calidad, para definir planes a corto, mediano y largo plazo.	Objetivos	Cuestionario con Escala de Likert
				Necesidades del cliente	
				Políticas	
		Control de la calidad	Consiste en la supervisión de cada proceso planificado.	Resultados reales	
				Diferencias entre lo real y el plan	
				Recursos	
Mejora de la calidad	Es el esfuerzo por obtener un mejor producto o servicio.	Sistema de innovación			
Financiamiento	"Para Amadeo (2013), el financiamiento "es la forma en la cual las organizaciones obtienen lujos de fondos para poder realizar adquisiciones de bienes de capital para poder lograr sus planes de acción, ya sean productivos, comerciales o de cualquier tipo" (p. 21).	Financiamiento interno	Es la modalidad de financiamiento otorgado, son los que están más cerca y más baratas.	Aporte de socios	Cuestionario con Escala de Likert
				Reservas de depreciación	
				Realización de activos Recuperación de cuentas por cobrar Capitalización de utilidades	
		Financiamiento externo	Se refieren a todos aquellos que están dentro de banca comercial e instituciones financieras no bancarias (cooperativas, cajas de ahorro y crédito).	Instituciones financieras no bancarias (cajas de ahorro y crédito, cooperativas)	
				Factoraje financiero	
				Proveedores	
	Banca comercial (BCP. Interbank. BBWA, etc.)				

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **Técnica**

La técnica que se empleó fue la encuesta. De acuerdo a Damián, Andrade y Torres (2018), esta es una “técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra puede ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población” (p. 123).

#### **Instrumento**

Se hizo uso del cuestionario como instrumento para recoger información de los representantes de las MYPE. Para Damián, Andrade y Torres (2018), “es un instrumento que sirve para recabar información y nos permite conocer la opinión de las personas” (p. 123).

### **3.5 Plan de análisis.**

El análisis se hizo teniendo en cuenta las variables de investigación en el que se siguió como primer paso la elaboración del cuestionario, posteriormente dicho cuestionario se puso a prueba mediante el juicio de expertos quienes opinaron acerca de la consistencia y coherencia de las preguntas. También se identificó previamente las tiendas de venta de zapatos para aplicar la encuesta. Luego de obtener la información se procedió a tabular encuestas en una hoja de Excel y luego ser trasladadas a una hoja del programa SPSS -25 para procesarlos y obtener resultados en tablas y gráficos. Finalmente se interpretó y analizó los resultados para llegar a conclusiones y efectuar recomendaciones.

### 3.6 Matriz de consistencia

Tabla 2

*Matriz de consistencia*

<b>Título:</b> Propuesta de mejora del financiamiento como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018.					
<b>Pregunta de investigación</b>	<b>Objetivos de investigación</b>	<b>Variables</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Metodología</b>	<b>Instrumentos y procedimientos</b>
¿Cuáles son los factores relevantes del financiamiento para la mejorar la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018?	<p><b>Objetivos Generales</b> Proponer las mejoras del financiamiento como factor relevante para la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar los factores relevantes del financiamiento para la mejora de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de calzado del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, Lima, 2018.</p> <p>Describir los factores relevantes del financiamiento para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018.</p> <p>Elaborar la propuesta de mejora del financiamiento como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de calzado del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, Lima, 2018.</p>	<p>Financiamiento</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p><b>Población:</b> 20 MYPES de venta de calzados.</p> <p><b>Muestra:</b> 20 MYPES de venta de calzados.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal, cuantitativo.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Procedimiento:</b> Uso del programa Excel y SPSS-25</p>

### 3.7 Principios éticos

De acuerdo al código de ética para la investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la investigación se tienen en cuenta algunos principios que rigen la actividad investigadora, los cuales tienen como “propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad” (Uladech, 2016, p. 2). A continuación, se explican los principios de ética.

**Protección a las personas.** Teniendo en cuenta que en una investigación se trabaja con personas, se tiene en cuenta en ello el respeto a la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Esto implica que las personas involucradas en la investigación participen voluntariamente teniendo en cuenta el respeto de sus derechos fundamentales y en especial su protección si en caso se encuentren en una situación de vulnerabilidad.

**Beneficencia y no maleficencia.** Se debe proteger el bienestar de las personas involucradas en la investigación. En tal sentido, el investigador debe cumplir con las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir las posibilidades de efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia.** El investigador debe aplicar un juicio razonable, ponderable y tener criterio para tomar decisiones que no sean sesgadas hacia un propósito particular. Del mismo modo el tratamiento para todas las personas involucradas en la investigación debe ser equitativo, igualitario y justo.

**Integridad científica.** El investigador debe ser una persona íntegra en todos los aspectos de su vida profesional y personal. Avizorando en todo momento cualquier daño o perjuicio



que pueda ocasionar la investigación y comunicando de manera correcta y a tiempo dichos riesgos. Del mismo modo el investigador debe declarar los conflictos de interés que puedan afectar el curso de la investigación en la publicación de resultados.

**Consentimiento informado y expreso.** La información vertida en la investigación y que debe ser publicada debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica de las personas e instituciones involucradas en la investigación.

## IV. Resultados

### 4.1 Resultados

Sobre las características de los representantes de las MYPE

Tabla 3

*Edad del representante de la MYPE*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
20 a 30 años	3	15.0%	15.0%	15.0%
31 a 40 años	10	50.0%	50.0%	65.0%
Más de 40 años	7	35.0%	35.0%	100.0%
Total	20	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

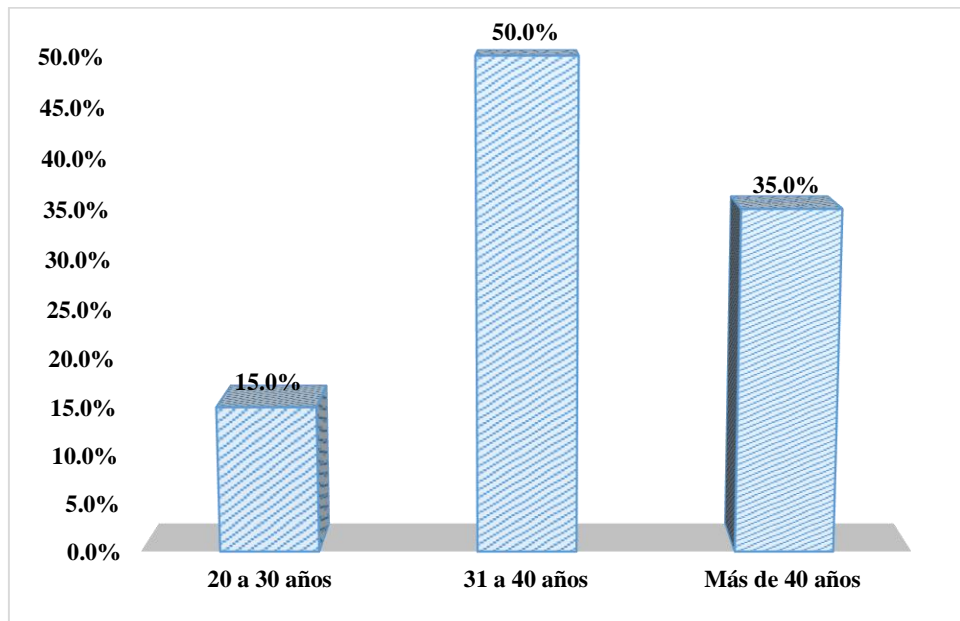


Figura 1. Edad del representante de la MYPE

Interpretación

Sobre la edad de los representantes de las MYPE, se tiene que el 15.0% tienen una edad entre 20 a 30 años, 50.0% tienen entre 31 y 40 y finalmente 35.0% tienen más de 40 años.

Tabla 4

*Estado civil de los representantes de la MYPE*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	3	15.0%	15.0%
	Casado	11	55.0%	70.0%
	Conviviente	6	30.0%	100.0%
	Total	20	100.0%	100.0%

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

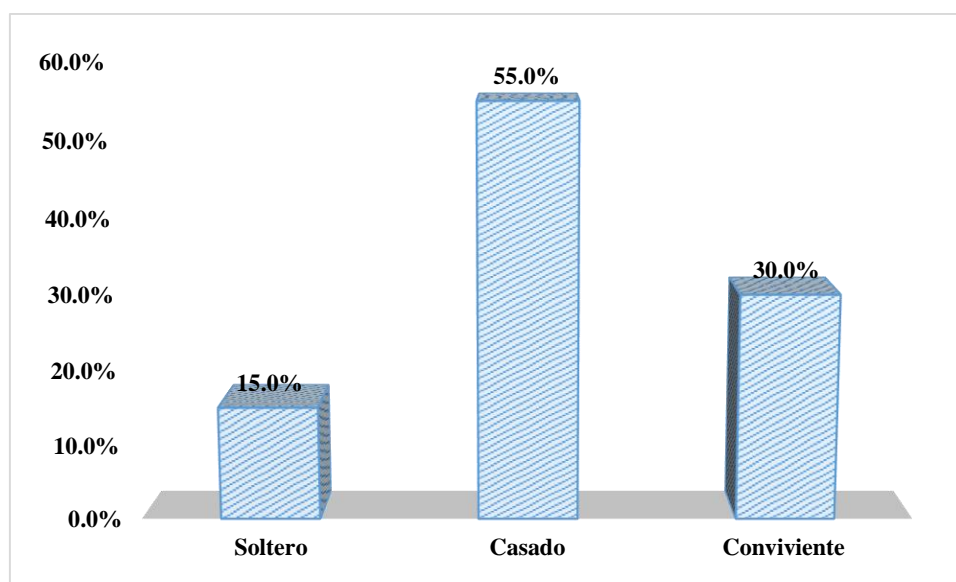


Figura 2. Estado civil de los representantes de la MYPE

Interpretación

El 15.0% de los encuestados de esta investigación tienen como estado civil soltero, el 55.0% son casados y el 30.0% son convivientes.

Tabla 5

*Género del representante de la MYPE*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	6	30.0%	30.0%	30.0%
	Masculino	14	70.0%	70.0%	100.0%
	Total	20	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

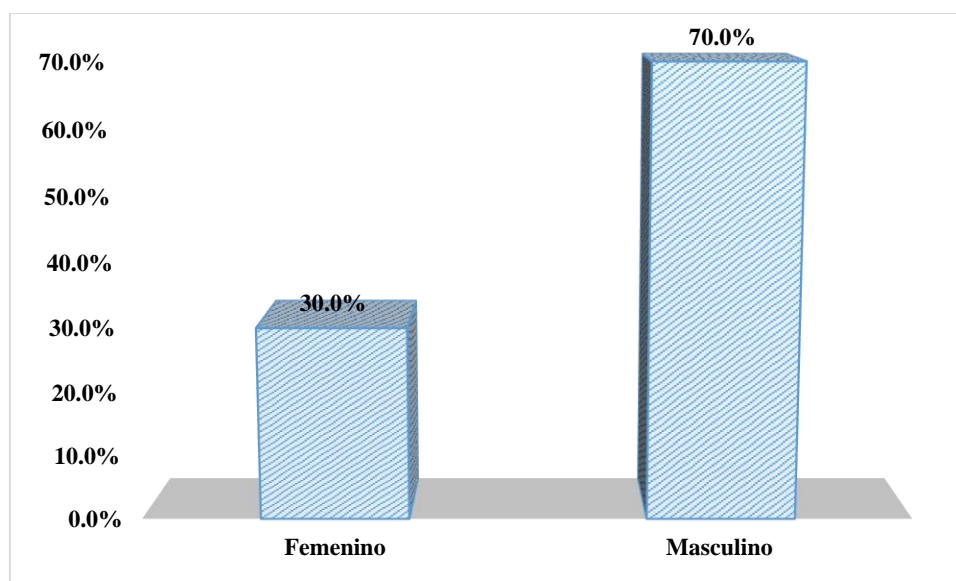


Figura 3. Género del representante de la MYPE

Interpretación

El 30.0% de los representantes de las MYPE son de género femenino y 70.0% son de género masculino.

Tabla 6

*Grado de instrucción del representante de la MYPE*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	3	15.0%	15.0%	15.0%
Secundaria	8	40.0%	40.0%	55.000%
Válido Técnica	8	40.0%	40.0%	95.000%
Superior	1	5.0%	5.0%	100.0%
Total	20	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

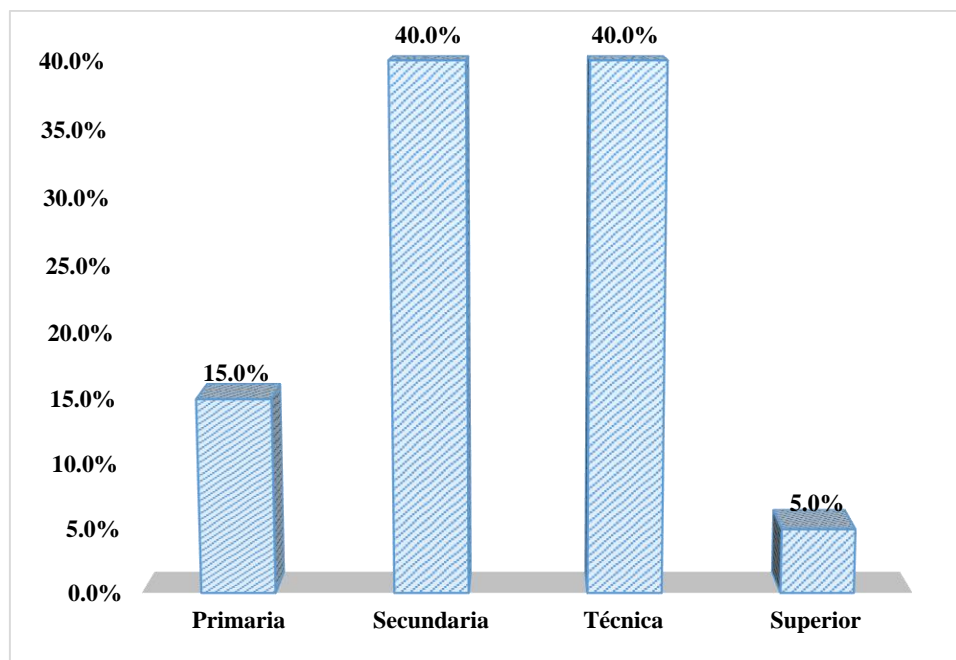


Figura 4. Grado de instrucción del representante de la MYPE

Interpretación

Sobre el grado de instrucción de los representantes de la MYPE, el 15.0% tienen educación primaria, el 40.0% tienen educación secundaria, el 40.0% tienen educación secundaria y el 5.0% tienen educación superior.

Tabla 7

*Cargo del representante en la MYPE*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	20	100.0%	100.0%	100.0%
	Administrador	0	0.0%	0.0%	100.0%
	Total	20	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

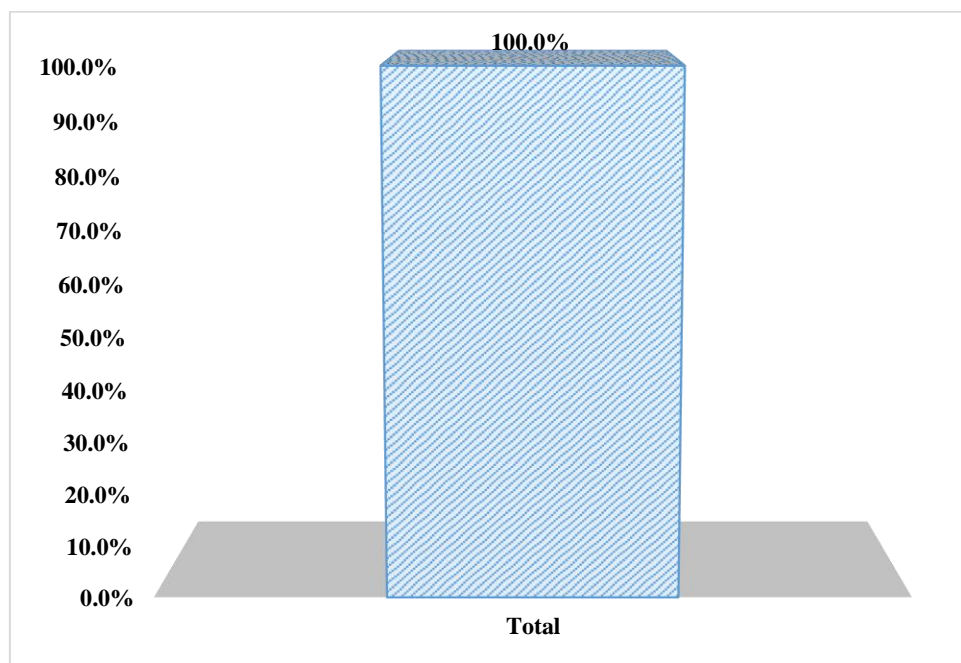


Figura 5. Cargo del representante en la MYPE

Interpretación

El 100.0% de los representantes de la MYPE son dueños de la MYPE.

## Características de las MYPE

Tabla 8

*Tiempo de la MYPE en el mercado*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 años	6	30.0%	30.0%
	6 a 10 años	10	50.0%	80.0%
	11 a más	4	20.0%	100.0%
	Total	20	100.0%	100.0%

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

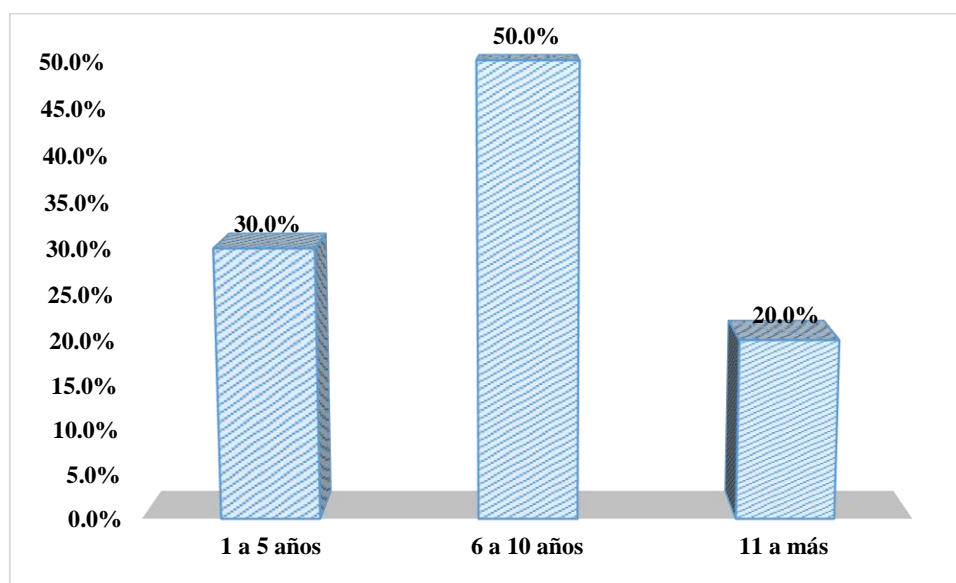


Figura 6. Tiempo de la MYPE en el mercado

### Interpretación

Las MYPE cuentan con un tiempo de permanencia en el mercado, el cual es el 30.0% están entre 1 a 5 años, 50.0% está entre 6 a 10 años y finalmente el 20.0% tienen más de 11 años en el mercado.

Tabla 9

*Número de trabajadores en la MYPE*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 trabajadores	20	100.0%	100.0%	100.0%

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

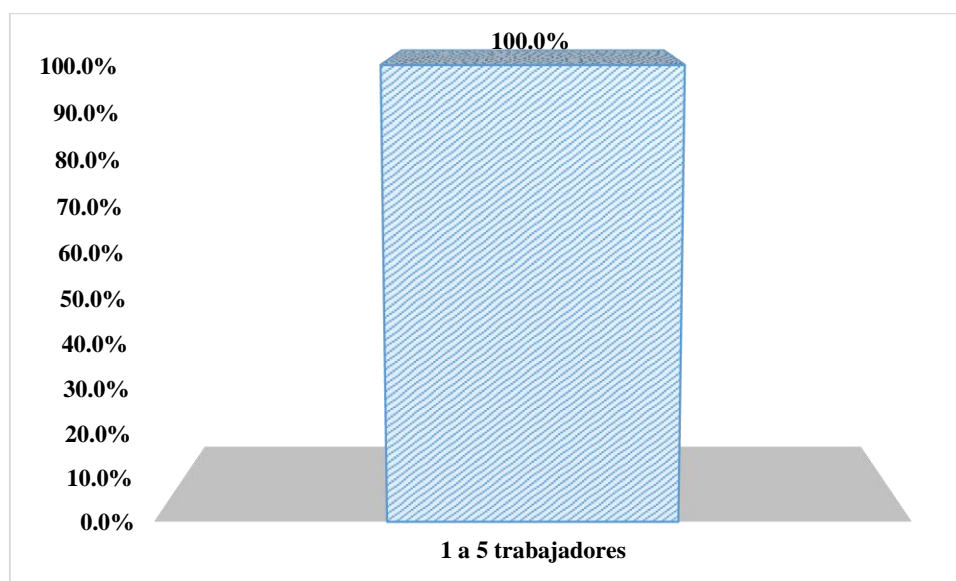


Figura 7. Número de trabajadores

Interpretación

La totalidad de las MYPE, es decir 100.0% de ellas tienen contratado entre 1 a 5 trabajadores en la tienda de venta de zapatos.



Tabla 10

*Personas que trabajan en la MYPE*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Familiares	9	45.0%	45.0%	45.0%
	No familiares	11	55.0%	55.0%	100.0%
	Total	20	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

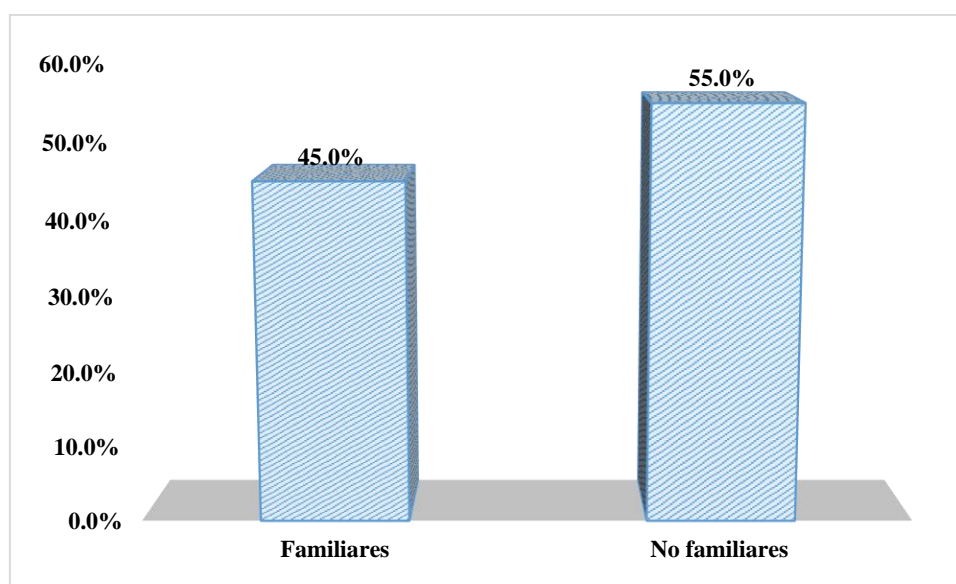


Figura 8. Personas que trabajan en la MYPE

Interpretación

El 45.0% de las MYPE tienen como trabajadores a sus familiares y el 55.0% no pertenecen a sus familiares.

Tabla 11

*Formalización de la empresa*

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Sí	20	100.0%	100.0%	100.0%

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

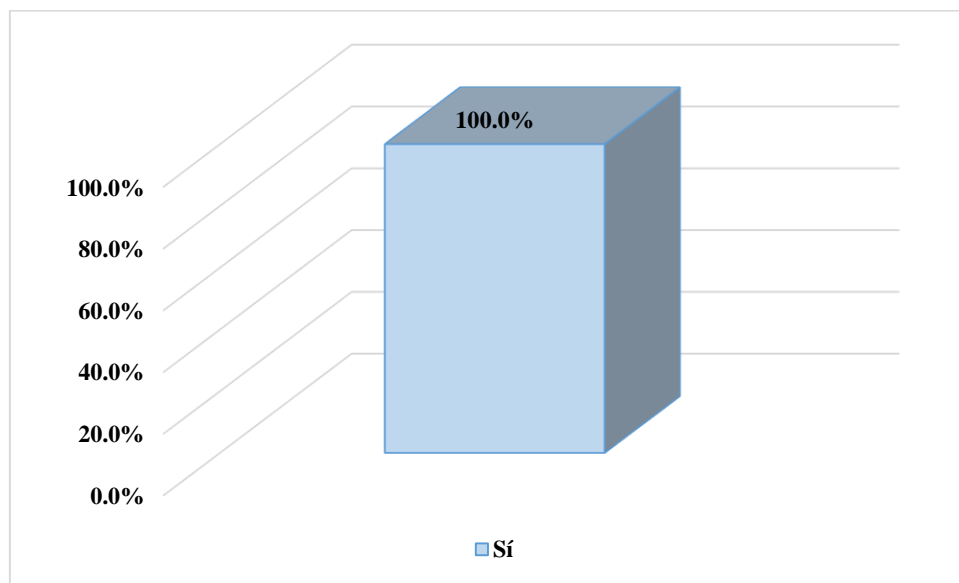


Figura 9. Formalización de la empresa

Interpretación

El 100.0% de las MYPE son formales.

Tabla 12

*Tipo de constitución empresarial*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona natural	20	100.0%	100.0%	100.0%

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

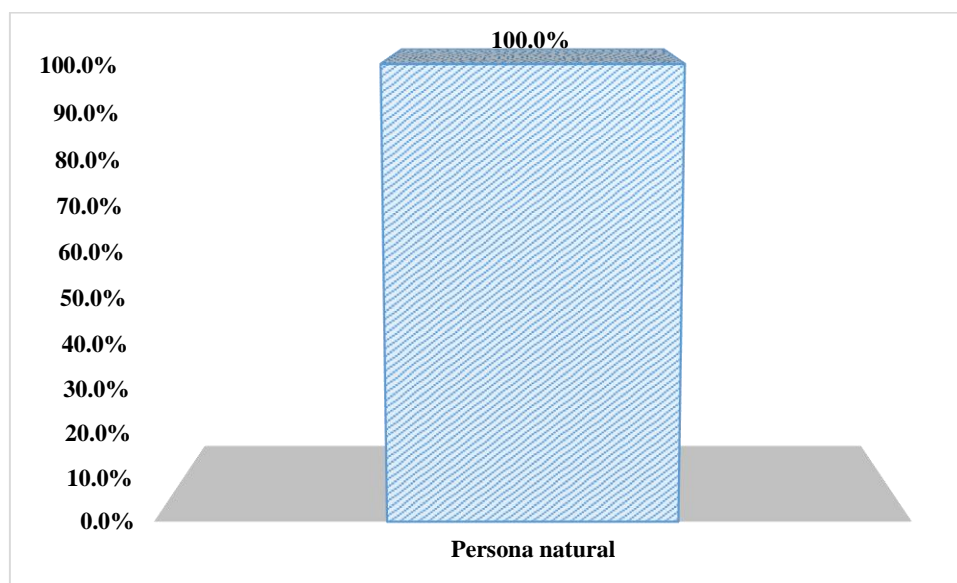


Figura 10. Tipo de constitución empresarial

Interpretación

El 100.0% de las MYPE están constituidas como persona natural.

## Características del financiamiento de la MYPE

Tabla 13

*Nivel de percepción del financiamiento de la MYPE*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MEDIO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	ALTO	20	100.0%	100.0%	100.0%
	TOTAL	20	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

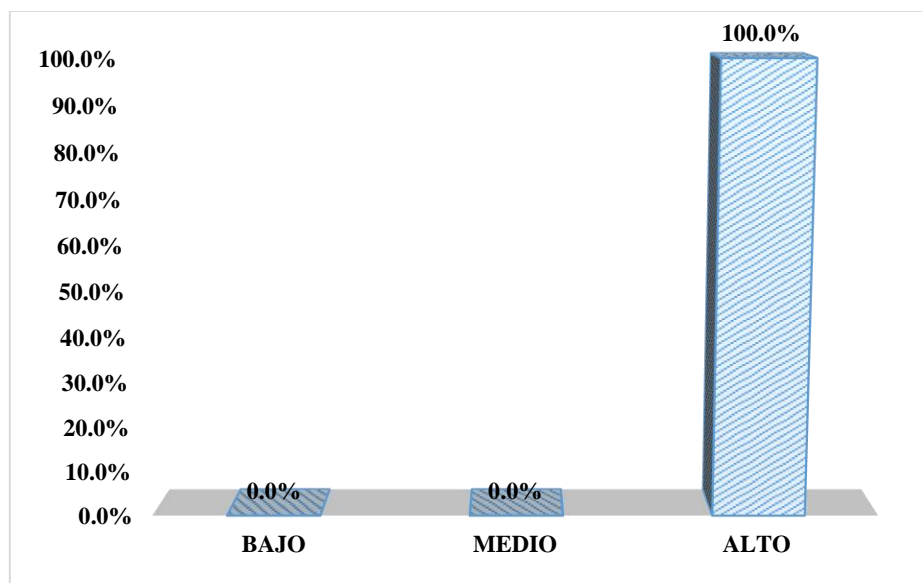


Figura 11. Nivel de percepción del financiamiento de la MYPE

### Interpretación

El 100.0% de las tiendas de venta de zapatos han obtenido financiamiento en alguna etapa del ciclo de vida como empresa.

Tabla 14

*Nivel de percepción del financiamiento interno*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MEDIO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	ALTO	20	100.0%	100.0%	
	TOTAL	20	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

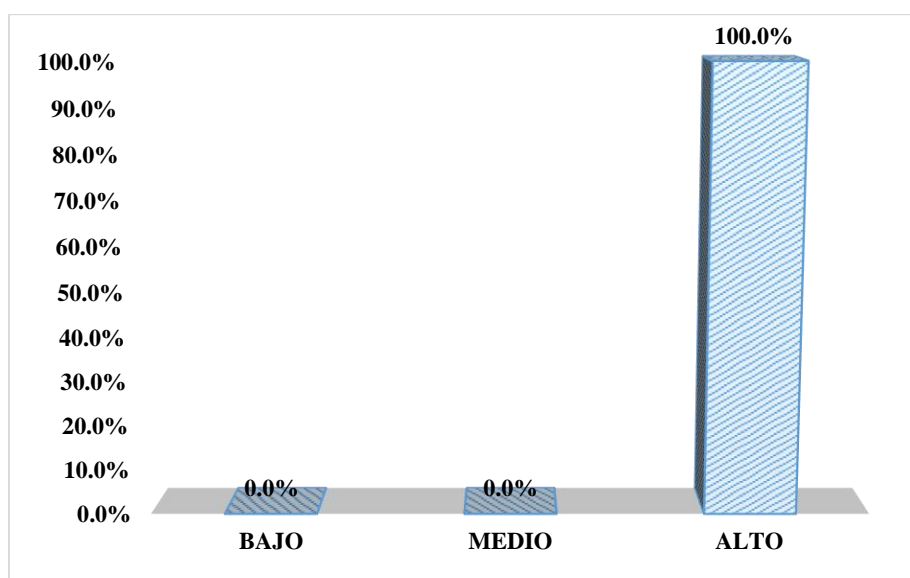


Figura 12. Nivel de percepción del financiamiento interno

Interpretación

El 100.0% de las tiendas de venta de zapatos han obtenido financiamiento interno en alguna etapa del ciclo de vida como empresa.

Tabla 15

*Nivel de percepción del financiamiento externo*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MEDIO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	ALTO	20	100.0%	100.0%	100.0%
	TOTAL	20	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

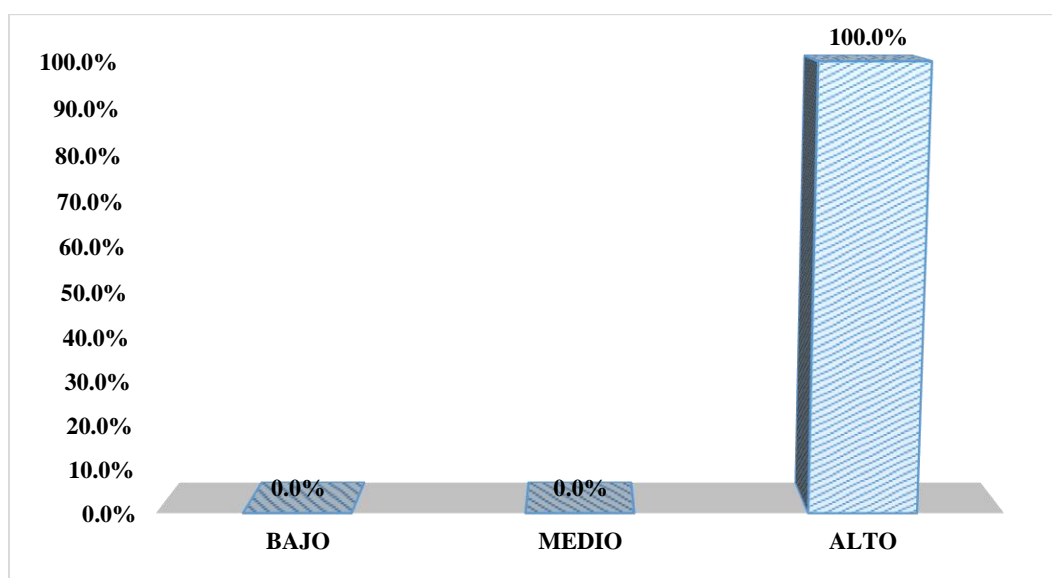


Figura 13. Nivel de percepción del sistema no bancario

Interpretación

El 100.0% de las tiendas de venta de zapatos han obtenido financiamiento externo en alguna etapa del ciclo de vida como empresa.

## Características de la gestión de calidad

Tabla 16

### *Nivel de percepción de la gestión de calidad*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MEDIO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	ALTO	20	100.0%	100.0%	100.0%
	TOTAL	20	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

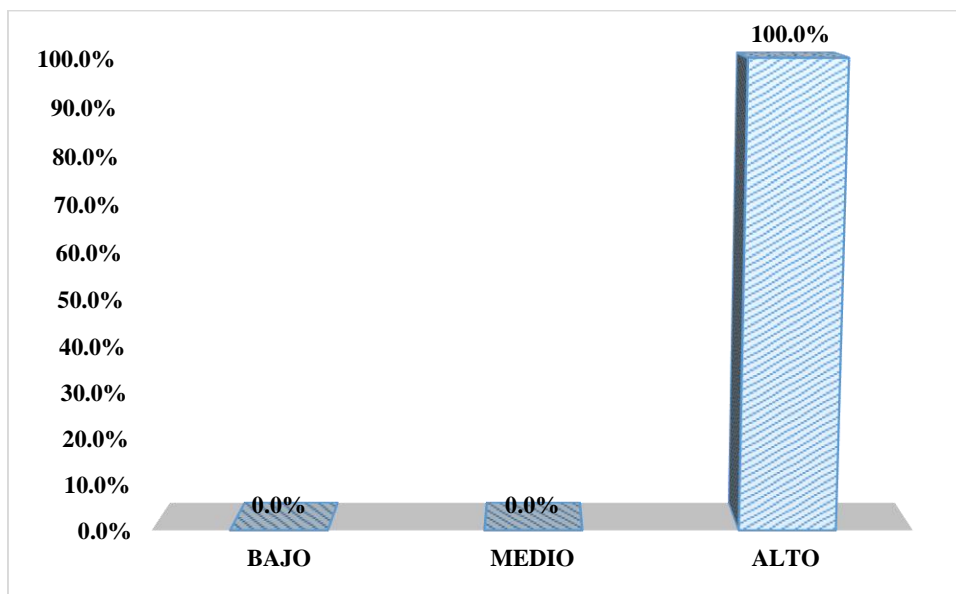


Figura 14. Nivel de percepción de la gestión de calidad

### Interpretación

El 100.0% de las MYPE perciben que la gestión de calidad es de nivel alto.

Tabla 17

*Nivel de percepción de planificar la calidad*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MEDIO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	ALTO	20	100.0%	100.0%	100.0%
	TOTAL	20	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

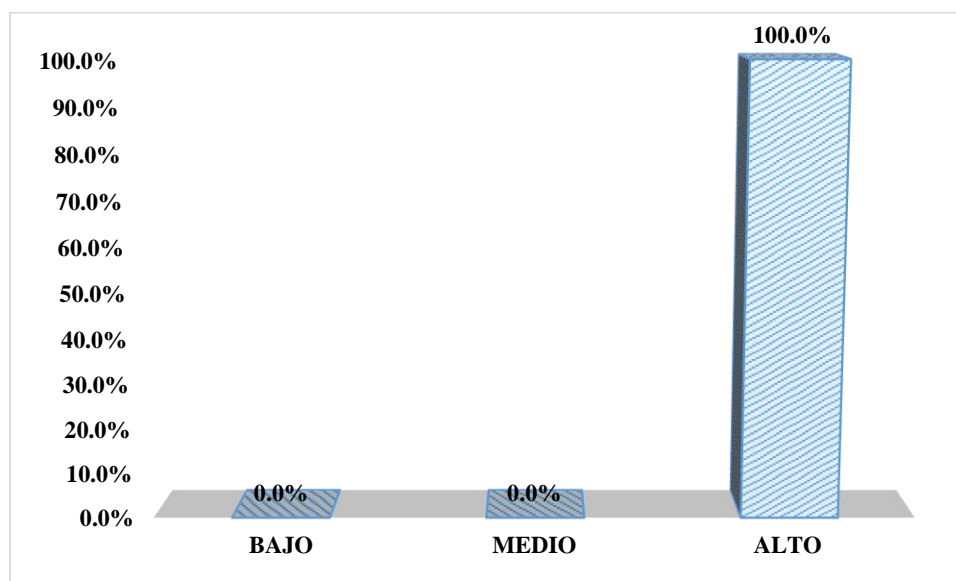


Figura 15. Nivel de percepción de planificar la calidad

Interpretación

El 100.0% de las MYPE perciben que la planificación de calidad es de nivel alto.



Tabla 18

*Nivel de percepción del control de la calidad*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MEDIO	20	100.0%	100.0%	100.0%
	ALTO	0	0.0%	0.0%	100.0%
	TOTAL	20	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

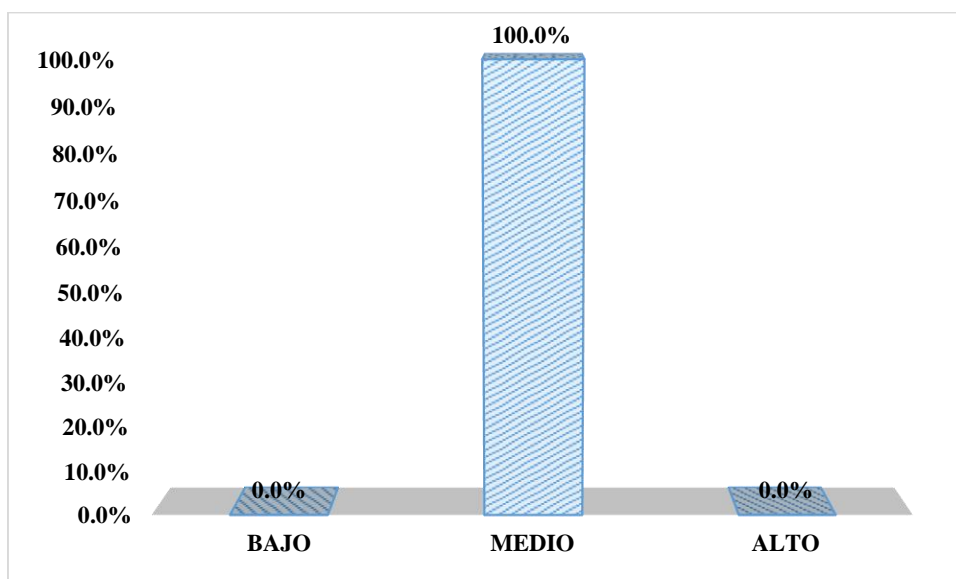


Figura 16. Nivel de percepción del control de la calidad

Interpretación

El 100.0% de las MYPE percibe que el nivel del control de calidad en la empresa es medio.

Tabla 19

*Nivel de percepción de la mejora de la calidad*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MEDIO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	ALTO	20	100.0%	100.0%	100.0%
	TOTAL	20	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

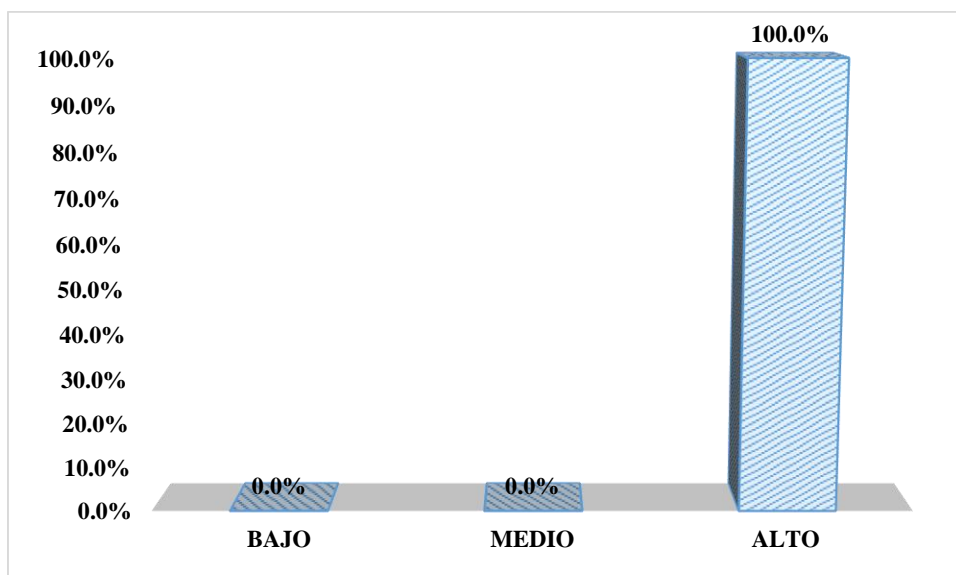


Figura 17. Nivel de percepción de la mejora de la calidad

Interpretación

El 100.0% de las MYPE perciben que la mejora de la calidad es de nivel alto.

## **4.2 Análisis de resultados**

### **Sobre las características de los representantes de las MYPE**

El 50% de los representantes de las tiendas de venta de zapatos en el Mercado Central FEVACEL tienen entre 31 a 40 años de edad. Edad relativamente joven para poder hablar de personas emprendedoras y de un mercado que tiene más de parte de los emprendedores tienen alrededor de 10 años de empresarios. Basurto y Mera (2017), también coinciden con este resultado al reportar que la mayoría de los encuestados tienen entre 31 a 45 años de edad (58%).

El 55% de los representantes de las MYPE son casados, es decir poco más de la mitad de ellos tienen una familia formalmente constituida, ello demuestra que son personas con responsabilidades familiares que afrontar aparte de los asumidos en el negocio, lo que permite pensar que estas empresas son sostenibles.

El 70% de los representantes de las MYPE son de sexo masculino, ello puede permitir pensar que la mayoría de empresarios de este rubro son varones. Sin embargo, ello no es totalmente seguro pues también se encuentra el 30% de mujeres que representan este tipo de negocios. Pero también se ha visto mucho personal femenino en los distintos tipos de negocio de este mercado.

Se tiene que el 40% de los involucrados en esta encuesta tienen grado de instrucción secundaria y el otro 40% son técnicos. Esta información se refiere a que para este tipo de negocio que es comercio de zapatos no necesariamente se requiere una preparación específica, sino tan solo una preparación básica, es por ello que un gran

porcentaje de los dueños tienen educación secundaria. Basurto y Mera (2017), presenta un resultado similar al afirma que el nivel académico de los encuestados en su investigación el 56% son de grado de instrucción universitario.

El cargo de los encargados de la tienda es de rango de dueños, es decir el 100% de ellos corresponde a los dueños de estas tiendas. Por lo general estos pequeños negocios de comercio están atendidos por sus propios dueños o por vendedoras encargadas, pero siempre sus dueños se encuentran cerca para el control del negocio.

### **Características de las MYPE**

El 50% de las tiendas de venta de zapatos tienen entre 6 a 10 años de permanencia en el mercado, esto coincide con la edad de los mismos, es decir que los representantes de las MYPE han empezado aproximadamente en el comercio de zapatos entre 20 a 30 años de edad, razón por la cual su permanencia en el mercado también tienen en promedio ese tiempo. Cruzado (2016), presentó un resultado diferente al afirmar que el 67% tienen más de tres años en el mercado, es decir son empresas relativamente jóvenes en el mercado.

El número de trabajadores de estas tiendas es entre 1 a 5 trabajadores, pero por lo general es entre 1 a 2 porque los espacios en estas tiendas es pequeño y no hay espacio más que para la mercadería que venden los comerciantes. Cruzado (2016), también reporta un resultado coincidente al respecto, al mencionar que el 89% tienen entre 1 a 5 trabajadores.

Seguidamente las personas que trabajan en este tipo de negocio, el 55% no son familiares, pero un gran porcentaje de 45% son familiares o los mismos dueños, esto es porque en el primer caso los comerciantes suelen tener otras tiendas similares o de otro

rubro y en el segundo caso, ellos mismos la atienden porque es la única tienda que cuentan o recién han empezado el negocio.

El 100% de las tiendas de venta de zapatos es formal, es necesario aclarar en este aspecto que la formalización por lo general en este aspecto es a dos niveles, el primero es que cuentan con permiso de funcionamiento general del mismo mercado y cada tienda cuenta con un extintor con permiso al día y un detector de humo. En el caso de boleta de venta todos tienen porque es exigencia de SUNAT para emitir como comprobante de venta, además que también es una exigencia del mismo cliente para realizar cualquier cambio o reclamo acerca del producto. Díaz (2017), presenta un resultado contrario al respecto y registra que empresas no son formales por lo que no cuentan con las garantías necesarias para dar garantía de pago a los bancos.

Siguiendo esa misma línea, el 100% de las tiendas es de constitución empresarial como persona natural, es una constitución empresarial lógica debido a que estos negocios de comercio de zapato no requieren mayor complicación con el tema de la formalización en este sentido.

### **Características del financiamiento de la MYPE**

El 100% de las MYPE de este rubro de negocio manifiesta haber tenido algún tipo de contacto con el sistema financiero para obtener algún tipo de crédito para su negocio. Es necesario aclarar que todo tipo de empresa requiere de financiamiento para poder avanzar en las actividades empresariales, como compra de mercadería, mejora de la infraestructura entre otros aspectos que son necesarios para crecer en su negocio. Varas (2016), presenta unos resultados relacionados al nivel de financiamiento de las empresas de su investigación y reporta que el 90% de las MYPES ha acudido a una entidad financiera a

solicitar crédito. 85% ha accedido a fuentes de financiamiento externo. EL 77% de las MYPES ha obtenido crédito para capital de trabajo. El 71% de las MYPES ha obtenido crédito entre 2000 a 5000 soles. 77% de las MYPES obtuvo crédito de Cajas Municipales y 225 de Bancos. 96% del crédito fue de corto plazo.

En cuanto al financiamiento interno, se ha registrado que el 100% de las tiendas de venta de zapatos tienen un nivel alto en este tipo de financiamiento, el cual se refiere a recursos obtenidos de sus propios ahorros, préstamos de familiares, utilidades reinvertidas, entre otros ingresos que puedan constituirse como un financiamiento interno para el negocio. Estos fondos fueron empleados para que el comercio se realce, compre mercadería y realice las acciones necesarias para continuar y mejorar el comercio. Suárez (2018), también informa en su investigación que los representantes de las MYPE obtuvieron financiamiento interno, de los cuales el 53.3% reinvirtió sus utilidades en la empresa. 73.3% empleó financiamiento interno. Cruzado (2016), también confirma este resultado al resaltar que el 78% de las MYPE han tenido financiamiento propio.

El financiamiento externo también tiene un nivel alto, es decir el 100% de las empresas ha tenido contacto con algún tipo de agente financiero, es decir ha obtenido crédito del banco o de alguna financiera o caja de ahorro y crédito. En el mercado financiero hay muchas instituciones especializadas en las micro y pequeñas empresas que facilitan créditos tanto personales como micro créditos para capital de trabajo, compra de mercadería, mejora de la infraestructura, entre otros motivos que la empresa considere necesario para realizar sus actividades comerciales. Díaz (2017), también afirma que las empresas de su estudio obtuvieron créditos de Bancos y Cajas Municipales, los cuales se emplearon para ser invertidos en capital de trabajo. Suárez (2018), también confirma el

hecho de la obtención de financiamiento externo, los cuales tuvieron procedencia del 67% en Cajas de ahorro. 33% recurrió a proveedores. 53% de las empresas empleó el crédito como capital de trabajo. 53% pagó el crédito en el largo plazo y 47% en corto plazo.

### **Características de la gestión de calidad**

El nivel de percepción de los representantes de las MYPE en relación a la gestión de calidad es alto, es decir que la mercadería o zapatos que comercializan los puestos en el mercado FEVACEL lo califican como de buena calidad, teniendo en cuenta que cada cliente tiene su percepción acerca de lo que es calidad. También es necesario mencionar que siendo un negocio que está en contacto directo con el cliente, la empresa se esmera por dar un trato amable al cliente, para que éste compre el producto y regrese para una posterior compra. En esa misma línea, Benavides (2017), sostiene en su investigación que el 96% de las empresas cuenta con un sistema de gestión de calidad. 50% de las empresas cuenta con una certificación de calidad ISO 9001: 2008. Barona (2016), en un estudio realizado en Ecuador halló algunas deficiencias referidas al sistema de calidad en las empresas de dicha investigación, aspecto que no permite que la empresa sea competitiva en el mercado, por lo que la empresa afirmó que la aplicación de los principios del sistema de calidad en la organización sería un aporte importante para alcanzar una posición en el mercado.

La planificación de las organizaciones en este rubro es de nivel alto, ello quiere decir que sus actividades están en función de los objetivos planificados, los cuales los cumplen de acuerdo a un programa que ellos mismos se establecen. También comparan los resultados que obtienen con lo que planifican, aspecto que les permite realizar las correcciones necesarias en caso hayan identificado algún inconveniente. Del mismo modo

Benavides (2017), confirma en su investigación que el 63% de las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado cumple con los objetivos de calidad en el período establecido.

Sobre el control de calidad de las tiendas de venta de zapatos, se tiene que el 100% lo considera de nivel medio, ello tal vez porque en este tipo de negocio solo debe poner énfasis en dos aspectos para el control. El primero es la calidad de la mercadería que reciben de sus proveedores, la cual debe ser sin falla, sin manchas, de las tallas solicitadas y el modelo que se ha solicitado. Y en cuanto al segundo aspecto el control se refiere al inventario de la mercadería el cual debe ser controlado en caso de pérdidas o confusiones. Por último también es necesario considerar el caso del control de la atención a los clientes por parte del vendedor (a), quien debe atender con mucha amabilidad y cortesía para que el cliente regrese a comprar de nuevo en la tienda. Así también Benavides (2017), en su investigación realizada en la ciudad de Ambato a las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado, afirma que el 53% cuenta con documentos que acreditan el control necesario en sus procesos.

Sobre la mejora de la calidad, también los representantes respondieron que se encuentran al 100% en un nivel alto. Pues para ellos es importante contar con mercadería que sea de moda para la venta a sus clientes. Es importante resaltar en este aspecto que el éxito de este tipo de negocio radica en las tendencias de la moda y en la innovación, pues el producto que venden se emplean para mejorar la imagen de las personas. Por lo tanto estos deben ser de calidad y del gusto del cliente. Así también Benavides (2017), en su investigación realizada en la ciudad de Ambato a las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado, afirma que el 53% cuenta con documentos que acreditan la mejora



continua de la calidad en sus procesos. Al respecto Barona (2016), para mejorar la calidad del producto y servicio de la empresa de su investigación empleó el Circulo Deming para elaborar la propuesta de mejora en la empresa en cuestión.

## V. CONCLUSIONES

A continuación se redactan las conclusiones de la investigación, las cuales se han basado en los objetivos específicos del estudio:

Respecto a la identificación de los factores relevantes del financiamiento para la mejora de la gestión de calidad en las MYPE; se concluye que los factores relevantes son:

a) Las micro empresas en el trayecto de crecimiento como empresa desde el inicio presentan experiencias de haber obtenido financiamiento interno y b) Las micro empresas de comercio, rubro venta de calzado del mercado FEVACEL del distrito de Independencia han obtenido financiamiento externo en el horizonte del desarrollo de sus actividades.

Respecto a la descripción de los factores relevantes del financiamiento para la mejora de la gestión de calidad en las MYPE; se concluye que: a) Sobre el financiamiento interno, es necesario mencionar que siendo empresas unipersonales, no cuentan con socios por lo que la alternativa de “aporte de socios” no se ha dado en esta figura de financiamiento, tampoco ha obtenido financiamiento de reserva de depreciación ni de venta de activos. Sin embargo, registra que el financiamiento interno ha sido obtenido de cuentas por cobrar a clientes y mayormente de la reinversión de utilidades, este último se refiere a que las ganancias de sus ventas han sido reinvertidas en compra de mercadería y mejora de la infraestructura y b) Sobre el financiamiento externo; de acuerdo a las respuestas obtenidas de los representantes el 50% ha obtenido financiamiento de instituciones no bancarias como las cajas de ahorro y crédito y cooperativas. Solo el 20% ha tenido experiencia con el factoraje, es decir venta de facturas con alguna institución del sistema financiero o de lo contrario con letra de cambio. Cerca del 60% ha obtenido

financiamiento de proveedores, esto quiere decir que los mismo proveedores han sido quienes han otorgado crédito en mercadería por lo general con plazos de 15 a 30 días como máximo y pagos semanales. Del mismo modo la totalidad de las MYPE ha obtenido financiamiento en algun período de permanencia en el mercado.

Con respecto a la elaboración de la propuesta de mejora del financiamiento como factor relevante para la gestión de calidad de las MYPE, se concluye que la propuesta de mejora está enfocada en dar alternativas de financiamiento a las MYPE de venta de calzado en el Mercado Central FEVACEL, los cuales están enfocados a crédito de proveedores, crédito de entidades financieras y sus alternativas como crédito MYPE y crédito con garantía hipotecaria (**Anexo 03**).

## **VI. Recomendaciones**

1. Las MYPE del sector comercio rubro venta de zapatos del Mercado FEVACEL deben evaluar la necesidad de financiamiento antes de solicitarlo, para que después de ello no tengan complicaciones en la devolución del mismo.
2. Las MYPE del sector comercio rubro venta de zapatos del Mercado FEVACEL deben evaluar la posibilidad de financiarse en la compra de mercadería con el crédito de proveedores, siempre teniendo en cuenta la demanda del producto y sin exceder las cantidades de mercadería que suelen vender. Es decir no deben tener un sobre stock de mercadería, sino de aquellas que tienen alta rotación.
3. Aquellas MYPE del sector comercio rubro venta de zapatos del Mercado FEVACEL, que requieran financiamiento en efectivo para motivos relacionados a la misma empresa como expansión mediante la apertura de otra tienda, deben en primer lugar analizar su demanda y posteriormente si la respuesta es positiva, entonces solicitar financiamiento externo evaluando las tasas de costo efectiva annual de las entidades que desea solicitar.

## Referencias bibliográficas

- Amadeo, Arostegui, A. (2013). *Determinación del comportamiento de las actividades de financiamiento de las pequeñas y medianas empresas*. Universidad Nacional de La Plata. Argentina. Recuperada de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/36051/Documento\\_completo\\_.pdf?sequence=3](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/36051/Documento_completo_.pdf?sequence=3)
- Barona Guerrero, K. (2016). *Mejora continua en el área productiva de la empresa de calzado KF Barona basado en un enfoque por procesos para incrementar la competitividad* (Tesis de pregrado). Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1749/1/76245.pdf>
- Basurto Guzmán, J. y Mera Beltrán, F. (2017). *Procedimiento de un sistema de gestión administrativa en la empresa Calzados Edom, ubicada en la Ciudad de Guayaquil* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40543>
- Benavides Gavilanes, M. (2017). *El sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001-2008 y la satisfacción de los clientes en las empresas asociadas a la Cámara Nacional de Calzado (CALTU) de la ciudad de Ambato* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24450/1/T3838i.pdf>

- Blasco Mira, J. y Pérez Turpín, J. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes*. Recuperado de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12270/1/blasco.pdf>
- Castillón, C. y Cochachi, J. (2014). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la marisquería punta sal del distrito de El Tambo – Huancayo, periodo 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3824/Castill%C3%B3n%20Ayll%C3%B3n%20-Cochachi%20Mucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chau, E. (2018). Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al PBI nacional. *Andina*. Recuperada de <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>
- Córdoba Padilla, M. (2012). *Gestión Financiera*. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=cr80DgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definici%C3%B3n+de+financiamiento+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiX6aDG3LvlAhWhxVkkHhLYAfoQ6AEIRzAE#v=onepage&q&f=false>
- Costa, A. (23, octubre, 2012). *Cada minuto se importan 59 pares de zapatos en el Perú*. *El Comercio*. Recuperado de <https://archivo.elcomercio.pe/amp/economia/peru/cada-minuto-se-importan-59-pares-zapatos-peru-noticia-1486664>

- Damián, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador.
- González Ortiz, C. y Arciniegas Ortiz, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad*. Bogotá, Colombia. ECOE Ediciones. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=9587713036>
- Cruzado López, B. (2016). *Caracterización del financiamiento, la capacitación, y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio, rubro zapaterías de la provincia de Tocache período 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tocache, Perú. Recuperada de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1848>
- Díaz Tuanama, G. (2017). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeña empresas del sector comercio rubro zapaterías en el Perú caso: zapatería Alessandro, Piura, 2015*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperada de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/926>
- Flores Velez, S. y Sánchez Morales, E. (1998). *Fuentes de financiamiento internas y externas enfocadas a la micro, pequeña y mediana empresa*. Editorial Casa Abierta al Tiempo. México. Recuperada de <http://148.206.53.84/tesiuami/UAMI11122.pdf>
- Hernández, G. (2017, Marzo, 13). Las 7 herramientas básicas de calidad. *Calidad y ADR*. Recuperado de <https://aprendiendocalidadyadr.com/7-herramientas-basicas-calidad/>

- Howald, F. (2000). *Obstáculos al desarrollo de la PYME causado por el Estado*. Editorail Mc Graw Hill. México. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=956278147X>
- INEI (2018). Al primer trimestre de 2018 en el país existen 2 millones 332 mil 218 empresas. Recuperada de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/al-primer-trimestre-de-2018-en-el-pais-existen-2-millones-332-mil-218-empresas-10763/>
- International Research (s.f.). ¿Qué es la investigación cuantitativa? Recuperado de <https://www.sisinternational.com/investigacion-cuantitativa/>
- Jhonson Robert, W. (1990). *Administración Financiera*. CECSA, México
- Juran Joseph, M. (1990). Juran y el liderazgo para la calidad. Ediciones Díaz de Santos, S.A. España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=848718944X>
- Juran J, M. (1992). Juran y la calidad por el diseño. Ediciones Díaz de Santos, S.A. España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479782153>
- Legales (s.f.). Fideicomiso. Recuperada de [https://www.afluenta.pe/legales/que\\_es\\_un\\_fideicomiso](https://www.afluenta.pe/legales/que_es_un_fideicomiso)
- Molina Mestanza, L. (2015). *Caracterización del financiamiento y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado en el distrito de Trujillo, año 2015*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tingo María, Perú. Recuperada de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8594>



- Mora Martínez, J. (2003). *Guía metodológica para la gestión clínica por procesos*. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479785837>
- Pineda Falcón, R. (2016). *Caracterización del financiamiento, la capacitación, y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio, rubro zapaterías de la provincia de Leoncio Prado – Tingo María, período 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tingo María, Perú. Recuperada de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2161>
- Perú 21 (11, Abril, 2013). *Existen 3,5 millones de mypes en Perú*. Economía. Recuperado de <https://peru21.pe/economia/existen-3-5-millones-mypes-peru-101521-noticia/>
- Rodríguez, D. (s.f.). Investigación aplicada: características, definición, ejemplo. Recuperado de <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>
- Suárez Sánchez, J. (2018). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro zapaterías Huaraz, 2017*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú. Recuperada de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5520>
- Soria Aguilar, A. (s.f.). *El Contrato de Leasing: Algunos Apuntes Acerca de su Actual Regulación en el Perú*. Derecho y Sociedad. Recuperada de <file:///C:/Users/HALION/Downloads/17372-68953-1-PB.pdf>
- Suñol, S. (2006). Aspectos teóricos de la competitividad. *Ciencia y Sociedad*. República Dominicana. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/870/87031202.pdf>

Tamayo Tamayo, M. (s.f.). Tipos de investigación. Recuperada de [https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos\\_de\\_investigacion.pdf](https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf)

ULADECH (2016). *Código de ética para la investigación*. Versión 001. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

Varas Cruz, S. (2016). *Caracterización del financiamiento y la productividad en las MYPE rubro-zapatería del mercado modelo de Piura, año 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperada de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1264>

Zúñiga Quiroz, J. (09, diciembre, 2016). *¿Es necesaria la reserva legal en la sociedad comercial de responsabilidad limitada?* La ley. Recuperado de <https://laley.pe/art/3667/-es-necesaria-la-reserva-legal-en-la-sociedad-comercial-de-responsabilidad-limitada->

## ANEXOS

### Anexo 01. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### Encuesta de tesis

Nombre de la tesis: “Propuesta de mejora del financiamiento de como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018”

La encuesta es de carácter anónimo.

Instrucciones: Marque solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión

Encuestado (a):..... Fecha:  
...../...../.....

#### Características del empresario

1	Edad del empresario	20 - 30	31- 40	Más de 40 años	
2	Estado civil	Soltero	Casado	Conviviente	
3	Género	Femenino		Masculino	
4	Grado de instrucción	Primaria	Secundaria	Técnica	Superior
5	Cargo en la bodega	Dueño		Administrador	

#### Características de las MYPE

6	Tiempo en el mercado	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a más	
7	Número de trabajadores	1 a 5		6 a 10	
8	Personas que trabajan en la empresa	Familiares	No familiares	Familiares y no familiares	
9	Formalización de la empresa	Sí		No	
10	Tipo de constitución empresarial	Persona Natural		Persona Jurídica	

#### Características del financiamiento

Escala valorativa				
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Escala de Likert				
<b>V1: Financiamiento</b>						
<b>D1: Financiamiento interno</b>						
1	La empresa solicitó algún préstamo para su financiamiento e inversión	1	2	3	4	5
2	La empresa ha obtenido financiamiento de aporte de socios (si en caso la empresa sea una S.A.C.)	1	2	3	4	5
3	La empresa ha obtenido financiamiento de reserva de depreciación	1	2	3	4	5
4	La empresa ha obtenido financiamiento de venta de sus activos	1	2	3	4	5
5	La empresa obtiene financiamiento de la recuperación de cuentas por cobrar o de clientes que les deben	1	2	3	4	5
6	La empresa obtiene financiamiento de la capitalización de utilidades	1	2	3	4	5
<b>D2: Financiamiento externo</b>						
<b>Escala de Likert</b>						
7	La empresa ha obtenido financiamiento de alguna institución no bancaria (Cajas de ahorro y crédito y cooperativas)	1	2	3	4	5
8	La empresa ha obtenido financiamiento empleando el factoraje	1	2	3	4	5
9	Ha obtenido financiamiento de proveedores	1	2	3	4	5
10	Ha obtenido financiamiento de Bancos	1	2	3	4	5
11	La empresa ha obtenido financiamiento de la banca comercial (BCP, BBWA, Interbank, Scotiabank, etc)	1	2	3	4	5

### Características de la gestión de calidad

N°	Ítems	Escala de Likert				
<b>V2: Gestión de Calidad</b>						
<b>D1: Planificar la calidad</b>						
1	La empresa establece los objetivos con claridad y precisión en la plan	1	2	3	4	5
2	La empresa cumple con el mercado objetivo con la variedad de calzados	1	2	3	4	5
3	La empresa establece políticas para la calidad	1	2	3	4	5
<b>D2: Control de la calidad</b>						
<b>Escala de Likert</b>						
4	La empresa evalúa la calidad actual del producto y servicio con los objetivos de calidad propuestos.	1	2	3	4	5
5	La empresa realiza acciones correctivas luego de identificar diferencias entre el producto y servicio actual con los objetivos planificados.	1	2	3	4	5
<b>D3: Mejora de la calidad</b>						
6	La empresa proporciona los recursos necesarios para la mejora del producto/servicio.	1	2	3	4	5
7	La empresa ha implementado un sistema de innovación para mejorar la calidad del producto y servicio	1	2	3	4	5

## Anexo 02. Lista de zapaterías del Mercado FEVACEL

<b>N°</b>	<b>Nombre de la zapatería</b>	<b>Dirección</b>	<b>Tamaño de empresa</b>
1	Yusi Santiago Calzado	Mercado FEVACEL	Micro empresa
2	Zapatería Martha	Mercado FEVACEL	Micro empresa
3	Kdos Zapatería	Mercado FEVACEL	Micro empresa
4	Winrror Comercial	Mercado FEVACEL	Micro empresa
5	Zapatearía San juan	Mercado FEVACEL	Micro empresa
6	Calzado Pranda	Mercado FEVACEL	Micro empresa
7	Zapatería Flores	Mercado FEVACEL	Micro empresa
8	Calzado Beaute	Mercado FEVACEL	Micro empresa
9	Comercial Gómez	Mercado FEVACEL	Micro empresa
10	Calzado Only	Mercado FEVACEL	Micro empresa
11	Calzado Luz Clarita	Mercado FEVACEL	Micro empresa
12	Zapatería Bessu	Mercado FEVACEL	Micro empresa
13	Zapatería Sammy Liz	Mercado FEVACEL	Micro empresa
14	Zapatería Denicol	Mercado FEVACEL	Micro empresa
15	K2 Product	Mercado FEVACEL	Micro empresa
16	Calzado Minas	Mercado FEVACEL	Micro empresa
17	Zapatería Arelis	Mercado FEVACEL	Micro empresa
18	Zapatería Noemí	Mercado FEVACEL	Micro empresa
19	Calzado Sandoval	Mercado FEVACEL	Micro empresa
20	Calzado Mathys	Mercado FEVACEL	Micro empresa

### **Anexo 03. Propuesta de mejora**

#### **Propuesta de mejora de financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos del Mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018**

##### **Antecedentes**

Se ha realizado una investigación sobre las características del financiamiento de las MYPE del sector comercio del rubro venta de zapatos en el Mercado FEVACEL, de dicha investigación se ha obtenido que la totalidad de las MYPE han tenido experiencias de obtener financiamiento interno y externo, ello quiere decir que los recursos obtenidos han provenido de lo que la misma empresa ha generado como utilidad y por otro lado, del lado externo ha sido financiamiento de bancos, cajas de ahorro y crédito, entre otras. También es necesario mencionar que no todas las micro empresas requieren financiamiento, pues muchas de ellas se auto sostienen con las mismas utilidades que han administrado bien y otras reciben crédito de sus mismos proveedores. Del mismo modo, existen otras micro empresas que requieren efectivo tanto para comprar de mercadería como para continuar con su estrategia de crecimiento, ya sea para diversificar o ampliar su negocio. Cualquiera sea el motivo relacionado al negocio, lo importante es que requieren efectivo para dichos propósitos.

Teniendo en cuenta lo mencionado líneas arriba la propuesta que se realiza a continuación tiene en cuenta a aquellas micro empresas que requieren efectivo. Para efectos de ejemplificar y graficar la propuesta se analizará una solicitud de efectivo de S/ 10,000.00 y en base a ello se propondrá la mejor alternativa.

## **Alternativas de financiamiento externo**

### **Crédito con garantía hipotecaria**

Este es un tipo de crédito que se ajusta a los comerciantes que no pueden obtener crédito de las entidades financieras con facilidad, pero que, si pueden acceder al sistema financiero mediante esta modalidad de garantía hipotecaria, que consiste en que el comerciante deja su inmueble el cual debe estar inscrito en la SUNARP como garantía para poder obtener un crédito que oscila entre S/. 5,000.00 a S/. 50,000.00, dependiendo del valor del inmueble.

Para el caso de los comerciantes de venta de zapatos del mercado FEVACEL cuya necesidad de financiamiento oscila entre S/. 20,000 soles como monto mínimo a S/. 50,000.00, ésta alternativa podría ser una opción interesante, el requisito es que pueda cancelar las cuotas para que no haya problemas y pase al departamento legal de la financiera y tenga posteriores complicaciones.

Al respecto, existen bancos como el BCP, Continental, entre otros que tienen este producto financiero. Sin embargo se encontró como una alternativa conveniente la que otorga Prestatype, institución que tiene una alternativa de crédito con garantía hipotecaria. A continuación se muestran las facilidades que da esta institución como beneficio para la MYPE:

- a) Ahorro: Al iniciar el trámite no pagas tasación, ni gastos notariales ni registrales. La misma financiera los cubre.
- b) Flexibilidad: Puedes elegir amortizar el capital a tu ritmo durante el periodo del préstamo.

- c) Agilidad: Desembolso promedio en 15 días útiles desde la entrega de los documentos, con atención personalizada durante todo el proceso.
- d) Comodidad: Tasas de interés mensual desde 1.2% a 2.5% mensual según tu perfil crediticio y estructura de financiamiento.

Para tal efecto solicita los siguientes requisitos:

- a) Contar con un inmueble inscrito en SUNARP en Lima o Callao.
- b) Copia literal de inmueble a poner en garantía.
- c) Hoja Resumen (HR) y Predio Urbano (PU) de la propiedad en garantía (incluidos en el autovalúo de la municipalidad).
- d) Recibo de agua o luz de la propiedad en garantía y tu domicilio.
- e) DNI del solicitante y de los propietarios del inmueble en garantía.
- f) Sustento de tus ingresos: Últimas boletas de pago, recibos por honorarios, PDTs, etc.

A continuación, se presenta una simulación de crédito de S/. 20,000.00 a una tasa de interés mensual de 1.2% y un período de 30 meses. De acuerdo al simulador de crédito de la misma página de la institución financiera, la cuota sería de 989.27 soles.

A continuación se muestra el link de simulación:

[https://www.prestamype.com/prestamos?gclid=Cj0KCQjwgNXtBRC6ARIsAIPP7RuS2Y4NNsVLlmJ8Z88Yh7VXC88yhEImHT9JMq9gUkfbFhQMiknL19AaAnPkEALw\\_wcB](https://www.prestamype.com/prestamos?gclid=Cj0KCQjwgNXtBRC6ARIsAIPP7RuS2Y4NNsVLlmJ8Z88Yh7VXC88yhEImHT9JMq9gUkfbFhQMiknL19AaAnPkEALw_wcB)

### **Crédito MYPE**

De acuerdo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú, los créditos que otorgan las entidades financieras deben contener todos los costos que implica el crédito



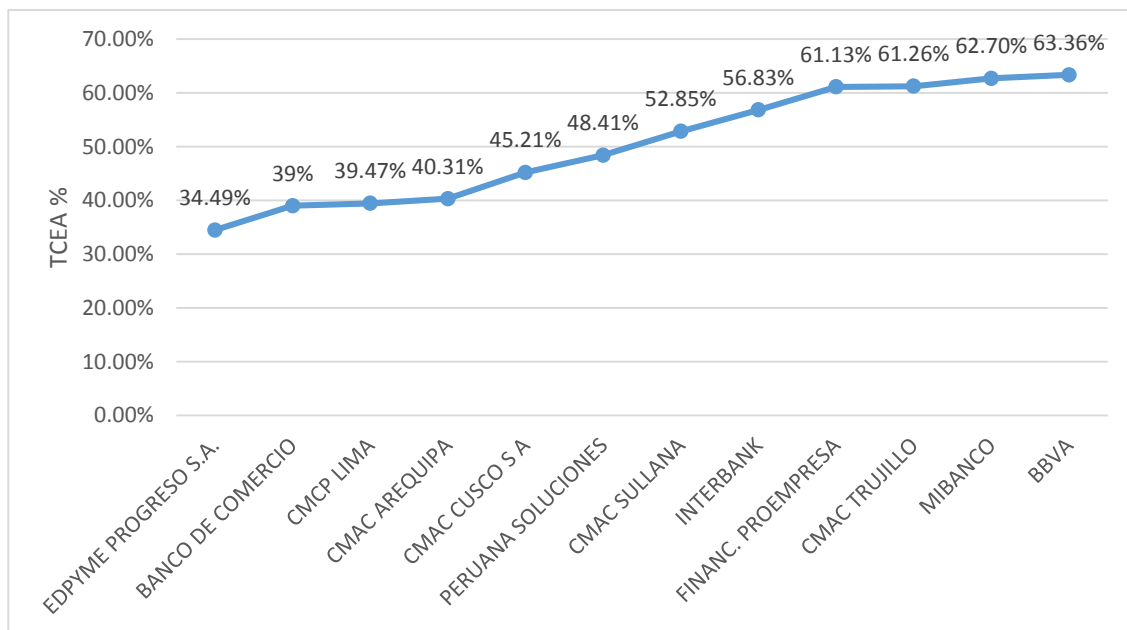
como es el caso de los seguros de desgravamen y otros que implica el desembolso del dinero. A ello se le llama Tasa de Costo Efectivo Anual, en el siguiente cuadro se puede apreciar un crédito de S/ 10,000.00 a un plazo de 9 meses. Considerando que el dinero es para capital de trabajo y que se emplea solo para épocas de campaña, las cuales son día de la madre, navidad y campaña escolar, los cuales son entre abril y diciembre.

La tabla con todas las alternativas que proporciona la SBS de acuerdo a la búsqueda de las tasas más bajas es el siguiente:

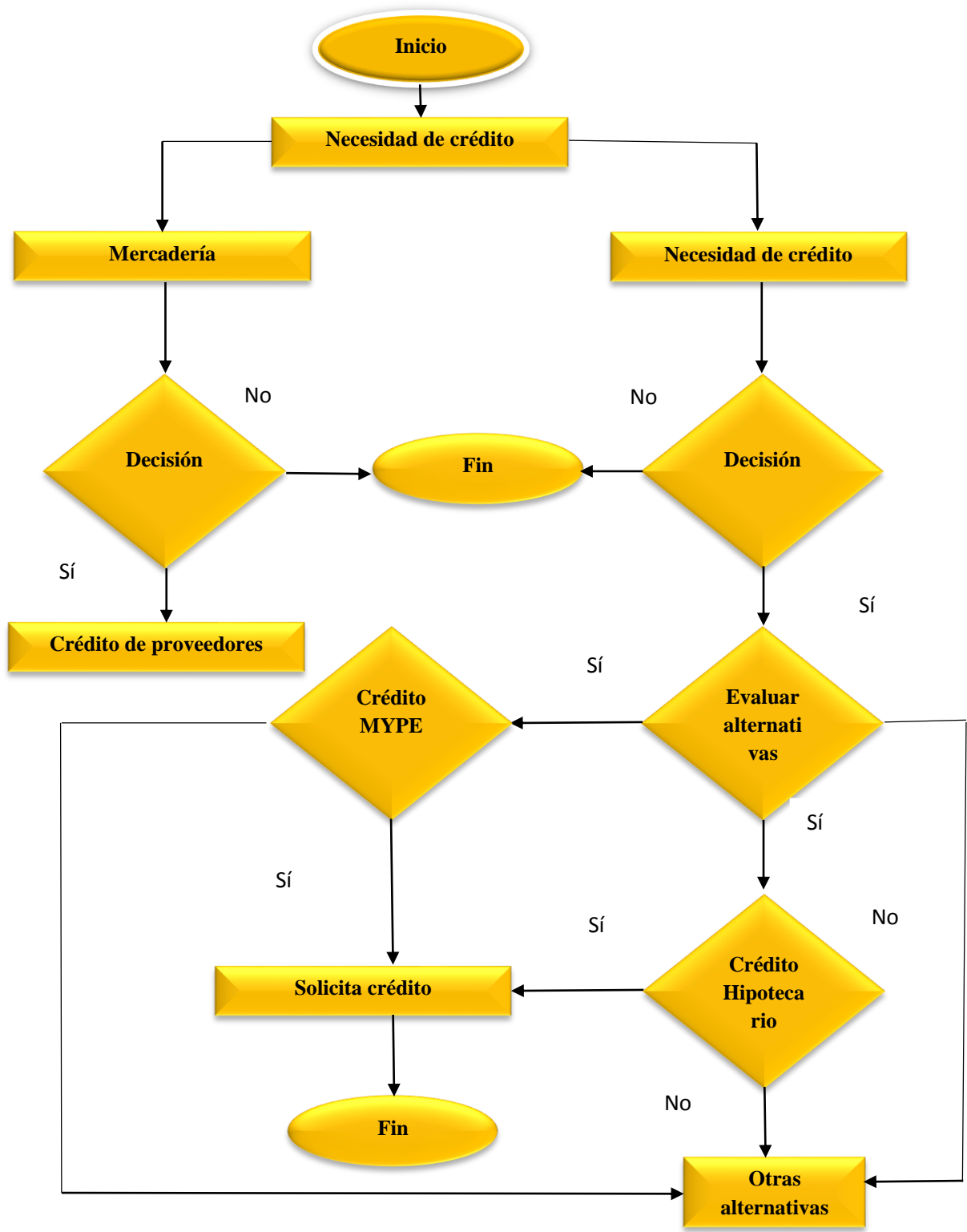
<b>Entidad</b>	<b>TCEA</b>	<b>Cuota</b>
EDPYME PROGRESO S.A.	34.49%	S/. 1,254.57
BANCO DE COMERCIO	39.00%	S/. 1,274.29
CMCP LIMA	39.47%	S/. 1,273.06
CMAC AREQUIPA	40.31%	S/. 1,276.94
CMAC CUSCO S A	45.21%	S/. 1,294.00
PERUANA SOLUCIONES	48.41%	S/. 1,307.44
CMAC SULLANA	52.85%	S/. 1,320.48
INTERBANK	56.83%	S/. 1,334.00
FINANC. PROEMPRESA	61.13%	S/. 1,348.32
CMAC TRUJILLO	61.26%	S/. 1,349.00
MIBANCO	62.70%	S/. 1,356.35
BBVA	63.36%	S/. 1,346.18
BANCO DE CREDITO	64.34%	S/. 1,363.10
CREDIRAIZ S.A.A	68.21%	S/. 1,371.34
CMAC DEL SANTA	70.96%	S/. 1,382.74
CMAC ICA	74.59%	S/. 1,395.52
FINANCIERA TFC S A	75.01%	S/. 1,428.55
BANCO PICHINCHA	80.25%	S/. 1,415.97
CMAC TACNA	81.55%	S/. 1,413.73
FINANCIERA CONFIANZA	84.12%	S/. 1,425.01
AMERIKA FINANCIERA	89.42%	S/. 1,220.97
CREDISCOTIA	92.13%	S/. 1,459.60
CRAC PRYMERA	93.86%	S/. 1,449.26
COMPARTAMOS FINANCIE	95.38%	S/. 1,462.00

CMAC PIURA	100.54%	S/. 1,465.47
FINANC. CREDINKA	100.86%	S/. 1,527.18
EDPYME CREDIVISION	115.74%	S/. ,1509.97
CMAC HUANCAYO	117.45%	S/. 1,564.95
FINANCIERA QAPAQ	230.30%	S/. 1,772.80

En el siguiente gráfico se puede observar las tarifas más bajas de forma ascendente y se puede apreciar que las cuatro primeras entidades son las que cuentan con más bajas TCEA y las cuotas oscilan entre S/ 1254.57 hasta S/ 1276.94.



Para poder solicitar un crédito es necesario que la empresa defina si realmente lo necesita, para ello se plantea el siguiente flujo de decisión, una vez tomada la decisión de solicitar el crédito es necesario que la empresa plantee una flujo de caja para definir el tiempo y la cuota que puede pagar para que de esta manera no se encuentre en apuros en el pago de su deuda.



Para poder calcular los costos de la empresa mensual y determinar la cantidad de dinero que al mes se practicará la siguiente simulación de un flujo de caja y determinar la cuota que se puede pagar.

Ingresos	S/. 10,000.00
Ventas	S/. 10,000.00
Compras del mes	S/. 5,000.00
Mercadería	S/. 5,000.00
Egresos	S/. 7,200.00
Pago de personal	S/. 1,200.00
Alquiler de local	S/. 2,500.00
Impuestos	S/. 1,000.00
Remuneración dueño	S/. 2,500.00
Saldo final	S/. 2,800.00

Como se puede apreciar en la siguiente práctica se determina que la utilidad del mes es S/. 2,800.00, asumiendo que todos los costos mencionados son el total, entonces con dicha cantidad puede pagar cualquiera de las cuotas de las cuatro primeras entidades financiera que el representante de la MYPE elija.