



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 ROPA PARA BEBE DEL MERCADO
FEVACEL DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, 2018**

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

AUTOR:

Bach. LÓPEZ HUAMÁN JUAN OSWALDO

ID ORCID: 0000-0003-2020-5612

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 ropa para bebe del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018.

2. Equipo de trabajo

AUTOR:

Bach. López Huamán, Juan Oswaldo

ORCID: 0000-0002-4004-1064

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Estudiante Pregrado

Lima, Perú

ASESOR

Mg. 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

Mg. 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 Ancasi

Miembro

4. Agradecimiento

Agradecer a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres: Francisco y Elena por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado. Agradecer a mis docentes de la Escuela de Administración de la ULADECH, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial, al Mg. Simón Poma Ancasi tutor de mi Tesis,

Dedicatoria

El presente trabajo de grado va dedicado a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer. A mis padres y hermanos que, con su apoyo incondicional, amor y confianza permitieron que logre culminar mi carrera profesional. Asimismo, dedico este proyecto a mi esposa Marisol que junto a Daniel me tuvieron paciencia y me apoyaron a concluir esta meta.

5. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo 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 ropa para bebe del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018. Del mismo modo, la investigación fue de tipo cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal. La población de esta investigación fue de 19 tiendas de venta de ropa de bebe y la muestra también estuvo conformada por la misma cantidad, en esta población se aplicó un cuestionario de preguntas con escala de Lickert sobre las variables de investigación. Los resultados obtenidos fueron: sobre los representantes de las MYPE. 68.4% tienen entre 31 y 40 años de edad. 53% son casados y 57.9% son de sexo femenino. 78.9% sólo tienen educación primaria y 100.0% son dueños. Sobre las MYPE: 57.80% tiene más de 11 años en el mercado. 100.0% tienen entre 1 a 5 trabajadores. 74% de los trabajadores no son familiares y 100% de las MYPE están formalizadas. Sobre la gestión de calidad: El 100.0% de valores porcentuales del nivel de la gestión de calidad es favorable. 100% están en un nivel favorable de la planificación de la calidad. El 100.0% tienen un nivel favorable de control de la calidad y 100% se enfocan en la mejora continua de la calidad. Sobre el financiamiento: 94.7% de las MYPE tienen un nivel favorable. 100% ha obtenido financiamiento del sistema financiero y el 78.9% lo ha obtenido del sistema no bancario y 47.4% ha obtenido financiamiento informal.

Palabras Claves: Gestión de calidad, financiamiento, venta de ropa para bebe.

Abstrac

The present research work had as a general objective: To propose the financing improvements as a relevant factor for quality management in micro and small businesses in the commerce sector, item of clothing sales for babies from the FEVACEL market of the district of Independence, 2018. Similarly, the research was quantitative, non-experimental, descriptive and transversal. The population of this research was 19 stores selling baby clothes and the sample was also made up of the same amount, in this population a questionnaire with questions of Lickert scale was applied on the research variables. The results obtained were: on the representatives of the MYPE. 68.4% are between 31 and 40 years old. 53% are married and 57.9% are female. 78.9% have only primary education and 100.0% own. About MYPE: 57.80% have more than 11 years in the market. 100.0% have between 1 and 5 workers. 74% of workers are not family members and 100% of MYPE are formalized. About quality management: 100.0% of percentage values of the quality management level is favorable. 100% are at a favorable level of quality planning. 100.0% have a favorable level of quality control and 100% focus on continuous quality improvement. On financing: 94.7% of MYPEs have a favorable level. 100% has obtained financing from the financial system and 78.9% has obtained it from the non-banking system and 47.4% has obtained informal financing.

Keywords: Quality management, financing, sale of baby clothes.

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. Resumen	vii
6. Contenido	ix
7. Índice de tablas y figuras.....	x
I. Introducción.....	12
II. Revisión de literatura	15
2.1 Antecedentes	15
2.2 Bases teóricas de la investigación	20
2.3 Marco conceptual	42
III. Metodología.....	44
3.1 Diseño de la investigación.	44
3.2 Población y muestra.	44
3.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	45
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
3.5 Plan de análisis.....	47
3.6 Matriz de consistencia.....	48
3.7 Principios éticos	49
IV. Resultados.....	51
4.1 Resultados	51
4.2 Análisis de resultados.....	69
V. CONCLUSIONES.....	76
VI. RECOMENDACIONES.....	78
Referencias bibliográficas.....	79
ANEXOS	87
Anexo 01. Instrumento de recolección de datos	87
Anexo 02. Relación de MYPE en estudio.....	89
Anexo 03. Propuesta de mejora	90

7. Índice de tablas y figuras

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de las variables	48
Tabla 2	Matriz de consistencia	50
Tabla 3	Edad del representantes de la MYPE	53
Tabla 4	Estado civil de los representantes de la MYPE	54
Tabla 5	Género del representante de la MYPE	55
Tabla 6	Grado de instrucción del representante de la MYPE	56
Tabla 7	Cargo del representante en la MYPE	57
Tabla 8	Tiempo de la MYPE en el mercado	58
Tabla 9	Número de trabajadores en la MYPE	59
Tabla 10	Personas que trabajan en la MYPE	60
Tabla 11	Formalización de la empresa	61
Tabla 12	Tipo de constitución empresarial	62
Tabla 13	Nivel de percepción del financiamiento de la MYPE	63
Tabla 14	Nivel de percepción del sistema bancario	64
Tabla 15	Nivel de percepción del sistema no bancario	65
Tabla 16	Nivel de percepción del financiamiento informal	66
Tabla 17	Nivel de percepción de la gestión de calidad	67
Tabla 18	Nivel de percepción de planificar la calidad	68
Tabla 19	Nivel de percepción del control de la calidad	69
Tabla 20	Nivel de percepción de la mejora de la calidad	70

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Edad del representante de la MYPE	53
Figura 2	Estado civil de los representantes de la MYPE	54
Figura 3	Género del representante de la MYPE	55
Figura 4	Grado de instrucción del representante de la MYPE	56
Figura 5	Cargo del representante en la MYPE	57
Figura 6	Tiempo de la MYPE en el mercado	58
Figura 7	Número de trabajadores en la MYPE	59
Figura 8	Personas que trabajan en la MYPE	60
Figura 9	Formalización de la empresa	61
Figura 10	Tipo de constitución empresarial	62
Figura 11	Nivel de percepción del financiamiento de la MYPE	63
Figura 12	Nivel de percepción del sistema bancario	64
Figura 13	Nivel de percepción del sistema no bancario	65
Figura 14	Nivel de percepción del financiamiento informal	66
Figura 15	Nivel de percepción de la gestión de calidad	67
Figura 16	Nivel de percepción de planificar la calidad	68
Figura 17	Nivel de percepción del control de la calidad	69
Figura 18	Nivel de percepción de la mejora de la calidad	70

I. Introducción

Se ha escrito demasiado acerca de las condiciones en las que se encuentran las MYPE, es así que países como Japón, Estados Unidos y China, entre otras grandes potencias se deben a este tipo de empresas que se han mantenido firmes y perseverantes a pesar de las adversidades que se han presentado en el momento que les toco realizar sus labores.

En América Latina la realidad no es diferente, países como Brasil, Colombia, Chile y Perú son países que han sabido sostener su economía y mejorarla con el esfuerzo de muchos empresarios de estas organizaciones.

En el Perú, las MYPE son entidades muy pujantes, que dan trabajo a gran parte de la población económicamente activa, actualmente representan el 98% de la totalidad de las empresas y aunque sus ventas son inferiores a las que realizan las grandes empresas, su labor en la economía peruana es bastante protagónica.

Las MYPE que se estudiarán en esta investigación son tiendas que se dedican a la comercialización de ropa para bebe distribuidas en 19 puestos en el mercado central del distrito de Independencia denominado FEVACEL. En este estudio se trata de identificar el porcentaje de empresas que han recibido financiamiento desde el inicio de sus actividades. Precisamente este tipo de empresas padecen en temas de financiamiento, porque las empresas financieras suelen poner muchas trabas a la hora de solicitar financiamiento que requieren para crecer o para mantenerse en el mercado, en mucho de los casos las empresas no obtienen financiamiento y los motivos son diversos, como la falta de historial crediticio, encontrarse en modo de riesgo en una central de riesgo por no haber cancelado en el pasado algún crédito solicitado o simplemente porque no puede sustentar sus ingresos. De la forma que sea, las MYPE

se encuentran en una situación en que deben tomar decisiones para poder mantenerse en el mercado.

Así también otro de los problemas que presentan las MYPE es su relación con temas de gestión de calidad, los cuales lo ejercen de una manera superficial con el cumplimiento de medidas mínimas de calidad, aspecto que no les permite ser competitivas en el mercado, es por ello que esta es una de las causas de su limitado crecimiento.

Es así que en esta investigación se describe las características de la problemática. Si esta situación continua la condición de las MYPE se tornará difícil y no podrían continuar con su proceso de crecimiento natural.

Formulación del problema se da de la siguiente manera: ¿Cuáles son los factores relevantes del financiamiento para la mejora en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para bebe del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, Lima, 2018?

El objetivo general se presenta 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 ropa para bebe del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018. Los objetivos específicos se mencionan a continuación:

El objetivo general se ha desagregado en tres objetivos específicos que a continuación se mencionan:

- a) 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 ropa para bebe del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, Lima, 2018.

- b) Describir 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 ropa para bebe del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, Lima, 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 ropa para bebe del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, Lima, 2018.

Este tipo de justificación se da debido a que el estudio mediante su desarrollo contribuirá a que se corroboren los principios del financiamiento y la gestión de la calidad mostrado en la teoría, de tal manera que el desarrollo de esta investigación sea un aporte más al conocimiento existente.

Mediante la presentación de la propuesta de factores relevantes del financiamiento se pretende mejorar los indicadores de la gestión de calidad de una microempresa del sector comercio, rubro venta de ropa para bebe del mercado FEVACEL del distrito de Independencia.

La justificación metodológica se da porque esta investigación es descriptiva, no experimental y es transversal. En el primer caso solo describirá los hechos encontrados, en el segundo caso no tendrá influencia voluntaria en las variables y será transversal porque la información se recogerá en un solo momento.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

A continuación, se citará antecedentes de corte internacional, nacional y local que tienen relación con las variables de investigación.

Antecedentes internacionales

Logreiray Bonett (2017), en su tesis denominada: “Financiamiento privado en las microempresas del sector textil - confecciones en Barranquilla – Colombia. Tesis de pregrado (En línea). Universidad De La Costa. Barranquilla, Colombia”. Presentó como objetivo analizar las fuentes de financiación privada disponibles para las microempresas, la empleabilidad de éstas en Colombia, así como también sus ventajas y desventajas. La metodología fue descriptiva, cuantitativa y no experimental. Los autores presentan los siguientes resultados: el microcrédito es considerado uno de los créditos más altos en Colombia. 92.6% de los créditos otorgados a las MYPE son realizados por los bancos, 50.5% de las MYPE han obtenido financiamiento a largo plazo. 50% de los empresarios se financian también con crédito de proveedores. El costo del financiamiento es una de las barreras para solicitar crédito.

González (2015), presenta una tesis denominada “La gestión financiera y el acceso a financiamiento de las pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá”. Cuyo objetivo fue determinar las características de la gestión financiera y el acceso a financiamiento de las pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental, correlacional y cuantitativo. El autor presenta las siguientes conclusiones: para las MYPE es difícil obtener

financiamiento externo, es por ello que el 25% de las empresas se han financiado por patrimonio propio.

Ixchop (2014), presenta una tesis denominada “Fuentes de financiamiento de pequeñas empresas del sector confección de la ciudad de Mazatenango”, el objetivo de esta investigación fue identificar las fuentes de financiamiento de las empresas de este estudio. La metodología fue descriptiva y el autor presenta los siguientes resultados: el 26% de las empresas del estudio solicitó financiamiento a sus proveedores, 37% lo hicieron en instituciones financieras, 5% lo hicieron con prestamistas y 32% empleó las utilidades retenidas. Dichos préstamos fueron empleados para pagos a proveedores el 17%, el 52% fue en compra de materia prima. Por otro lado, también registra que el 44% empleó un banco para solicitar financiamiento. También presentaron inconvenientes para solicitar créditos como el 33% por las altas tasas de interés, 37% incertidumbre sobre la situación económica y 30% solicitan demasiados requisitos.

Antecedentes nacionales

Cornelio (2015), en su tesis titulada: “Caracterización del financiamiento y Marketing de las MYPE del sector Comercio - rubro venta de ropa para bebés, en el distrito de Trujillo, año 2014”. Cuyo objetivo fue determinar las características del financiamiento y Marketing de las MYPE del sector comercio, rubro venta de ropa para bebés, en el área de estudio, tuvo también como metodología la descriptiva y no experimental. La autora presenta los siguientes resultados: El 58% de los encuestados son de sexo masculino, el 66.7% tienen entre 46-55 años, 33% tiene secundaria completa, el 58% respondió que tienen entre 12-8 años en el cargo. El 41.7% de los encuestados respondió que sus MYPE son S.A.C, el 58% respondió que tienen entre

12-10 años de fundación, el 50% tienen entre 10-8 trabajadores. El 50% respondió que siempre buscan financiar sus actividades, el 67% se financia con recursos de terceros, el 67% si recibió capacitación antes de acceder a un crédito financiero y finalmente 50% respondió que el crédito que se les otorga lo invierten en comprar mercaderías.

More (2016), en su tesis titulada: “Caracterización de gestión de calidad y formalización de las MYPE comercializa doras de ropa para bebés de las galerías ubicadas en av. Blas de Atienza, Piura, año 2014”. El objetivo de esta tesis fue determinar las características de gestión de calidad y formalización de las MYPE comercializa doras de ropa para bebés del área de estudio. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 100% de las empresas cuenta con licencia de funcionamiento, 100% se encuentra formalizada ante SUNAT, 60% de las empresas se encuentra formalizada en el tema laboral, 40% tienen contrato con sus trabajadores como necesidad de mercado. 80% se encuentra en RUS y el 20% en el RGR.

Panduro. (2017), en su tesis titulada: “Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las MYPE del sector comercio, rubro venta de ropas para damas en el distrito de Juanjuí – 2017”. Cuyo objetivo fue determinar las características de la gestión de calidad y la formalización de las MYPE del sector comercio - rubro venta de ropas para damas en el área de estudio. La metodología fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados son los siguientes: sobre la edad de las personas encuestadas, se identificó a 80% entre 20 y 35 años, 70% pertenecen al género femenino y 50% tienen educación secundaria. 90% de las MYPE son formales. 60% de las MYPE aumentó sus costos laborales con la formalización.

Córdova (2016), presenta una tesis denominada: “Caracterización de la competitividad de las micro y pequeña empresa del sector comercio – rubro venta de ropa para niños en el mercado modelo de la ciudad de Chimbote, periodo julio 2013 – 2014”. Tuvo como objetivo determinar las características de la competitividad de las micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro venta de ropa para niños en el área de estudio. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y transversal. Los resultados obtenidos en esta tesis fueron: 47.1% de los encuestados tienen entre 35 a 45 años de edad, 29.4% tienen estudios técnicos, 29.4% de las empresas tienen entre 3 a 5 años de funcionamiento en el mercado. 82.4% tienen entre 1 a 5 trabajadores.

Antecedentes locales

Rioja (2019), preparó una tesis de título: “La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPE, del sector comercio – rubro venta de ropa para varones, Galería 5 Continentes, Av. Abancay n°1109, Lima 2018”. El objetivo de esta investigación fue identificar los beneficios que las MYPE reciben cuando aplican los principios de gestión de calidad. La metodología fue cuantitativa, descriptiva, no experimental y transversal. La autora identifica que la mayoría de los empresarios tienen entre 31 a 40 años de edad. También distingue que son varones en su mayoría y solo tienen secundaria completa. Sus empresas funcionan entre 6 a 10 años, tienen empleados que no sobrepasan tres en cantidad. Los productos que venden de acuerdo a lo que ellos afirman pasan los controles de calidad y su atención al cliente es esmerada. Sobre las conclusiones menciona la autora: la mayoría de las MYPE están de acuerdo que sus productos no presentan fallas y cumplen con las especificaciones

que solicita el cliente y cumplen con la duración esperada del producto. También están de acuerdo que la gestión de calidad beneficia a las MYPE.

Gutiérrez (2019), también presentó una tesis denominada: “La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPE del sector comercio – rubro venta de ropa para dama, de la galería Fronteras Unidas de Grau, Jr. Montevideo N° 766, Lima 2018”. La investigación tuvo como propósito determinar los beneficios de las tiendas de venta de ropa de la galería en estudio bajo el enfoque de la gestión de calidad. Para tal propósito se practicó una metodología descriptiva, no experimental y transeccional. De lo estudiado en esta tesis se encontró que el 40% de las MYPE a veces diseñan los objetivos de calidad de la empresa. 55% de ellas invierte recursos para mejorar la calidad. 40% a veces maneja procedimientos de gestión de calidad. 55% motiva a los trabajadores para la gestión de calidad. 50% percibe que el estilo de dirección influye en la gestión de calidad. 60% realiza controles en los procesos. De tal manera que las conclusiones fueron: las micro y pequeñas empresas no aplican las herramientas de gestión de calidad en sus negocios, ello es por el poco conocimiento y desinterés del tema, ello perjudica a las ventas sobre todo en un ambiente de alta competencia.

Ninatanta (2016), en su tesis titulada: “Caracterización del financiamiento y la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de ropa para damas, de la galería Guizado del Jr. Gamarra n° 654, del distrito de la Victoria, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2013-2014”. Presenta como objetivo determinar las características del financiamiento y la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para damas, en el área de estudio. La metodología empleada en esta tesis fue descriptiva, no

experimental, cuantitativa y transversal. Los resultados obtenidos fueron: Sobre la edad de las personas encuestadas se identificó a 72.5% entre 31 a 50 años, 52.5% pertenecen al sexo femenino y 62.5% tienen nivel de estudios no universitarios. 80% de las MYPE tienen más de 6 años en el mercado. 100% tienen entre 1 a 5 trabajadores. 67.5% han solicitado algún tipo de financiamiento. 75% ha solicitado en una entidad no bancaria. 85% de los créditos fueron entre 2001 soles a más. 100% de los empresarios utilizó el crédito en capital de trabajo. 100% afirma que el financiamiento ha permitido crecer a la empresa.

2.2 Bases teóricas de la investigación

El financiamiento es una problemática que se manifiesta en gran parte de las micro y pequeñas empresas por lo que se ha tornado en un común denominador entre estas unidades en el mundo. Sobre esta problemática cuyas variables son el financiamiento y la gestión de calidad se sustentará en las teorías encontradas.

2.2.1 Teoría del financiamiento

En la literatura especialidad del tema se encuentra a Gallardo (2014), quien refiere sobre el concepto que “es el esfuerzo que el empresario o la persona realiza para obtener recursos que puedan poner en funcionamiento sus actividades empresariales, ello en condiciones que lo puedan favorecer” (párr. 1).

Para Perdomo (1998), el financiamiento es “la obtención de recursos de fuentes internas o externas, a corto, mediano o largo plazo, que requiere para su operación normal y eficiente una empresa pública, privada, social o mixta” (p. 207).

De acuerdo a Lira (2009), el financiamiento es “la cantidad de dinero con el que la empresa debe contar para operar en el mercado” (p. 18). Del mismo modo, para

López (2018), son “las vías que utilice la empresa para conseguir fondos. Para que la empresa pueda mantener una estructura económica, es decir, sus bienes y derechos, serán necesario unos recursos financieros” (párr. 1).

Baca (2006), menciona que “es el conjunto de recursos monetarios necesarios para llevar a cabo una actividad económica, con la característica que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios de capital” (p. 38). Así también Amadeo (2013), la define como “la forma en la cual las organizaciones obtienen flujos de fondos para realizar adquisiciones de bienes de capital para poder lograr sus planes de acción, ya sean productivos, comerciales o de cualquier tipo” (p. 21).

Higueros (1994), se refiere a “la acción de aportar dinero para la realización de una empresa, es decir sufragar los gastos necesarios para una actividad, en otras palabras, la concesión o el otorgamiento de un crédito de una persona natural o jurídica a otra reconocida, para realizar determinada clase de operación” (p. 5).

De acuerdo a estos conceptos el financiamiento es una herramienta que las empresas requieren para poder continuar con sus actividades de producción o servicios. Por lo general las empresas requieren siempre la inyección o apalancamiento de recursos económicos para seguir avanzando en la generación de riqueza en sus actividades empresariales. Economía y Organización de Empresas (s.f.), menciona que el financiamiento es “la consecución de los medios necesarios para efectuar inversiones. A cada una de las formas de obtención de medios se le denomina fuente financiera” (p. 2).

Para García (2010), “se denomina financiación a la obtención de recursos, que son necesarios para el funcionamiento de la empresa, en las condiciones de coste, plazo y cuantía más favorables, teniendo en cuenta los objetivos del negocio” (p. 3). Finalmente, para la Guía Empresarial (2009), “consiste en la obtención de fondos o capital para crear y desarrollar un proyecto empresarial” (p. 17), esta puede ser externa o interna.

2.2.1.1 Fuentes de financiamiento de la MYPE

En el Perú existen muchas fuentes de financiamiento que se pueden obtener del sistema bancario y el no bancario. Al respecto el Informativo Caballero Bustamante (s.f.), realiza un aporte importante y hace una clasificación de las fuentes de financiamiento existentes:

Financiamiento del sistema bancario

Banco Scotiabank. Este Banco ejecuta sus créditos a través del Crediscotia, la cual es una financiera del grupo, pero también mediante el mismo Banco.

Crediscotia Financiera. Esta entidad financiera forma parte del Grupo Scotiabank Perú, es una entidad especializada en otorgar créditos a los micro y pequeños empresarios a quienes les exige ciertas garantías para asegurar su pago, bajo un interés relativamente alto. Esta entidad ofrece al público en general que tenga una microempresa diferentes modalidades de crédito y para ello solicita algunos requisitos propios de las entidades que realizan financiamiento.

La propuesta de esta financiera radica en que otorga a sus clientes una aprobación inmediata en tanto cumplan con los requisitos mencionados, una tasa de interés adecuada, también le facilita el pago adelantado de cuotas y una red de agencias

y cajeros a nivel nacional. La financiera Crediscotia cuenta con los siguientes productos a disposición de las empresas interesadas en solicitar financiamiento:

Crédito de garantía líquida. Es una de las alternativas ofrecidas a las MYPE para la compra de materia prima, maquinaria y equipo y hasta inmuebles para uso de locales comerciales, la facilidad que da la financiera es la asesoría que brinda para otorgar mayor rendimiento al dinero prestado y haya garantía de devolución.

Crédito para capital de trabajo. Este es un crédito que se le facilita al empresario para la compra de materia prima e insumos. El monto que facilita la entidad va desde los S/ 500 hasta los S/ 90000 soles y se pueden pagar hasta en 18 meses.

Financiamiento para inversiones. Este crédito se emplea para comprar activos como vehículos y maquinarias. El valor del desembolso oscila entre mil quinientos soles y ciento veinte mil soles o en todo el equivalente en dólares y se pueden pagar en un período de 72 meses.

Crédito para proyectos de infraestructura. Esta opción se acomoda para asociaciones de personas que desean adquirir un terreno o un local de grandes dimensiones para que realizan actividades de la empresa. El requisito principal es que la organización tenga por lo menos tres años en el mercado.

En cuanto a lo que la institución pide para formalizarlo se tiene: Solicitud de financiamiento por la asociación; Padrón de asociados, Escritura de Constitución de la Asociación que incluye Estatutos; vigencia de los poderes de los representantes y copias de sus DNI; títulos de propiedad del inmueble, modalidad de transferencias de propiedad de puestos, información de la constructora elegida; anteproyecto de la obra y licencia de construcción o anteproyecto aprobado por la municipalidad. La cantidad prestada se puede cancelar en un plazo no mayor de 60 meses.

Línea de capital de trabajo. Esta línea se facilita a los empresarios para que compren mercadería en la empresa que dirigen, las solicitudes de recursos son diferentes, algunos requieren solo quinientos soles para compra de pequeñas cosas, para microempresas pero también, pueden ser mayores montos como hasta noventa mil soles, para compras superiores e incluso para realizar una importación.

Banco de crédito del Perú

Conocido también como BCP, es una institución sólida que también cuenta con un producto adecuado para las MYPE, sobre todo este banco hace campañas de préstamos para épocas de campaña en el que sostiene que el emprendedor lo necesita y puede obtener mayores ganancias y de esta manera devolver el crédito otorgado. Las modalidades de sus productos se explican a continuación:

Crédito paralelo. Este tipo de crédito que ofrece esta institución es de mucha ayuda para los empresarios y preciso en el momento que ellos lo necesitan. El BCP hizo un producto a la medida con los empresarios que son clientes del Banco y que han tenido un comportamiento de pago durante el año muy bueno y lo ofrecen en el mes de julio para que los empresarios lo utilicen en dichas campañas por el período de dos meses e incluso tienen un período de gracia de hasta dos meses.

Leasing. También se le llama arrendamiento financiero y es un producto que tiene el banco para que el empresario pueda comprar un activo que por lo general es una maquinaria nacional o importada, la cual paga en modalidad de alquiler por un determinado tiempo, al cabo de ese período la empresa tiene la opción de adquirir el producto por una suma pactada con el banco. Optar por esta opción es una buena alternativa porque además el empresario tiene un beneficio tributario, ya que puede utilizar la modalidad del leasing como crédito fiscal.

La duración de esta operación es de 24 meses para bienes muebles y de 60 meses para bienes inmuebles.

Los documentos que solicita el banco son los siguientes: Carta de solicitud detallando la razón social de la empresa, RUC; monto y objeto de la operación, plazo y garantías ofrecidas; formato de información básica de clientes completamente llenado; Estados Financieros de los dos últimos ejercicios con notas y anexos y del último trimestre con el detalle de las principales cuentas; Flujo de Caja proyectado por el plazo total de la operación, con el detalle de los supuestos empleados para su elaboración; proforma de proveedor, en el caso de maquinarias y equipos y copia de la declaración jurada de autoavalúo, en el caso de inmuebles.

Financiamiento de bienes inmuebles. Este es un crédito donde el empresario paga cuotas fijas, este se da en soles o en dólares, así también financia hasta el 80% del valor del bien y los montos oscilan entre US\$ 1,430 hasta US\$ 100,000, y en cuanto al plazo del retorno del dinero al banco es hasta 84 meses. Los requisitos son que las personas naturales o jurídicas debe contar con RUC activo, el negocio debe tener una antigüedad de un año, el empresario debe tener un respaldo patrimonial. En todo caso, lo normal para ello es presentar una persona que lo respalde y que haga el papel de fiador. Otro requisito indispensable es que sustente ingresos que acrediten o aseguren el pago de la cuota, esta es una evaluación que el evaluador de la entidad financiera realiza.

Financiamiento de bienes muebles. Este crédito también se paga en cuotas fijas, es uno de los más usados para la compra de activos, los montos son elevados y llegan hasta 100,000 dólares y el período llega hasta 60 meses.

Banco Interbank

En estos créditos se distinguen entre personales y empresariales. Los créditos que ofrece son para capital de trabajo y compra de activos. Los créditos andan en la orden 64,000 soles sin garantía; en cuanto necesiten mayor cantidad, están sujetos a evaluación.

En el caso de los créditos personales, referidos a las personas naturales con empresa, se le otorgan plazos hasta los 24 meses y los créditos son para capital de trabajo, compra de activos, que ascienden las cuotas hasta 60 meses.

En el caso de las personas jurídicas, el tratamiento es similar solo que los montos son superiores y están en el orden de 40000 soles hasta 100000 soles, los créditos se realizan con garantía, penalidades y aspectos que el permitan asegurar el banco de todas las formas.

Mi Banco

Este es el primer banco en el Perú que se identificó como un banco especializado en MYPE. Ofrece los siguientes créditos:

Mi capital. Este es un crédito rápido que otorga la entidad financiera, cuya característica es de ser rápida y en montos pequeños como S/. 1,000 o US\$350, con un plazo de dos años para pagar y hasta 2 meses de gracia.

Mi equipo. Es una línea de crédito que se ofrece a los empresarios, en soles o dólares, por montos desde S/. 1,000 o US\$350, con un plazo de 3 años para cancelar en moneda nacional, y 5 años si es en la divisa norteamericana.

Leasing. Lo resaltante de este crédito es que puede comprar maquinarias o bienes muebles e inmuebles que requieran para el funcionamiento de su empresa. Con este

sistema el empresario recibe un beneficio tributario mediante el crédito fiscal. Además, la institución financiera ofrece su asesoría para que el empresario realice una buena compra y obtenga el mayor beneficio de su inversión. Los plazos de retorno del dinero dependen del bien y se evalúan en cuanto se solicita el crédito, este plazo oscila entre 24 hasta 60 meses para bienes muebles y bienes inmuebles desde 60 hasta 120 meses para pagar; así mismo, los bienes son asegurados contra todo tipo de riesgo. Los requisitos básicos que exige la institución financiera a los demandantes de este tipo de financiamiento son: Presentar RUC y DNI del cliente, Calificación en Centrales de Riesgo en los últimos 3 meses; copia original ó simple autenticada del Testimonio de Constitución de la Empresa donde estén las facultades y nombramientos de los representantes legales, copia simple del documento oficial de identidad (DOI-DNI) de los representantes, y una copia literal completa de la partida registral o vigencia de poderes con una antigüedad no mayor a 15 días.

Crédito con garantía líquida. Es un crédito que se ofrece para que la persona haga crecer su negocio o para cubrir sus gastos familiares.

Al igual que en los demás empréstitos, puede ser otorgado en soles o dólares, desde S/. 1,000 o US\$350, garantizado con depósito a plazo al 100%. Entre los requisitos que exige la entidad es que las personas tengan entre 23 y 69 años de edad, abrir o tener un Certificado de Depósito Negociable (CDN) en soles o dólares (el CDN garantiza el crédito que será otorgado) y registrar buena calificación en el sistema financiero nacional.

Fuentes de financiamiento del sistema no bancario

En este grupo de entidades privadas se puede identificar a las Cajas de ahorro y crédito (CMAC) y las EDPYME.

Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC). Se han posicionado en el sector financiero como entidades especializadas en microfinanzas. Estas instituciones también otorgan crédito a personas naturales de escasos recursos que cuentan con habilidades emprendedoras.

Entidades de Desarrollo para las Pequeñas y Medianas Empresas (EDPYMES).

De acuerdo a la Resolución SBS N° 847-94 “las EDPYMES tienen por objeto otorgar financiamiento a personas naturales y jurídicas que desarrollan actividades calificadas como de pequeña y microempresa, utilizando para ello su propio capital y los recursos que provengan de donaciones”.

Los antecedentes a las EDPYMES son las ONG, quienes se convirtieron en entidades financieras para dar créditos a la MYPE. En el Perú, según lo menciona InfoMYPE (s.f.), los servicios que brindan estas entidades son los siguientes:

Capital de trabajo: Este tipo de crédito se otorga para los gastos más inmediatos de la empresa como la compra de materia prima y gastos comunes en la empresa y va dirigido para las personas naturales o jurídicas. Una característica de estos créditos es que son de corto plazo.

Activo fijo: Estos créditos son destinados para adquirir terrenos, maquinarias y equipos de costoso valor y que son parte de la empresa y que se otorgan un plazo de 36 a 60 meses.

Fuentes de financiamiento informal

Los créditos informales se refieren a todos aquellos que no están dentro del sistema financiero pero que también constituyen una fuente de financiamiento rápido y a corto plazo, pero muchas veces con un interés superior al que ofrece el sistema financiero. A continuación, se mencionan los más comunes.

Crédito de proveedores. En la actualidad los créditos otorgados por proveedores es una forma muy común de que estos puedan acceder a los clientes. Esta es una práctica actual de negociación y constituye una facilidad para las MYPE de obtener la materia prima sin pagar hasta dentro de 15, 30, 60 o 90 días, dependiendo del acuerdo entre el proveedor y el cliente. Estos créditos en la mayoría de las veces se otorgan con un sobre precio, que a pesar de ello no deja de ser interesante para la MYPE. Así también el proveedor otorga un descuento por pronto pago.

Al respecto García y Mora (2012), afirman que los créditos otorgados por lo proveedores se celebran de mutuo acuerdo y por el grado de familiaridad que tienen entre ambos, por supuesto que ello implica una evaluación de la experiencia del cliente que luego de haber realizado transacciones con el proveedor, éste considera que es necesario realizar dicha operación. Por lo general, no trae consigo un interés.

También Iturrioz del Campo (s.f.), una variación de estos créditos es que el proveedor otorgue ciertos beneficios al cliente por pronto pago, es decir se le realice un descuento al crédito otorgado cuando el cliente paga por anticipado. También puede contemplar otros tipos de beneficios.

Prestamistas de dinero. Este tipo de crédito es muy común en la actualidad, su característica es que tienen intereses muy altos y son por lo general de corto plazo, es decir menos de un año. Sobre este aspecto, Roccanello y Roldán (2014), mencionan que este tipo de préstamo es de corte informal, riesgoso, de alto interés y que se dan en espacios rurales, aunque en la actualidad se da incluso en grandes ciudades, es de obtención rápida.

2.2.2 Teoría sobre la gestión de calidad

Pérez (2004) define la gestión como la acción de “hacer adecuadamente las cosas, previamente planificadas, para conseguir objetivos (comprobando posteriormente el nivel de consecución)” (p.111).

En congruencia a esta cita se puede decir que la gestión de la Calidad es el grupo de acciones, organizadas, planeadas y consecuentes, necesarias para brindar la confianza adecuada que muestre que un producto o servicio va a satisfacer los requerimientos dados en cuanto a la calidad.

Por otra parte, Camisón, Cruz y González (2006), “concibe la gestión de calidad como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo” (p.50).

La gestión de calidad es aplicada en las empresas con la finalidad de evitar o disminuir probables errores o desviaciones en la productividad de la empresa o institución, además en los servicios y productos adquiridos por medio del mismo. Por ello es importante resaltar que este sistema como lo es la gestión de calidad es aplicado para detectar los problemas antes de haber sucedido, aclarando que su función es el suceso de alguno de estos. Es importante evitar estos errores de manera continua y así desarrollar un mecanismo de prevención que permita anticiparse a ellos, este sistema dentro de sus acciones y procedimientos intenta garantizar la calidad de la manera en cómo se adquieren los productos obtenidos, es decir del proceso por el cual se consiguen.

Udaondo (1992), expresa “que debe entenderse por gestión de calidad el conjunto de caminos mediante se consigue la calidad; incorporándolos por tanto al

proceso de gestión...la gestión de calidad sería el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función de calidad con vistas a su mejora permanente” (p.5)

Desde el apareamiento de esta terminología “gestión de calidad”, es importante resaltar que no ha parado de emplearse e ir en mejora de nuevos modelos y enfoques de este sistema, porque se ha comprobado a través de su implementación los grandes resultados y las mejoras en cuanto a la evolución de empresas e instituciones que aplican diversos sistemas en gestión de calidad. Por tal motivo dichos enfoques se han ido adecuando a nuevas definiciones de calidad como en identificación de variables, las relaciones entre ellas, sus condiciones y filosofía para su incorporación, aparte de su complejidad activada con los procesos de reforma de muchos modelos existentes, las normas ISO 9000:2000.

Razonablemente, no se dispone de una conceptualización general y cerrada totalmente para definir el término gestión de calidad, infiriendo una diversidad de denominaciones para la misma terminología. Puntualizando esta definición es de suma importancia puesto que el cumulo de acciones, propuestas, métodos y enfoques son de manera parcial para el uso y empleo de cualquier empresa e institución adecuándose según sus debilidades o necesidades.

2.2.2.1 Objetivos de la calidad

Muños (1999), Expresa que “el problema de enunciar los objetivos de calidad se encuentra en la determinación de los atributos que debe tener un servicio y en el modo en que los clientes/contribuyentes esperan que los contribuyentes que los servicios estén compuestos...estos objetivos se refieren a los servicios que el organismo público

a de prestar a sus clientes contribuyentes, sin embargo como se ha indicado y repetidamente, las actividades que los consiguen se sitúan al final de un proceso, y el resultado solo será excelente si todas las etapas del proceso se realizan de modo excelente” (p.200).

Por otra parte, Varo (1994) establece que “los objetivos de una organización pueden ser principales o secundarios, generales y particulares y a corto y largo plazo” (p. 212).

Sumado a esto se puede complementar que los objetivos de calidad son el principio de todo proceso, son importantes puestos que en función de ellos irán enfocadas cada fase a desarrollar. Esta planificación y discusión de metas alcanzar irán evocadas a la disminución o eliminación de un problema según la índole de la organización, como, por ejemplo: en pro de las necesidades logística, el número de empleados, la naturaleza del proceso, el ambiente en que se desarrolla el sistema, y lo más importante la cartera de clientes, consumidores o destinatarios.

Para la elaboración de los objetivos es necesario jerarquizar o establecer las necesidades en cuanto a la calidad para así plantearse los retos o metas bien definidos tras un trascurso de análisis interno en el que se aprecian las prioridades y necesidades. Generalmente estos van dirigidos en estándares altos establecidos por la dirección de la organización, y deben estar alineados con el manual de calidad si la organización cuenta con él.

Los elementos para definir los objetivos deben ir enfocados a: a) deben dar respuestas a las necesidades actuales y futuras de la organización, para proyectar las metas establecidas de forma coherente y alcanzables, para siempre ir enfocados a la

continua mejora del desarrollo organizacional, b) enfocarse en los niveles a satisfacer en los demandantes del servicio o producto, c) poseer los recursos necesarios para realizarlos tanto como humanos, tecnológicos, técnicos y económicos, d) deben organizarse para realizar evaluaciones y seguimiento del proceso y el desempeño de los individuos involucrados en dicho proceso y la formación de un grupo de STAFF para el estudio de todas las vértices del proceso

2.2.2.2 Trilogía de Juran

Juran (1996), establece que “la gestión de calidad se realiza por medio del uso de estos tres mismos procesos: planificación, control y mejora. Aquí se llaman: a) planificación de la calidad, b) control de la calidad, c) mejora de la calidad” (p.15)

El mismo autor define la planificación de la calidad como “la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes. Comprende una serie de pasos universales que se pueden resumir de la siguiente manera: a) fijar los objetivos de la calidad, b) identificar a los clientes (los que serán afectados por los esfuerzos por cumplir los objetivos), c) determinar las necesidades de los clientes, d) desarrollar características del producto que respondan a las necesidades del cliente, e) desarrollar procesos que sean capaces de producir esas características, f) establecer controles de procesos, y transferir los planes resultantes de las fuerzas operativas” (p.15)

El segundo proceso el Juran (1996), instituye que el control de la calidad cuenta con varios pasos los cuales se describe a continuación: a) evaluar el comportamiento de la calidad real, b) comparar el comportamiento real con los objetivos de la calidad, c) actuar sobre las diferencias” (p.16).

Y el tercer proceso, pero no menos importante es la mejora de la calidad que expresado por el mismo autor expresa que “este proceso es el medio de elevar el comportamiento de la calidad hasta uno niveles de precedentes (“avances”). La metodología consta de una serie de pasos universales: a) establecer la infraestructura necesaria para asegurar la mejora anual de la calidad, b) identificar las necesidades específicas para mejorar (los proyectos de mejora), 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 necesaria para los equipos: 1) diagnostiquen las causas, 2) fomenten el establecimientos de remedio, 3) establezcan controles para que perduren los logros (p.16).

Con estas conceptualizaciones se evidencia el nivel de estudios y aportes del consultor y experto Joseph Juran quien realizó una propuesta de acuerdo a una acertada Gestión de la Calidad, aseverando la trilogía de procesos como se mencionó antes, como primer proceso la planificación de la calidad, la cual se basa en el desarrollo de las exigencias del cliente, según sea el producto o servicio pero con el fin de satisfacerlo; el segundo proceso se plantea el control de la calidad, el cual es el que Es quien proporciona los patrones o estándares de calidad que se emplearán para la inspección y en tercera posición el proceso de la mejora de la calidad, que frecuentemente nace de la localización de errores. Encontrar errores y conocer su nacimiento permite conseguir una oportunidad para mejorar el proceso.

2.2.2.3 El círculo Deming o círculo PHVA

Pérez y Múnera (2007) expresan que el “ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar” fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por Walter Shewart, y fue popularizado luego por W. Edwards Deming, razón por la cuál es frecuentemente conocido como

“Ciclo de Deming”. Dentro del contexto de un SGH, el PVHA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto en la realización del producto como en otros procesos del sistema de gestión de calidad” (p. 50)

Los autores previamente citados afirman que dicho “círculo de calidad consiste en cuatro etapas:

1. Planear: primero se definen los planes y la visión de la meta que tiene la empresa; en dónde quiere estar en un tiempo determinado.

Una vez establecido el objetivo, se realiza un diagnóstico, para saber la situación actual en que nos encontramos y las áreas que es necesario mejorar, definiendo su problemática y el impacto que se puedan tener en su vida.

Después se desarrolla una teoría de posibles soluciones, para mejorar un punto y por último se establece un plan de trabajo en el que probaremos la teoría de solución.

2. Hacer: en esta etapa se lleva a cabo el plan de trabajo establecido anteriormente, junto con algún control para vigilar que el plan se esté llevando a cabo según lo acordado. Para poder realizar el control existen varios métodos como la gráfica de GANTT en la que podemos medir las tareas y el tiempo.

3. Verificar: aquí se comparan los resultados planeados con los que obtuvimos realmente. Antes de esto, se establece un indicador de medición, porque lo que no se puede medir, no se puede mejorar en una forma sistemática. El mejor de los ejemplos puede ser un deportista que entrena para calificar a las olimpiadas:

a él se le pone a competir semanalmente con rivales de su mismo nivel, y aquí es cuando se puede verificar si en verdad está logrando aumentar su rendimiento.

4. Actuar: con esta etapa se concluye el ciclo de la calidad: si al verificar los resultados dados, se logró lo que se tenía planeado entonces se sistematizan y documentan los cambios que hubo; pero si al hacer una verificación nos damos cuenta que no hemos logrado lo deseado, entonces hay que actuar rápidamente y corregir la teoría de solución y establecer un nuevo plan de trabajo” (p. 50).

El ciclo de Deming (de Edwards Deming), también conocido como ciclo o PHVA que desarrolla las acciones como: planificar, hacer, verificar y actuar; es una herramienta que se fundamenta en la mejora continua de la calidad, en cuatro pasos, a través de los cuatro procesos anteriormente mencionados (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar). Este ciclo también conocido como ciclo Deming-Shewhart en consecuencia a lo planteado en la cita anterior.

Los resultados producto de la aplicación de este ciclo facilita a las empresas e instituciones una mejoría global de su competencia, de sus productos y servicios, optimando perennemente su calidad, disminuyendo los costos, optimizando la productividad, aumentando la participación en el mercado y aumentando la rentabilidad en dicha organización. Teniendo en claro estas metodologías fueron diseñadas para ser principalmente usada por empresas y organizaciones.

El círculo de Deming está compuesto por 4 etapas. Las cuales se llevan a desarrollar de manera sistemática sin hacer omisión de ninguna de las cuatro, una vez terminada el proceso donde se está implementando esta herramienta, se vuelve a iniciar por la primera etapa o el primer proceso, de tal forma que la actividad sea repetitiva

una y otra vez, de allí a e usarse la terminación ciclo y finalmente todas las mejoras, acciones, tareas aportaciones sean evaluadas metódicamente.

2.2.2.4 Gestión de calidad desde la ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015 es la insignia internacional de carácter certificable que regulariza los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC). La serie de normas ISO 9001 promueven la adopción de un enfoque basado en procesos y establece 07 principios sobre la gestión de la calidad que se desarrollan a continuación:

Enfoque al cliente. Todos los esfuerzos que realizan las empresas deben estar enfocadas a la satisfacción plena del cliente, para ello las organizaciones deben identificar cuáles son las necesidades de sus clientes e identificar de qué manera se puede obtener una mayor satisfacción en ellos.

Liderazgo. El liderazgo de los directivos es crucial en este aspecto, porque son ellos quienes deben estar en primer lugar involucrados y comprometido con la causa de mejorar los procesos con la gestión de calidad. Además, su participación será un estímulo para los demás trabajadores.

Compromiso de las personas. La única forma de obtener el compromiso de los trabajadores es en primer que los directivos también se involucren y que ellos los vean participar, en segundo lugar, es necesario que los trabajadores asuman una tarea específica de la cual se debe hacer cargo y responder por ella, realizándole seguimiento para que puedan cumplir de acuerdo a lo establecido.

Enfoque a procesos. Todas las actividades que realiza la empresa es parte de un proceso. Entendiéndose que el proceso es una secuencia lógica de los pasos que se deben seguir para concluir en un propósito. Cuando se aplica gestión de calidad se

estudian cada proceso haciendo uso de las técnicas para poder identificar oportunidades de mejorar y actuar sobre ellas.

Mejora. Teniendo en cuenta el enfoque mencionado anteriormente y luego de la aplicación de las herramientas de gestión, siempre se encuentran oportunidades de mejoras, las cuales la organización debe acogerlas y emprenderlas para erradicar dicho error, asignando personal y los recursos necesarios para su implementación.

Toma de decisiones basada en la evidencia. Ningún empresario debería tomar decisiones en datos imprecisos o inconsistentes y mucho menos en rumores, las decisiones se deben basar en evidencias comprobadas porque dependerá de ella el curso que tomará la empresa y muchas veces de pende de ella su permanencia en el mercado.

Gestión de las relaciones. Las relaciones laborales en una empresa nunca son como ellos lo planifican siempre hay trabajadores descontentos y otros que están satisfechos, ello se debe a que las personas tienen diferentes motivaciones, las cuales son contrapuestas a las necesidades de la empresa. Es por ello, que la empresa debe mantener un diálogo estrecho con sus trabajadores para poder satisfacer esas inconsistencias que se presentan en él. Es necesario mencionar que para realizar esto es menester hacer una evaluación del desempeño del trabajador.

2.2.2.5 Técnicas o herramientas de la calidad

En la implementación de la gestión de calidad de una organización existen algunas herramientas que pueden contribuir a dicho propósito. Es por ello que González et al (2013), presenta un conjunto de técnicas que permite implementar con éxito la gestión de calidad.

Hoja de recopilación de datos. Consiste en un documento previamente elaborado con un conjunto de ítem que se han obtenido del proceso que va a permitir evaluar ciertos puntos que el responsable considera importante que se deben cumplir. Este es el insumo que requieren las demás herramientas para trabajar con eficiencia.

Diagrama de causa y efecto. Es una herramienta muy útil para obtener información acerca de la solución de un problema. En este aspecto es importante que todos los trabajadores participen porque cada uno tiene algo que aportar en este sentido. Se le conoce también como diagrama de Espina de pescado de Ishikawa por el nombre de su creador. Se elabora identificando las causas y efectos del problema que son organizados de tal forma que asemeja al espinazo de un pescado, que finalmente termina en la identificación del problema que se debe resolver.

Histograma. Esta es una herramienta que va a permitir identificar las variaciones que trae como efecto un problema, se emplea para ello, pero también para verificar los avances cuando se propone la mejora en el proceso. Es un gráfico de barras que se elabora en Excel y que para ello se requiere de información que se ha extraído del proceso analizado.

Estratificación. En esta herramienta se hace una discriminación de los elementos que no revierten tanta importancia y solo se selección aquellos que son cruciales para la toma de decisiones para mejora del proceso.

Diagrama de Pareto. Este es un gráfico que presente de forma relevante la identificación del pequeño porcentaje que ocasiona la mayor parte del problema. A esta herramienta se le conoce como 80/20 porque advierte que el 80% de los problemas está sustentado en el 20% de las causas.

Flujogramas. Es una herramienta gráfica que permite apreciar al analista las partes de un proceso en su detalle y de forma gráfica, identificando la ruta, el tiempo y el nombre de cada proceso, aspecto que le ayuda a decidir sobre qué proceso se desea actuar para la mejora.

Gráficos de control. Es una herramienta que se emplea para representar gráficamente los procesos en una línea de tiempo, de tal manera que ayuda a identificar las mejoras en porcentajes del progreso de la propuesta implementada.

2.2.3 Las micro y pequeñas empresas

Para el Ministerio de la Producción (s.f.) la MYPE “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 desarrolla actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (p. 5).

Al respecto Carrasquillo (2011), afirma que “estas unidades son limitadas en todo aspecto, tanto en ventas como en las operaciones que realiza, son de tipo comercial, de producción o de servicio y dan trabajo en su mayoría de manera informal” (p. 18).

Como se puede apreciar en estos conceptos, las MYPE tienen las mismas características de las empresas grandes, pero las primeras producen y venden en menores volúmenes y no cuentan con las facilidades que cuentan las grandes empresas como la tecnología ni el acceso a las fuentes de financiamiento.

Finalmente, el Estado peruano a través de la ley 30056 menciona que las micro y pequeñas empresas son aquellas que tienen ventas anuales por un monto máximo de

150 UIT, las pequeñas llegan hasta ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT. Y las medianas empresas tienen ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

2.2.3.1 Importancia de las MYPE

Las micro y pequeñas empresas unidades de negocio que han reportado mucha utilidad para el Estado y para quienes trabajan en ellas y para sus propios dueños. Son empresas que son fuente trabajo para muchas personas y de localidades. Del mismo modo, estas unidades de negocio generan gran cantidad de ingresos al fisco mediante el pago de impuestos y la renta anual, por lo que el Estado no puede dejar de mirarlas como un segmento muy interesante.

Otros de los motivos por la que las micro y pequeñas son importantes se tiene: a) las MYPE proporcionan muchas fuentes de empleo a las personas de todo el Perú donde ellas se encuentren, b) Contribuyen a la reducción de la pobreza en el país mediante el empleo de personas que no cuentan con muchas habilidades en el trabajo, porque las MYPE emplean mano de obra barata, c) A través de su actividad las MYPE motivan a las demás personas a tener también e incursionar en actividades emprendedoras, d) Se constituyen en una importante fuente de desarrollo del sector privado, e) Mediante su actividad mejoran la distribución del ingreso en el país, f) Contribuyen al crecimiento económico nacional mediante el pago de sus impuestos.

2.3 Marco conceptual

Calidad. “Es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con las necesidades o expectativas establecidas, implícitas u obligatorias” (Cortés, 2017, pág 110).

Calidad total: “es el conjunto de principios, de estrategia global, que intenta movilizar a toda la empresa con el fin de obtener una mejor satisfacción del cliente al menor coste” (Universidad Nacional Autónoma de México, s.f. p. 2).

Financiamiento. Gallardo (2014), quien refiere sobre el concepto que “es el esfuerzo que el empresario o la persona realiza para obtener recursos que puedan poner en funcionamiento sus actividades empresariales, ello en condiciones que lo puedan favorecer” (párr. 1).

Gestión de calidad. Por otra parte, Camisón, Cruz y González (2006), “concibe la gestión de calidad como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo” (p.50).

Proceso. “Modificación de los materiales con el objeto de aumentar su valor” (Alonso, 1998. p.27)

MYPE. La Ley N° 30056 (2013), determina a las micro y pequeñas empresas como una unidad económica y que es operada por una persona natural o jurídica, con el objetivo de hacer actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestar servicios al público (p.1).

Técnicas y herramientas de gestión. Son un conjunto de herramientas estadísticas básicas que ayudan a controlar y mejorar los resultados de los procesos González et al (2013).

Trilogía de Juran. Establece que “la gestión de calidad se realiza por medio del uso de estos tres mismos procesos: planificación, control y mejora. Aquí se llaman: a) planificación de la calidad, b) control de la calidad, c) mejora de la calidad” (Juran, 1996, p.15).

Leasing. “es un contrato mediante el cual una persona natural o jurídica, traspasa a otra el derecho a usar un bien físico a cambio de alguna compensación, generalmente un pago periódico y por un tiempo determinado, al término del cual el arrendatario tiene la opción de comprar el bien, renovar el contrato o devolver el bien” (Sandoval, 2014, p.2).

Hipoteca. “garantía constituida por el propietario de un inmueble, asegurando el cumplimiento de cualquier obligación, propia o de un tercero. Esta garantía es real, accesoria, indivisible y registrable, que permite que el propietario no pierda la posesión del bien” (Rodríguez, s.f., p. 1).

Mejora continua. “Juran denomina descubrimiento o avance a la mejora de la calidad que cumple los siguientes supuestos. El nuevo nivel de realización no ha sido alcanzado antes. El cambio no es resultado de la casualidad, sino de una decisión” (Universidad Nacional Autónoma de México, s.f. p. 5).

Control de calidad. “Consiste en determinar si la calidad de la producción se corresponde a la calidad del diseño. Es el proceso a través del cual se puede medir la calidad real, compararla con las normas y actuar sobre la diferencia” (Universidad Nacional Autónoma de México, s.f. p. 2).

Proceso. “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (Educaguía, s.f., p. 2).

III. Metodología

3.1 Diseño de la investigación.

Fue una investigación descriptiva, no experimental–transversal - cuantitativo.

Fue descriptivo, porque se pretendió comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos del problema planteado y aplicada con estudio de caso porque se planteará una propuesta de mejora a una unidad de negocio de este estudio.

El estudio fue no experimental porque no se varió voluntariamente los resultados ni las variables. De acuerdo Hernández, Fernández y Baptista (2014), “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

Fue transversal o también llamado transeccional porque la información se recogió en un solo momento a través de un cuestionario empleando la técnica de la encuesta. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), los “diseños transaccionales (transversales), son investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p. 154).

Cuantitativo porque se recogió los datos y se procesó con técnicas estadísticas. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cuantitativa “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

3.2 Población y muestra.

3.2.1 Población

En el mercado central de Independencia denominado FEVACEL, se encuentra en la

intersección de la AV. Tomas Valle y Túpac Amaru del distrito de Independencia, en dicho mercado se han encontrado una población total de 19 tiendas de venta de ropa de bebe distribuidas de manera dispersa entre el pabellón 1 – 10 del respectivo mercado. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

3.2.2 Muestra

La muestra fue la misma cantidad de la población, es decir 19 tiendas de venta de ropa de bebe porque fue una población pequeña. “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 175).

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	
Financiamiento	"El financiamiento adecuado es el resultado de los esfuerzos realizados para proporcionar los fondos necesarios a las empresas, en las condiciones más favorables para cumplir con los objetivos de la empresa" (Del Río Saldivar, citado por Gallardo, 2014, p. 1)	Financiamiento del sistema bancario	Es la modalidad de financiamiento otorgado por los bancos	Crédito personal	Cuestionario con Escala de Likert
				Crédito para capital de trabajo	
				Crédito para activos fijos	
				Crédito para proyectos de infraestructura	
		Financiamiento del sistema no bancario	Son las que realizan las EDPYMES y las Cajas Municipales.	CMAC	
				EDPYMES	
		Financiamiento informal	Se refieren a todos aquellos que no están dentro del sistema financiero.	Crédito de proveedores	
Crédito de prestamistas					
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	Conjunto de actividades para cumplir con objetivos de calidad.	Metas para la calidad	Cuestionario con Escala de Likert
				Productos acordes a la demanda	
				Políticas para la calidad	
		Control de la calidad	Supervisión del cumplimiento de objetivos.	Control de calidad de prendas	
				Evaluación de comportamiento de vendedores	
		Mejora de la calidad	Poner en práctica las mejoras y las diferencias halladas.	Inversión en productos innovadores	
				Mejora de la gestión de la empresa	

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

En esta investigación se empleó la encuesta como técnica de recojo de información de la muestra definida. Para Grasso (2006), “la encuesta es un procedimiento que ayuda a recolectar información de un grupo de personas previamente definidas. A través de ella se obtiene información de manera sistemática (p. 13).

Instrumento

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario que integró 26 preguntas cerradas relacionadas a las variables de investigación. De las cuales 05 estuvieron referidas a las características del emprendedor, 05 a las características de las MYPE, 09 a las características del financiamiento de la MYPE y 07 a las características de la gestión de calidad. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el cuestionario “es el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir (p. 217).

3.5 Plan de análisis.

Posteriormente se recogió la información a través del instrumento y se aplicó a la muestra de esta investigación. Se procedió a tabular las encuestas en un libro de Excel, seguidamente esta información se trasladó a una hoja del programa SPSS versión 24, el cual procesó la información representándolas en tablas con valores absolutos y porcentuales, luego esta información se representó en gráficos de barras. Finalmente, esta información estuvo lista para ser interpretada y analizada.

3.6 Matriz de consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia

Pregunta de investigación	Objetivos de investigación	Variables	Población y muestra	Metodología	Instrumentos y procedimientos
<p>¿Cuáles son los factores relevantes del financiamiento para la mejora en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para bebe del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, Lima, 2018?</p>	<p>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 ropa para bebe del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos: 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 ropa para bebe 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 de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para bebe del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, Lima, 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 ropa para bebe del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, Lima, 2018.</p>	<p>Financiamiento</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p>Población: 19 tiendas</p> <p>Muestra: 19 tiendas</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, cuantitativo.</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Procedimientos: : Uso del programa Excel y SPSS-24</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	31 a 40 años	13	68.4%	68.4%	68.4%
	Más de 40 años	6	31.6%	31.6%	100.0%
	Total	19	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

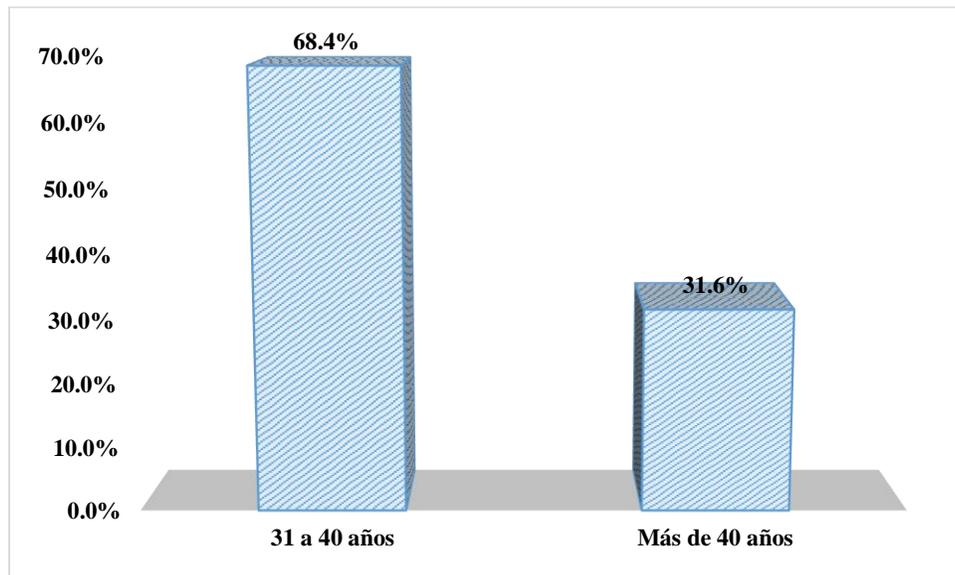


Figura 1. Edad del representante de la MYPE

Interpretación

El 68.4 de los representantes de las MYPE tienen una edad que está entre los 31 a 40 y el 31.6% tienen más de 40 años.

Tabla 4

Estado civil de los representantes de la MYPE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero	5	26.3%	26.3%	26.3%
	Casado	10	52.6%	52.6%	79.0%
	Conviviente	4	21.1%	21.1%	100.0%
	Total	19	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

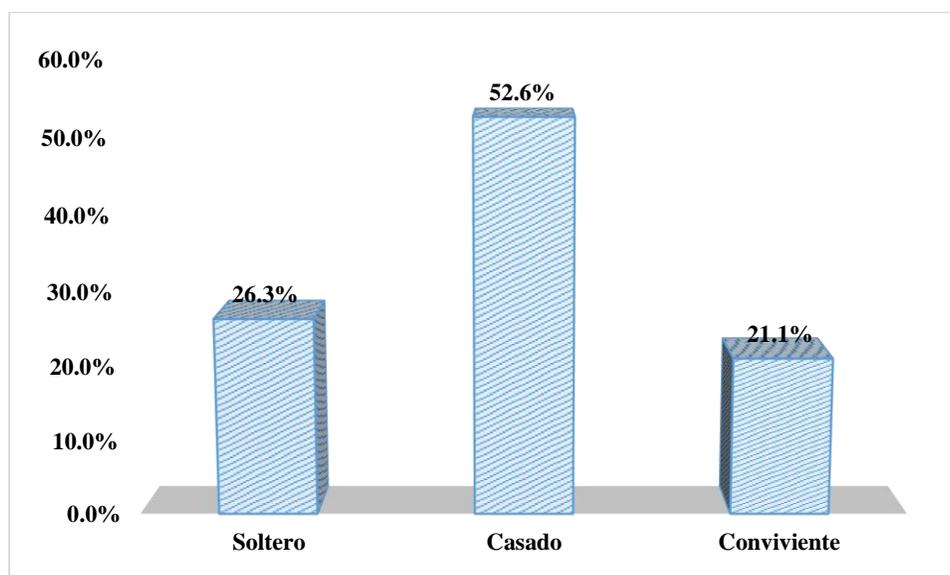


Figura 2. Estado civil de los representantes de la MYPE

Interpretación

El 26.3% de los representantes legales de las empresas son de estado civil soltero, el 52.6% son casados y el 21.1% son de estado civil convivientes.

Tabla 5

Género del representante de la MYPE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	11	57.9%	57.9%	57.9%
	Masculino	8	42.1%	42.1%	100.0%
	Total	19	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

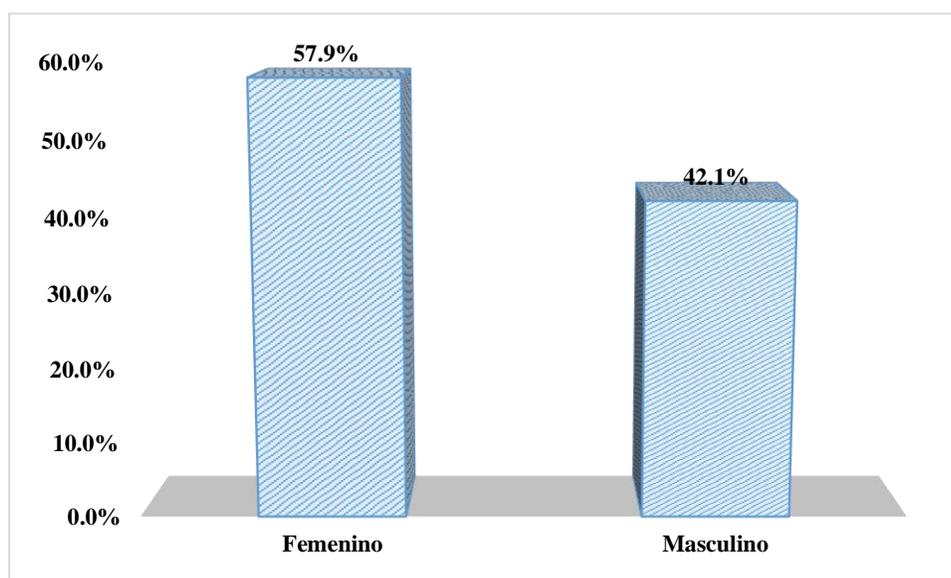


Figura 3. Género del representante de la MYPE

Interpretación

El 57.9% de los representantes de las MYPE son de género femenino y 42.1% son de género masculino.

Tabla 6

Grado de instrucción del representante de la MYPE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	15	78.9%	78.9%	78.9%
	Secundaria	4	21.1%	21.1%	100.0%
	Total	19	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

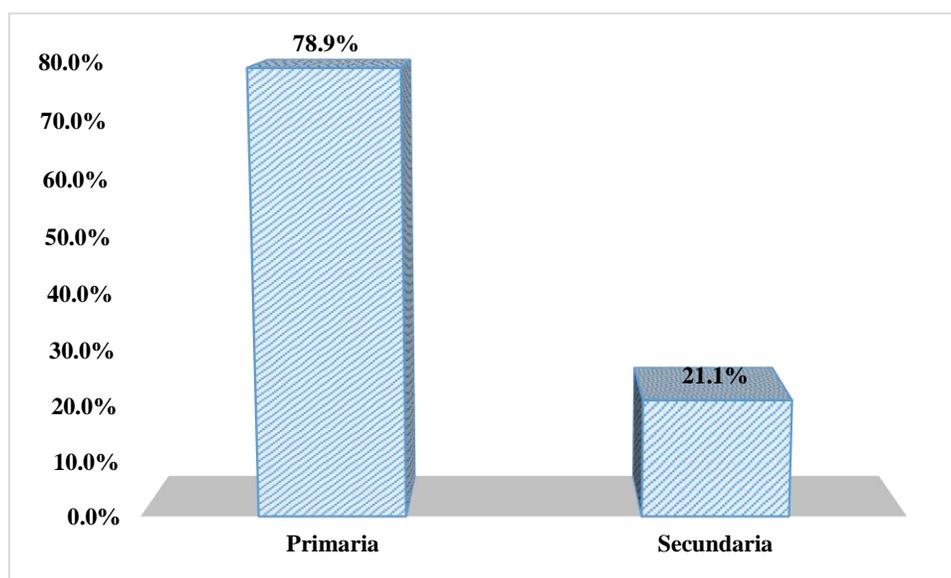


Figura 4. Grado de instrucción del representante de la MYPE

Interpretación

El 78.9% de los representantes de las MYPE manifestaron sólo tener instrucción primaria y el 21.1% tienen educación secundaria.

Tabla 7

Cargo del representante en la MYPE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dueño	19	100.0%	100.0%	100.0%

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

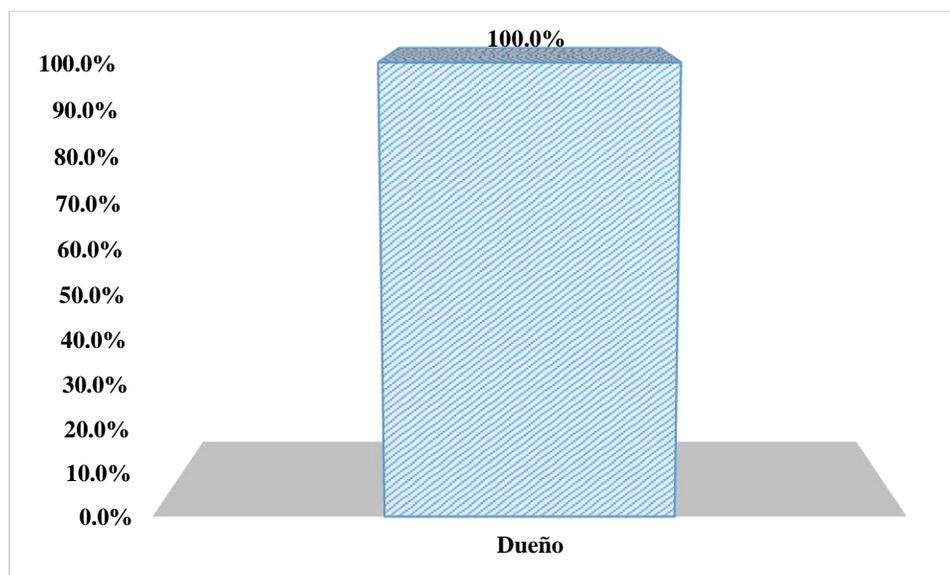


Figura 5. Cargo del representante en la MYPE

Interpretación

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

Características de las MYPE

Tabla 8

Tiempo de la MYPE en el mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 años	4	21.1%	21.1%	21.1%
	6 a 10 años	4	21.1%	21.1%	42.2%
	11 a más	11	57.8%	57.8%	100.0%
	Total	19	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

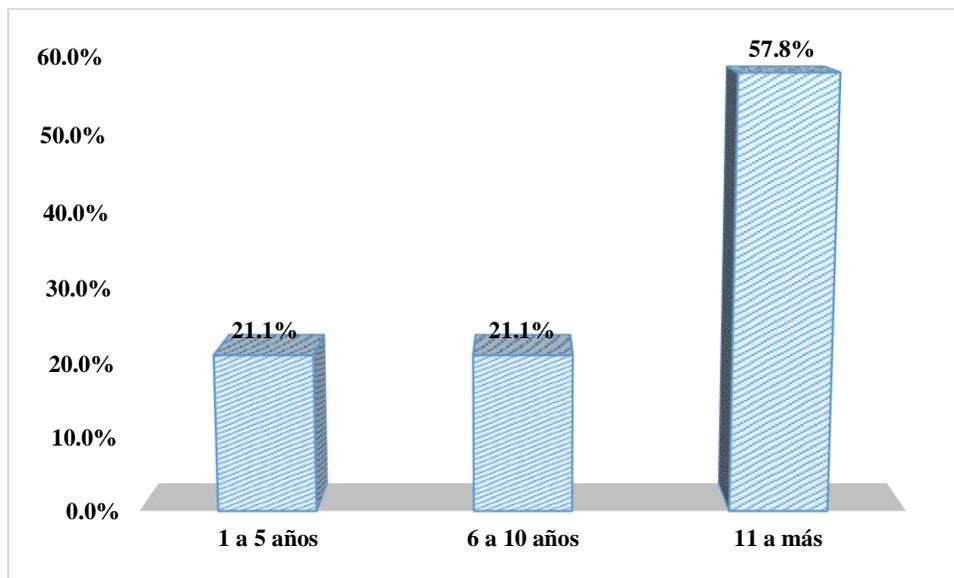


Figura 6. Tiempo de la MYPE en el mercado

Interpretación

El 21.1% de las MYPE tienen de 1 a 5 años de permanencia en el mercado, el 21.1% tienen entre 6 a 10 años y el 57.8% tienen más de 11 años.

Tabla 9

Número de trabajadores en la MYPE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 trabajadores	19	100.0%	100.0%	100.0%

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

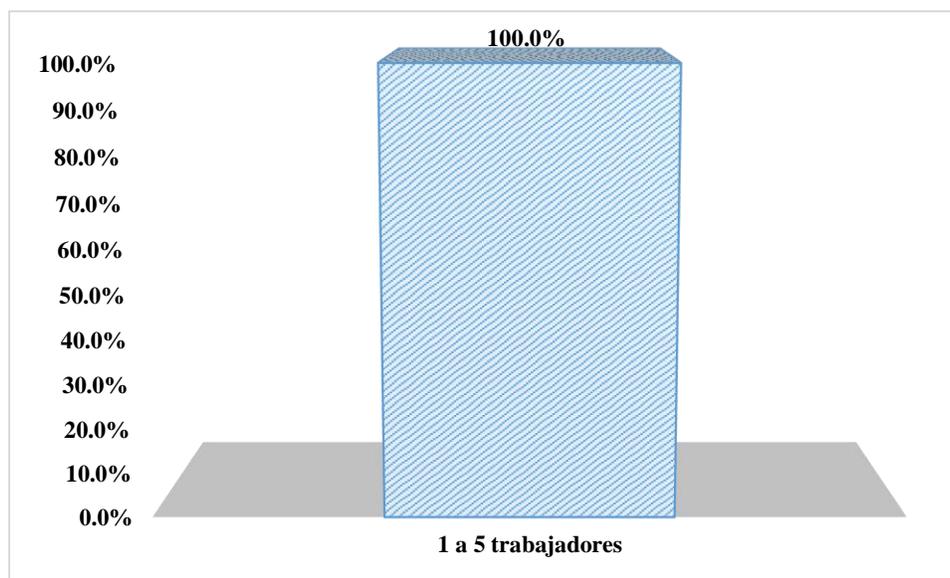


Figura 7. Número de trabajadores

Interpretación

El 100.0% de las MYPE tienen entre 1 a 5 trabajadores.

Tabla 10

Personas que trabajan en la MYPE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Familiares	5	26.3%	26.3%	26.3%
	No familiares	14	73.7%	73.7%	100.0%
	Total	19	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

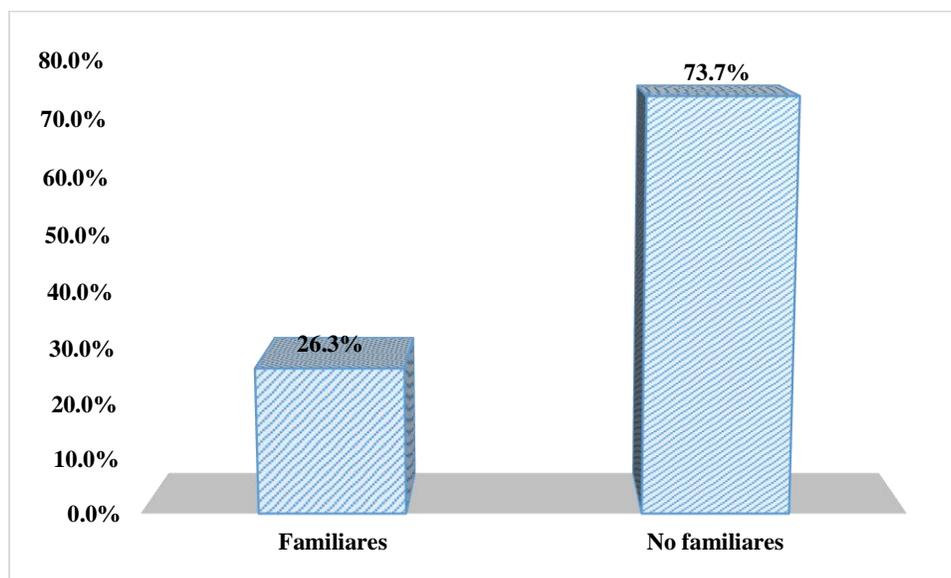


Figura 8. Personas que trabajan en la MYPE

Interpretación

El 26.3% de las MYPE tienen como trabajadores a sus familiares y el 73.7% no son familiares.

Tabla 11

Formalización de la empresa

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Sí	19	100.0%	100.0%	100.0%

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

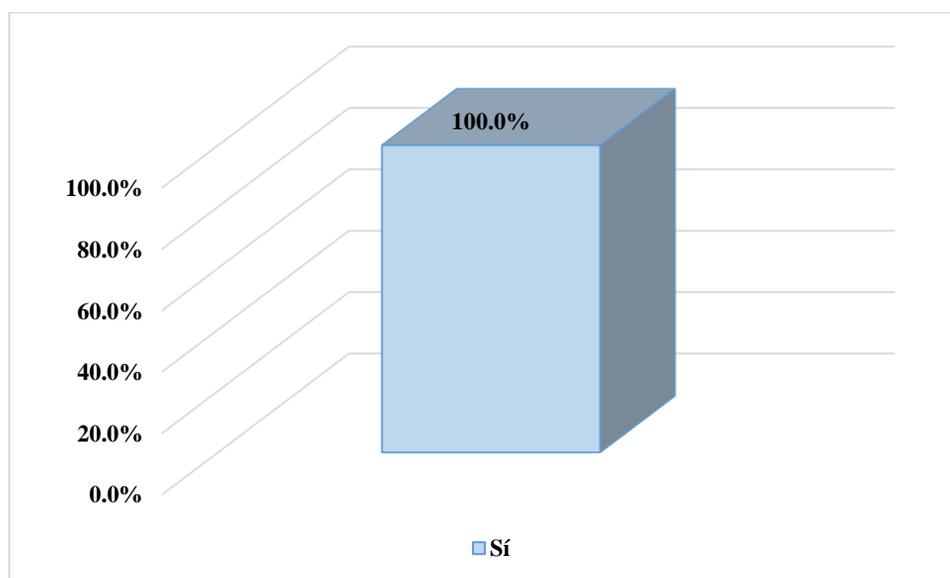


Figura 9. Formalización de la empresa

Interpretación

El 100.0% de las MYPE están formalizadas.

Tabla 12

Tipo de constitución empresarial

Válido	Persona natural	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		19	100.0%	100.0%	100.0%

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

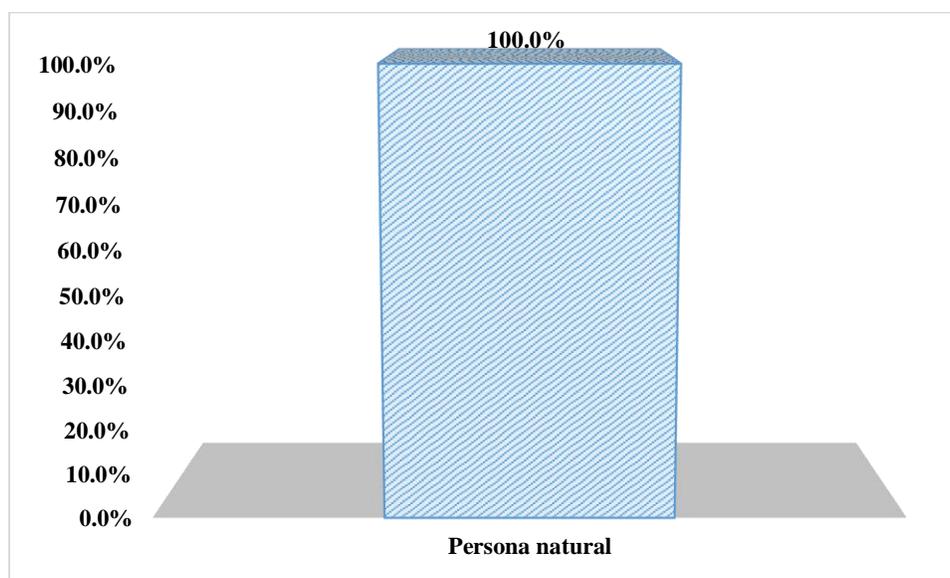


Figura 10. Tipo de constitución empresarial

Interpretación

El 100.0% de las MYPE son 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	DESFAVORABLE	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MODERADO	1	5.3%	5.3%	5.3%
	FAVORABLE	18	94.7%	94.7%	100.0%
	TOTAL	19	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

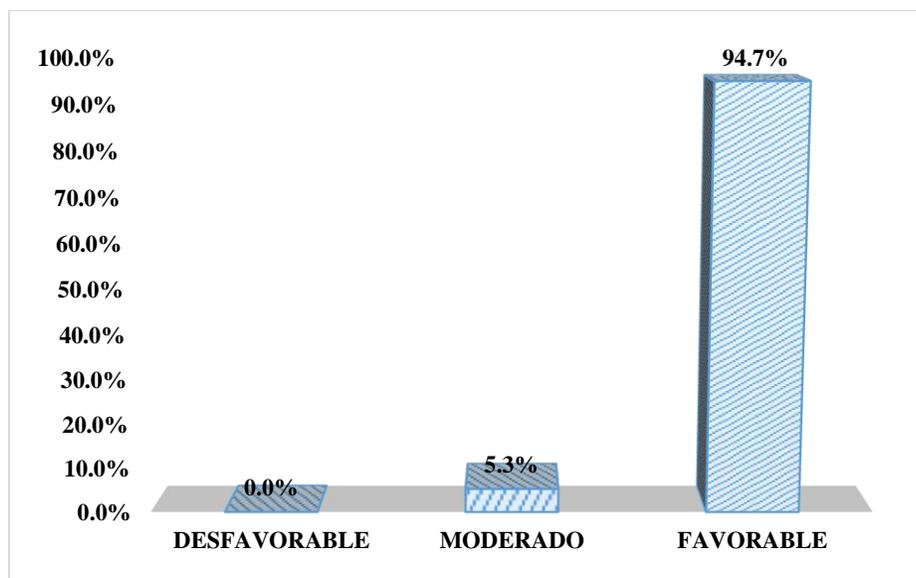


Figura 11. Nivel de percepción del financiamiento de la MYPE

Interpretación

El 5.3% de las MYPE tiene un nivel moderado de financiamiento y el 94.7% tienen un nivel de financiamiento favorable.

Tabla 14

Nivel de percepción del sistema bancario

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MODERADO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	FAVORABLE	19	100.0%	100.0%	100.0%
	TOTAL	19	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

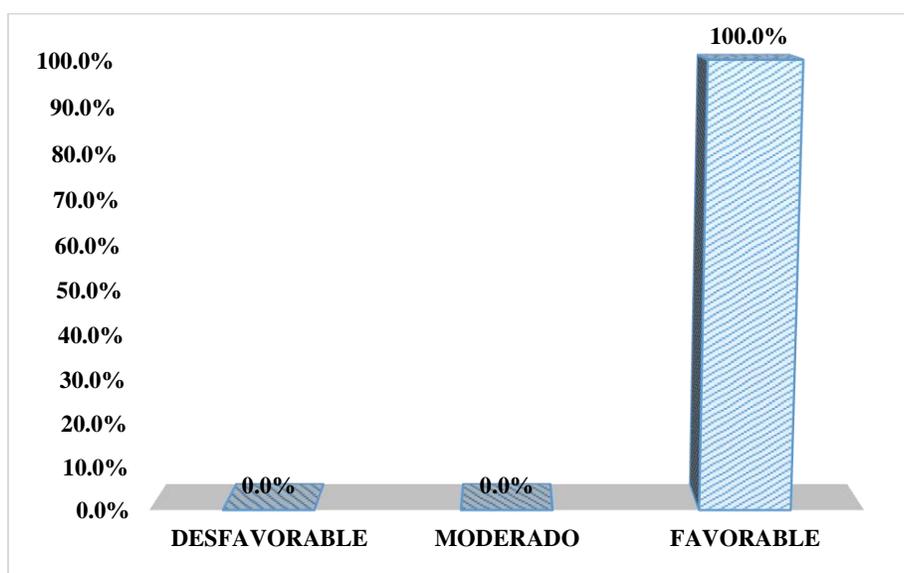


Figura 12. Nivel de percepción del sistema bancario

Interpretación

El 100.0% de las MYPE han empleado el sistema bancario para obtener financiamiento.

Tabla 15

Nivel de percepción del sistema no bancario

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	4	21.1%	21.1%	21.1%
	MODERADO	0	0.0%	0.0%	21.1%
	FAVORABLE	15	78.9%	78.9%	100.0%
	TOTAL	19	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

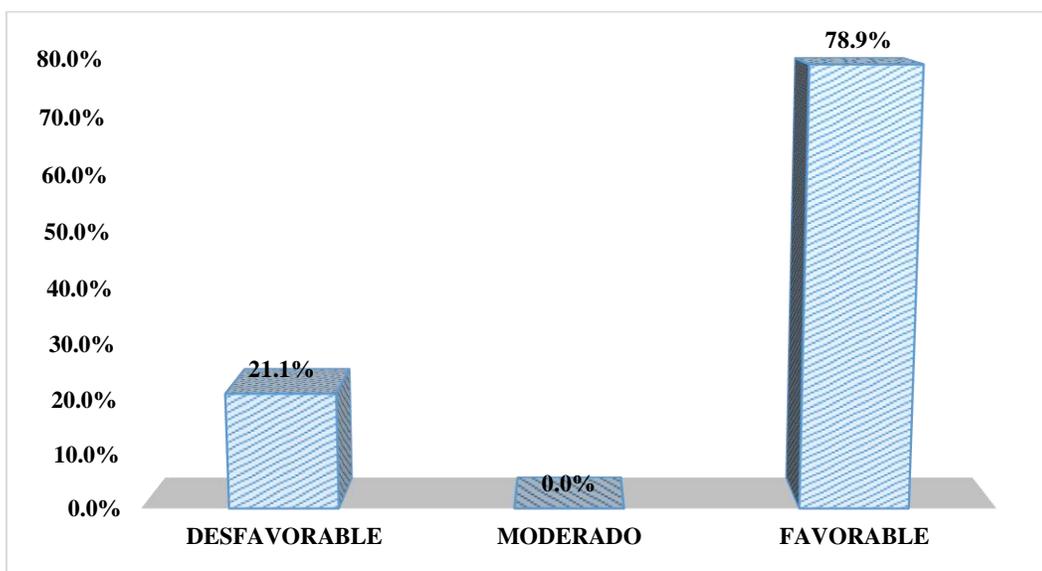


Figura 13. Nivel de percepción del sistema no bancario

Interpretación

El 21.1% de las MYPE ha obtenido financiamiento del sistema no bancario a un nivel desfavorable y el 78.9% tuvo en un nivel favorable.

Tabla 16

Nivel de percepción del financiamiento informal

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	3	15.8%	15.8%	15.8%
	MODERADO	7	36.8%	36.8%	52.6%
	FAVORABLE	9	47.4%	47.4%	
	TOTAL	19	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

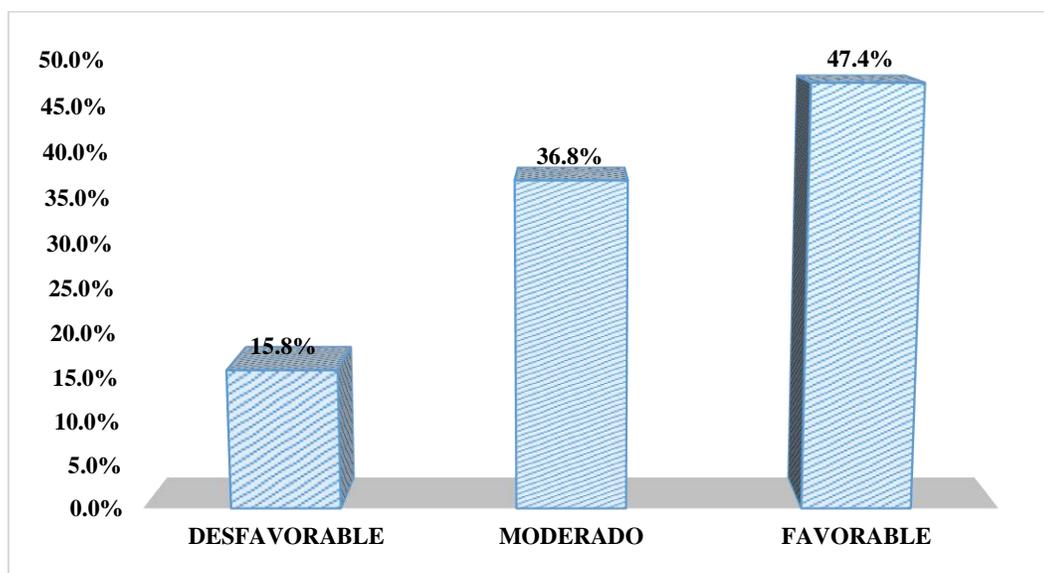


Figura 14. Nivel de percepción del financiamiento informal

Interpretación

El 15.8% de las MYPE han presentado un nivel desfavorable en el financiamiento informal, 36.8% tuvo una experiencia moderada y el 47.4% fue favorable.

Características de la gestión de calidad

Tabla 17

Nivel de percepción de la gestión de calidad

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MODERADO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	FAVORABLE	19	100.0%	100.0%	100.0%
	TOTAL	19	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

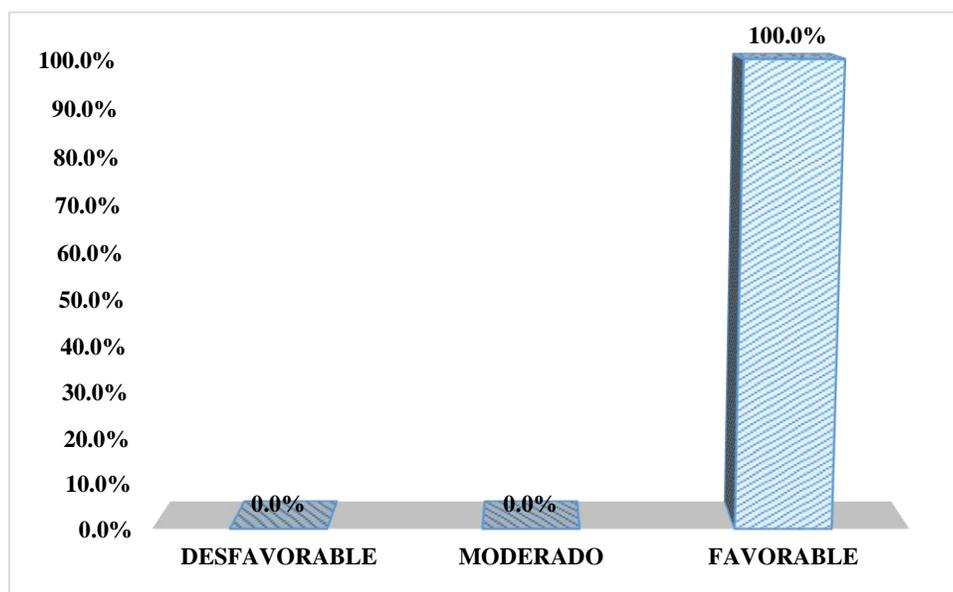


Figura 15. Nivel de percepción de la gestión de calidad

Interpretación

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

Tabla 18

Nivel de percepción de planificar la calidad

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MODERADO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	FAVORABLE	19	100.0%	100.0%	100.0%
	TOTAL	19	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

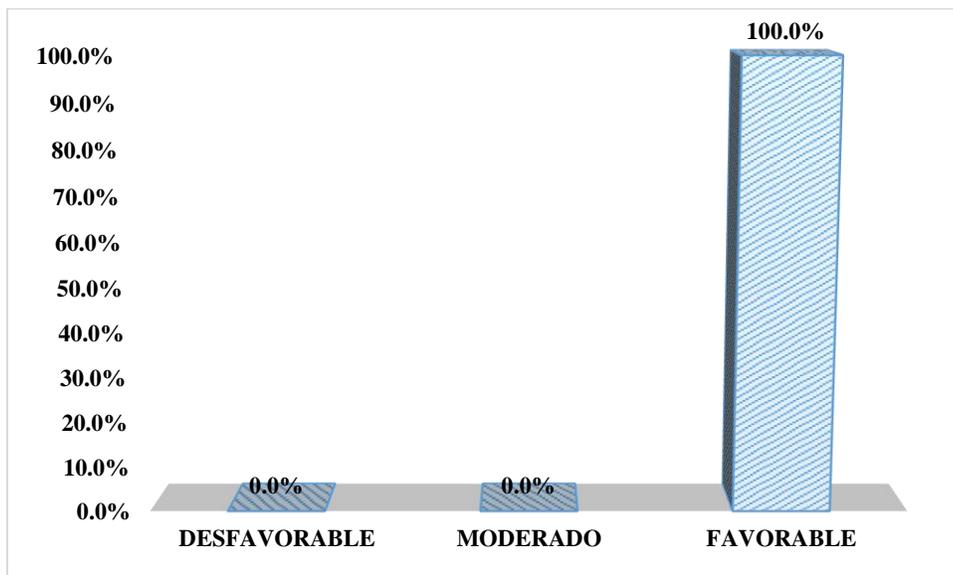


Figura 16. Nivel de percepción de planificar la calidad

Interpretación

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

Tabla 19

Nivel de percepción del control de la calidad

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MODERADO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	FAVORABLE	19	100.0%	100.0%	100.0%
	TOTAL	19	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

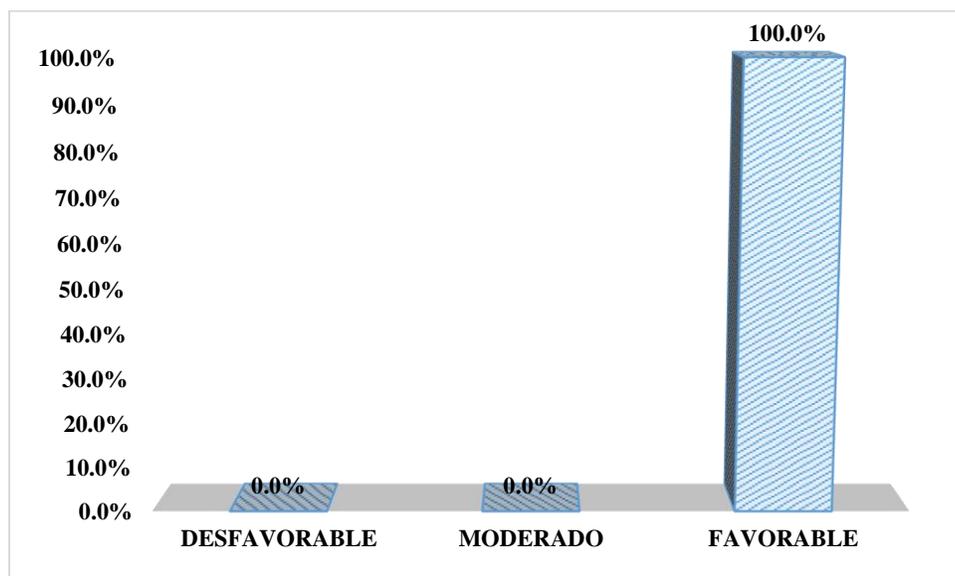


Figura 17. Nivel de percepción del control de la calidad

Interpretación

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

Tabla 20

Nivel de percepción de la mejora de la calidad

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	0	0.0%	0.0%	0.0%
	MODERADO	0	0.0%	0.0%	0.0%
	FAVORABLE	19	100.0%	100.0%	100.0%
	TOTAL	19	100.0%	100.0%	

Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE 2019

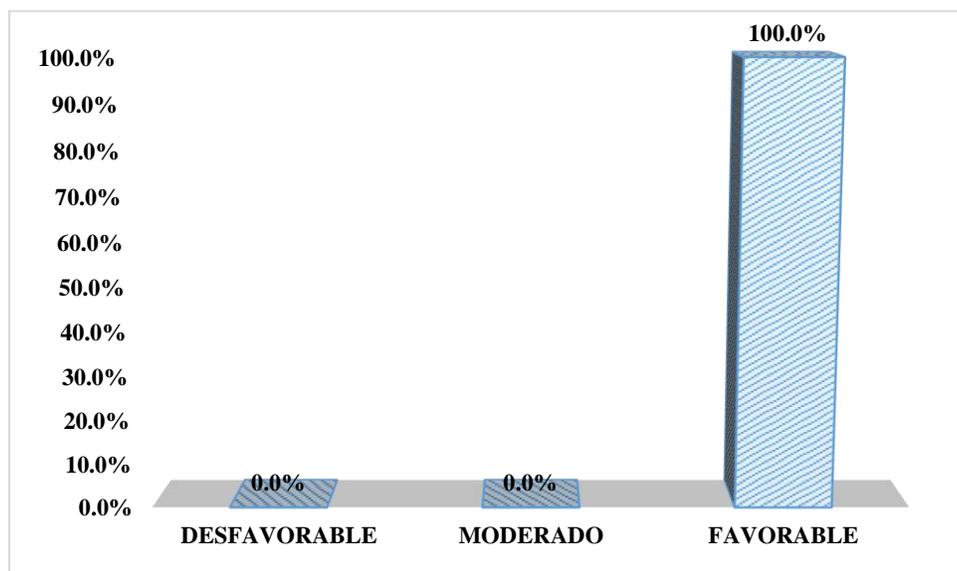


Figura 18. Nivel de percepción de la mejora de la calidad

Interpretación

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

4.2 Análisis de resultados

Sobre las características de los representantes de las MYPE

El 68.4% de los representantes legales de las MYPE de venta de ropa para bebe están en edades entre 31 a 40 años de edad, ello representa una población relativamente joven, pero que puede aportar aún más. Este tipo de personas tienen dos vertientes, heredan el negocio de jóvenes o son emprendedores que se han hecho en el camino. Un resultado distinto muestra Cornelio (2015), quien encuentra en su investigación que el 66.7% tienen entre 46-55 años, ello demuestra que los empresarios de este negocio tienen más años en el mercado consolidados en el sector. Resultado contrario al obtenido por Panduro. (2017), quien reporta que los representantes de las MYPE el 80% se encuentran en edades entre 20 y 35 años.

Sobre el estado civil de los representantes de las MYPE, se registra que el 52.6% de ellos corresponde al estado civil de casado. Lo que representa que estas personas además de la carga laboral, comercial también tienen una carga familiar, la cual pueden sostener con el negocio que actualmente tienen.

El género de los representantes en su mayoría es de 57.9% correspondiente a las mujeres, ello quiere decir que las personas de este género están más orientadas a la venta de este tipo de producto. Panduro. (2017), en su investigación registra que el 70% de los empresarios pertenecen al género femenino, corroborando la afirmación de esta investigación.

Sobre el grado de instrucción de los representantes, se tiene que el 78.9% de ellos tienen como instrucción la educación primaria, corroborándose que para tener un negocio de este tipo o de otros que no requieren mayores requisitos como la preparación o algún

grado de preparación, sino tan solo ser emprendedores y conocimientos básicos para poder vender en una tienda. Cornelio (2015), también presenta un resultado similar a este resultado al reportar que el 33% de los prospectos de su estudio tienen educación secundaria completa. Panduro. (2017), también confirma la información del estudio de Cornelio (2015), al reporta que el 50% de los representantes de las MYPE de este sector tienen educación secundaria.

Se encontró que el 100% de los representantes de las MYPE es dueño de la empresa. Con ello se puede apreciar que, en la totalidad de los comercios de venta de ropa para bebe, quienes atienden en los negocios son los mismos dueños o tienen una vendedora generalmente pero el dueño siempre está cerca, es decir el negocio no es descuidado o abandonado por los propios dueños de la tienda.

Sobre las características de las MYPE

En cuanto al tiempo de permanencia en el mercado de las MYPE, en esta investigación se tiene que actualmente la mayor parte de los negocios tiene más de 11 años en el mercado, es decir el 57.8% de todas las tiendas de venta de ropa de bebe. Esto demuestra que este tipo de negocio ha sido sostenible durante todo el tiempo de permanencia en el mercado. Cornelio (2015), también reportó en su investigación un resultado similar y menciona que el 58% respondió que tienen entre 12-10 años de fundación. Al contrario de Córdova (2016), que reporta que el 29.4% de las empresas tienen entre 3 a 5 años de funcionamiento en el mercado.

La cantidad de trabajadores que corresponde a cada tienda es de 100% entre 1 a 5 trabajadores en la tienda. Esto es porque los espacios que ocupan los negocios son reducidos, en algunos casos los mismos vendedores reportaron que los dueños tienen otras

tiendas similares o se encuentran diversificados vendiendo otro tipo de productos en el mismo mercado FEVACEL. Cornelio (2015), reporta un resultado totalmente distinto y menciona que el 50% de las empresas tienen entre 10-8 trabajadores en las tiendas de venta de ropa en la ciudad de Trujillo.

Sobre los mismos trabajadores, el 73.7% de ellos son personas que no son familiares, es decir quienes se encuentran vendiendo en las tiendas son vendedoras en su mayoría que no corresponden a los dueños, pero es necesario mencionar como se dijo líneas arriba que si bien es cierto los dueños no se encuentran vendiendo en las tiendas, ellos se encuentran en el mismo mercado supervisando o en otro de sus negocios.

En cuanto a la formalización de la empresa se tiene que el 100% de ellos está formalizado, esto se debe a que en este mercado FEVACEL todas las tiendas cuentan con una licencia general del mismo mercado pero se encuentran registrados en la misma administración del mercado, quien exige un nivel de formalidad como tener un extintor y un detector de humo, por otro lado la tienda también debe tener boletas de venta porque son supervisadas constantemente por la SUNAT y la Municipalidad del distrito. Al respecto More (2016), también registra en su investigación que el 100% de las empresas cuenta con licencia de funcionamiento, 100% se encuentra formalizada ante SUNAT, 60% de las empresas se encuentra formalizada en el tema laboral, 40% tienen contrato con sus trabajadores como necesidad de mercado. 80% se encuentra en RUS y el 20% en el RGR, es decir se encuentra formaliza en la mayoría de los aspectos que requieren las instituciones de administración pública.

En esa misma línea de la formalización, se tiene también que el 100% de las tiendas son formales y son persona natural con negocio, esta es una figura formal que la SUNAT

determina para aquellos negocios pequeños que emiten boletas de veta y que se encuentran en el régimen único simplificado. Al respecto se tiene a Cornelio (2015), quien reporta un resultado distinto, refiriéndose que el 41.7% de los encuestados respondió que sus MYPE son Sociedad Anónima Cerrada, es decir son personas jurídicas.

Características del financiamiento de la MYPE

En cuanto al nivel del financiamiento de la MYPE, se tiene que éste es favorable en el 94.7%, esto quiere decir que las MYPE de este sector han obtenido financiamiento en alguna etapa de la vida de la empresa y esta pudo haber tenido un procedimiento distinto, es decir la fuente de financiamiento pueden haber sido internas o externas, bancarias o no bancarias, formales e informales. Cornelio (2015), en su investigación también informa que 50% de los representantes respondió que siempre buscan financiar sus actividades y el 67% se financia con recursos de terceros. La investigación de Logreiray Bonett (2017), en una investigación realizada en Colombia el microcrédito es considerado unos de los créditos más altos en ese país. En ese sentido el 92.6% de los créditos otorgados a las MYPE son realizados por los bancos y el 50.5% de las MYPE han obtenido financiamiento a largo plazo.

Sobre el nivel de percepción del sistema bancario, se tiene que el 100% es favorable, es decir que los empresarios de las MYPE han obtenido financiamiento del sistema bancario, de financieras o bancos locales para diferentes motivos que van a mejorar la condición de la empresa, compra de mercadería y hacer mejoras. Del mismo modo Cornelio (2015), manifiesta que las empresas de su estudio, el 50% de ellos emplearon el crédito para la comprar mercaderías. La investigación de Logreiray Bonett (2017), presentan una investigación realizada en Colombia sobre el microcrédito en ese

país. En ese sentido el 92.6% de los créditos otorgados a las MYPE son realizados por los bancos, es decir es un crédito formal.

Sobre el nivel de percepción del sistema no bancario, se registra que el 78.9% de ellos es favorable, este tipo de créditos están enfocados a aquellos que se obtienen de las Cajas de Ahorro y Crédito y Financieras, también se consideran aquellos que son de autofinanciamiento cuando la empresa hace uso de los recursos propios de la empresa producto de las utilidades o incremento de capital. González (2015), en su investigación en Bogotá, el 25% de las empresas se han financiado por patrimonio propio. Ixchop (2014), de la ciudad de Mazatenango en Guatemala, presentó una investigación donde reporta que el 32% de las empresas de su estudio empleó las utilidades retenidas.

Sobre el nivel de percepción del financiamiento informal, se tiene que corresponden al 47.4% en el nivel favorable, es decir que estos préstamos son referidos a otras fuentes poco formales, como préstamo de amigos, familiares y hasta prestamistas. Aunque los préstamos en estos últimos a veces son riesgosos y sobre todo es un crédito de alto interés y para un tiempo limitado. También se considera en este tipo de créditos, aquellos que son otorgados por los proveedores de la empresa, quienes le deja mercadería a consignación o al crédito y pasan a cobrar cada semana, 15 días o de acuerdo a lo pactado con la tienda, este tipo de crédito es el más conveniente y barato. La investigación de Logreiray Bonett (2017), presentan una investigación realizada en Colombia sobre el microcrédito en ese país. 50% de los empresarios se financian también con crédito de proveedores. Ixchop (2014), también en la ciudad de Mazatenango en Guatemala también presenta un estudio donde indica que el 26% de las empresas del estudio solicitó

financiamiento a sus proveedores, al parecer también este tipo de créditos es común para las empresas en otros países, también reporta que el 5% lo hicieron con prestamistas.

Características de la gestión de calidad de las MYPE

En cuanto al nivel de percepción de la gestión de calidad de las MYPE, se tiene que el 100% lo considera favorable. Sobre este aspecto los dueños de las tiendas perciben que la atención que ellos brindan es la más adecuada, además sus productos también lo consideran de buena calidad, ello es corroborado por sus clientes que regresan a comprar otros productos similares y la tasa de reclamos es muy baja o nula. Rioja (2019), también reporta resultados similares a esta investigación y explica que los productos que venden de acuerdo a lo que ellos afirman pasan los controles de calidad y su atención al cliente es esmerada. Así también la mayoría de las MYPE están de acuerdo que sus productos no presentan fallas y cumplen con las especificaciones que solicita el cliente y cumplen con la duración esperada del producto. También están de acuerdo que la gestión de calidad beneficia a las MYPE. Gutiérrez (2019), en su estudio presenta un resultado distinto a los anteriores al afirmar que las micro y pequeñas empresas no aplican las herramientas de gestión de calidad en sus negocios, ello es por el poco conocimiento y desinterés del tema, ello perjudica a las ventas sobre todo en un ambiente de alta competencia.

Sobre el nivel de percepción de la dimensión “planificar la calidad”, se ha obtenido como resultado que el 100% es favorable. Ello quiere decir que los propietarios de la organización planifican sus actividades a lo largo del período teniendo en cuenta que se plantean objetivos a corto, mediano y largo plazo. También es necesario mencionar que estos objetivos son corroborados con los resultados reportados después de aplicados y corregidos en caso sean necesario hacerlo. Gutiérrez (2019), reporta un resultado

diferente, al mencionar que estas actividades no las realiza de manera seguida, sino que el 40% de las MYPE a veces diseña los objetivos de calidad de la empresa. 55% de ellas invierte recursos para mejorar la calidad. 40% a veces maneja procedimientos de gestión de calidad.

En cuanto al nivel de percepción de la dimensión “Control de calidad”, el resultado obtenido en la investigación es que el 100% lo considera favorable. Ello hace pensar que los niveles de control en la tienda son altos y corresponden a la revisión de la mercadería que reciben, en ocasiones pueden darse cuenta de que la mercadería tiene algún desperfecto, lo cual es devuelto al proveedor ya que este deja muchas veces al crédito y la prenda es cambiada inmediatamente, otro de los controles implementados es la seguridad en la venta para que estas prendas no se pierdan y tengan un control de inventario bastante intenso. Sobre este aspecto Gutiérrez (2019), en su estudio sobre el comercio de venta de ropa manifiesta que el 60% de las MYPE realiza controles en los procesos.

Sobre la dimensión “mejora continua” de la variable gestión de calidad, el resultado alcanzado en esta investigación es que el 100% lo considera favorable, porque percibe que siempre están a la expectativa para mejorar la calidad de sus productos, el método de venta, teniendo en cuenta que este es un negocio de comercio, por lo que es importante tener una buena atención al cliente, con respeto, simpatía y amabilidad. Al respecto Juran (1996) afirmó que la mejora continua es un proceso que todas las empresas deben seguir, implementando nuevos controles, investigando el mercado, viendo las tendencias del mercado, entre otros aspectos que le permitan a la organización siempre estar enfocados en el cliente y a la satisfacción de sus necesidades para poder mantenerse en el mercado.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones están orientadas a probar el cumplimiento de los objetivos específicos.

Con respecto al objetivo N°1

Se concluye que los factores relevantes del financiamiento para la mejora de la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para bebe del mercado FEVACEL del distrito de Independencia son:

Factor relevante 1:

Los representantes de las empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para bebe del mercado FEVACEL cuentan con capital limitado para la abastecerse de mercadería.

Factor relevante 2:

Los representantes de las MYPE en estudio han solicitado financiamiento a lo largo de la vida de la empresa.

Factor relevante 3:

Los créditos que han solicitado los representantes de las MYPE han sido del sistema bancario y no bancario.

Factor relevante 4:

Algunos representantes de las MYPE tuvieron inconvenientes a la hora de solicitar el financiamiento.

Con respecto al objetivo N°2

Se describe los factores relevantes del financiamiento:

Factor relevante 1: debido a que varios de los comercios de venta de ropa para bebe son micro y pequeños empresarios, tienen limitaciones para abastecerse de mercadería, sobre

todo en épocas de campaña, ello se debe a que no han sabido diferenciar entre las ganancias de su empresa con una remuneración que se deben asignar. En tal sentido, de la misma caja extraen para la empresa y para sus gastos personales.

Factor relevante 2: como parte de su crecimiento estas empresas han venido solicitando préstamos de diversas fuentes, dependiendo del monto, del tiempo y la disponibilidad, alguno de los créditos obtenido ha sido de alto interés y otros del promedio en el mercado. En el primer caso han sido solicitado a prestamistas para épocas de campaña y para tiempos cortos, donde la utilidad superaba al interés del capital y en el segundo caso fueron créditos del sistema bancario y no bancario.

Factor relevante 3: los representantes de las MYPE reportaron que los créditos obtenidos fueron tanto del sistema bancario como no bancario, esto es en el primer caso lo recibieron de Bancos y en el segundo caso de Cajas de Ahorro y Crédito y Edpymes.

Factor relevante 4: en cuanto a los inconvenientes, estos que habían tenido créditos personales anteriores y no habían terminado de pagar, (el porcentaje fue muy bajo), los requisitos para solicitar el crédito son demasiados y no contaban con algunos, aspecto que volvía engorroso solicitar el crédito.

Con respecto al objetivo N°3

Se elaboró una propuesta de mejora del financiamiento, el cual se puede apreciar en el anexo 03.

VI. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la condición actual y la necesidad de cada microempresa se recomienda:

Para aquellas empresas que cuentan con experiencia y con clientes leales o sean conocidos en el mercado que realicen alianzas con sus proveedores y obtengan crédito de mercadería de ellos mismos, el cual es un crédito muy beneficioso porque en la mayoría de los casos no tiene interés.

Para aquellas que requieren financiamiento en efectivo, se recomienda que soliciten un crédito personal porque la tasa de interés es más baja.

Referencias bibliográficas

- Alonso García, S. (1998). *Conceptos de organización industrial*. Editorial Marcombos S.A. España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8426711391>
- Amadeo Arostegui, A. (2013). *Determinación del comportamiento de las actividades de financiamiento de las Pequeñas y Medianas Empresas* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de La Plata. Argentina. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/36051/Documento_completo%20.pdf%20?sequence=3
- Baca, U. (2006). *Evaluación de proyectos* (5ª. ed.). México: Mcgraw Hill interamericana.
- Camisón, C. Cruz S. y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Editorial PEARSON Prentice Hall. Recuperado de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Carrasquillo, L. (2011, 26 de junio). Definamos... qué es una microempresa. Consultcom. Recuperado de <http://incubadorademicroempresas.com/lucy/blog/definamos-que-es-una-microempresa>
- Córdova Gupio, D. (2016). *Caracterización de la competitividad de las micro y pequeña empresa del sector comercio – rubro venta de ropa para niños en el mercado modelo de la ciudad de Chimbote, periodo julio 2013 – 2014*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperada de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041253>

- Cornelio Díaz, E. (2015). *Caracterización del financiamiento y Marketing de las MYPE del sector Comercio - rubro venta de ropa para bebés, en el distrito de Trujillo, año 2014*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, Perú. Recuperada de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038671>
- Economía y Organización de Empresas (s.f.). La función financiera. Seminario de profesores de economía. Recuperado de <http://www.ecobachillerato.com/eoearagon/tema7.pdf>
- Educaguía (s.f.). Gestión de calidad. Recuperado de <http://www.educaguia.com/apuntesde/calidad/gestion-por-procesos.pdf>
- Gallardo, D. (2014, 8 de agosto). Estructura de financiamiento. Recuperado de <http://fuentesdefinanciamientopymesgal.blogspot.pe/2014/08/estructura-de-financiamiento.html>
- García Merino, J. (2010). *Instrumentos de financiación empresarial*. Universidad del País Vasco. Recuperado de <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/12499/02-10.pdf;jsessionid=0691C009511EDD0E4DBDF8F1676039C1?sequence=1>
- González Caya, C.; Domingo Navas, R. y Sebastián Pérez, M. (2013). *Técnicas de mejora de la calidad*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid, España. Recuperada de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8436266412>
- González Ortiz, O. y Arciniegas Ortiz, J. (2015). *Sistema de Gestión de Calidad*. ECOE Ediciones.

Grasso, L. (2006). Encuestas. Elementos para su diseño y análisis. Córdoba. Encuentro
Grupo Editor. Recuperada de
<https://books.google.com.pe/books?isbn=9872302235>

González (2015). *La gestión financiera y el acceso a financiamiento de las pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá*. Tesis de pregrado (en línea). Universidad Nacional de Colombia. Recuperada de
<http://www.bdigital.unal.edu.co/49025/1/Tesis%20La%20Gesti%C3%B3n%20Financiera%20y%20el%20acceso%20a%20Financiamiento%20de%20las%20Pymes%20del%20Sector%20Comercio%20en%20la%20ciudad%20de%20Bogot%C3%A1.pdf>

Guía Empresarial (2009). *Productos financieros y alternativas de financiación*. Cámara de Zaragoza. Recuperado de
https://www.camarazaragoza.com/docs/Guia_productos_financieros_y_alternativa_16602.pdf

Gutiérrez Ramírez, M. (2019). *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPE del sector comercio – rubro venta de ropa para dama, de la galería Fronteras Unidas de Grau, Jr. Montevideo N° 766, Lima 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperada de
[MICRO_EMPRESA_GUTIERREZ_RAMIREZ_MARLENI.pdf](#)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6° Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.

- Higueros Mendizabal, F. (1994). *El contrato de reporto como fuente de financiamiento*. Universidad San Carlos de Guatemala. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_1337.pdf
- Infomype (s.f.). Financiamiento para las MYPE. Recuperada de <http://infomype.blogspot.com/2008/09/financiamiento-para-las-MYPE.html>
- Informativo Caballero Bustamante. (s.f.). ¿Qué tipos de financiamiento existen en el Mercado Peruano para las MYPE? (Segunda Parte). Recuperado de http://www.caballerobustamante.com.pe/plantilla/lab/ecb191009_2.pdf
- Iturrioz del Campo, J. (s.f.). Crédito de proveedores. Recuperada de http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNjA2NTtbLUouLM_DxbIwMDS0ND A7BAZlqlS35ySGVBqm1aYk5xKgDJmcq_NQAAAA==WKE
- Ixchop Ajtun, D. (2014). *Fuentes de financiamiento de pequeñas empresas del sector confección de la ciudad de Mazatenango*. Tesis de pregrado. (En línea). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Ixchop-David.pdf>
- Juran, J.M. (1996). *Juran y la Calidad por el Diseño*. Ediciones Díaz de Santos S.A. Madrid. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479782153>
- Lira Briceño, P. (2009). *Finanzas y financiamiento*. Nathan Asociados INC. Recuperado de http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/FINANZAS_FINANCIAMIENTO.pdf
- Logreira, C. y Bonett, M. (2017). *Financiamiento privado en las microempresas del sector textil - confecciones en Barranquilla – Colombia. Tesis de pregrado (En*

línea). Universidad De La Costa. Barranquilla, Colombia. Recuperada de <http://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/371/1129542690%20-%2073547195.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López Cabia, D. (2018). Fuente de financiamiento. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/fuente-de-financiacion.html>

Morales Castro, A., Sánchez Rodríguez, B., Morales Castro, J. y Figueroa Flores, G. (2005). *Finanzas I*. Fondo Editorial FCA. Recuperada de <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/2/finanzas1.pdf>

More Gallo, A. (2016). *Caracterización de gestión de calidad y formalización de las MYPE comercializa doras de ropa para bebés de las galerías ubicadas en av. Blas de Atienza, Piura, año 2014*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperada de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039282>

Muños Machado, A. (1999). *La Gestión de Calidad Total en la Administración Pública*. Ediciones Díaz de Santos, S, A. recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=847978413X>

Ninatanta Rujel, M. (2016). *Caracterización del financiamiento y la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de ropa para damas, de la galería Guizado del Jr. Gamarra n° 654, del distrito de la Victoria, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2013-2014*. Tesis de pregrado (En línea).

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima, Perú. Recuperada de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041825>

Norma ISO 9001 (2015). *Norma Internacional ISO 9001*. Quinta edición. Recuperado de <https://www.bps.gub.uy/bps/file/13060/1/normativa-internacional-iso-9001.2015.pdf>

Panduro Quispe, B. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y la formalización de las MYPE del sector comercio - rubro venta de ropas para damas en el distrito de Juanjuí – 2017*. Tesis de pregrado (En línea). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huánuco, Perú. Recuperada de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045308>

Perdomo Moreno, A. (1998). Planeación financiera, Cuarta edición. ECAFSA. México.

Pérez Fernández, J. (2004). Gestión por Procesos, cómo utilizar ISO 9001:2000 para Mejorar la Gestión de la organización. Editorial ESIC. Madrid.

Rioja Vallejos, D. (2019). *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPE, del sector comercio – rubro venta de ropa para varones, Galería 5 Continentes, Av. Abancay n°1109, Lima 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperada de [INFLUENCIA_CALIDAD_RIOJA_VALLEJOS_DEYSI.pdf](#)

Rodríguez (s.f.). La hipoteca. Recuperado de http://www.rodriquerivelarde.com.pe/pdf/libro3_parte2_cap5.pdf

- Rodríguez Moguel, E. (2005). *Metodología de la investigación*. México. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Recuperado de <https://books.google.com.pe> > books
- Sandoval Montero, E. Gestión financiera. Recuperado de <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MATI/MATI-07/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-04/lecturas/1.pdf>
- Serie ISO 9000:2000. *Sistema de Gestión de Calidad*. Recuperado de: www1.frm.utn.edu.ar/tecnologiae/apuntes/ISO9000.pdf
- Simons, H. (2011). El estudio de caso: Teoría y práctica. Ediciones MORATA, S.L. Madrid, España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8471126451>
- Udaondo Duran, M. (1992). *Gestión de Calidad*". Ediciones Diaz de Santos, S.A. Madrid España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8479780134>
- 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>
- Universidad Nacional Autónoma de México (S.f.). ¿Qué es la calidad? Recuperado de <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf>

Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios*. Ediciones

Díaz de Santos, S, A. Madrid. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?isbn=8479781181>

ANEXOS

Anexo 01. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Encuesta de tesis

Nombre de la tesis: “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 ropa para bebe del mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018”

Este cuestionario es de carácter anónimo.

Instrucciones: Marque solo una de las 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 tienda	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	

Escala valorativa

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

Características del financiamiento

N°	Ítems	Escala de Likert				
V1: Financiamiento						
D1: Sistema bancario						
1	La empresa ha obtenido financiamiento en alguna etapa de la vida de la empresa	1	2	3	4	5
2	La empresa ha obtenido crédito personal	1	2	3	4	5
3	La empresa ha obtenido crédito para capital de trabajo	1	2	3	4	5
4	La empresa ha obtenido crédito para compra de activos	1	2	3	4	5
5	La empresa ha obtenido crédito para mejorar su infraestructura					
D2: Sistema no bancario		Escala de Likert				
6	La empresa ha obtenido crédito de una Caja Municipal de Ahorro y Crédito	1	2	3	4	5
7	La empresa ha obtenido crédito de una EDPYME	1	2	3	4	5
D3: Financiamiento informal						
8	La empresa ha obtenido crédito de proveedores.	1	2	3	4	5
9	La empresa ha obtenido créditos prestamistas	1	2	3	4	5

Características de la gestión de calidad

N°	Ítems	Escala de Likert				
V2: Gestión de Calidad						
D1: Planificar la calidad						
1	La empresa ha obtenido las metas para mejorar la calidad del servicio	1	2	3	4	5
2	La empresa tienda vende ropa de bebe de acuerdo a las necesidades del cliente	1	2	3	4	5
3	La empresa establece políticas para la calidad	1	2	3	4	5
D2: Control de la calidad		Escala de Likert				
4	La empresa realiza el control de calidad de las prendas antes de ser vendidas	1	2	3	4	5
5	La empresa evalúa a los vendedores para el cumplimiento de la mejora del servicio	1	2	3	4	5
D3: Mejora de la calidad						
6	La empresa efectúa inversiones en la compra de productos innovadores.	1	2	3	4	5
7	La empresa aplica herramientas de gestión para mejorar la calidad del servicio	1	2	3	4	5

Anexo 02. Relación de MYPE en estudio

N°	Nombre de Tienda	N° de Puesto	Persona Entrevistada	Cargo
1	Yuly Fashion	Pabellón 1- N°2755	Magaly	Vendedora
2	Perlita	Pabellón 1- N°2756	Valeria	Vendedora
3	Carlita	Pabellón 2- N°2757	Balvina	Vendedora
4	Princesitas	Pabellón 2- N°2766	No respondió	Vendedora
5	Pepa Fashion	Pabellón 2- N°2773	Genni	Vendedora
6	Novoa style	Pabellón 2- N°2774	Mauricio	Vendedora
7	Damisela	Pabellón 3- N°2787	Pilar	Vendedora
8	Reyna	Pabellón 3- N°2788	Danae	Vendedora
9	Alejandra	Pabellón 3- N°2794	Sofia	Vendedora
10	Brillantina	Pabellón 3- N°2795	Lucia	Vendedora
11	Color dress	Pabellón 3- N°2796	No respondió	Vendedora
12	Girls fashion	Pabellón 4- N°2809	No respondió	Vendedora
13	Pepita	Pabellón 4- N°2816	Micaela	Vendedora
14	Arcoiris	Pabellón 4- N°2825	Gabby	Vendedora
15	Angel	Pabellón 5- N°2830	Nick	Vendedora
16	Mujercitas	Pabellón 5- N°2831	No respondió	Vendedora
17	roxana pink	Pabellón 6- N°2849	Larissa	Vendedora
18	Margarita	Pabellón 6- N°2850	Margarita	Dueña
19	Chicky's	Pabellón 4- N°3766	Danuska Fernández	Vendedora

Anexo 03. Propuesta de mejora

Propuesta de mejora de financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de ropa para bebe del Mercado FEVACEL del distrito de Independencia, 2018.

Problemática

Las micro y pequeñas empresas del presente estudio conforman 19 tiendas de venta de ropa de bebe, cuya ubicación se encuentra en el Mercado Central FEVACEL. Actualmente las ventas diarias de estas tiendas están entre 100 a 500 soles diarios, generalmente el negocio lo manejan los mismos dueños y su necesidad de financiamiento sólo en épocas de campaña las cuales son en día de la 28 de julio y fin de años, son dos fechas en las que se incrementan las ventas, pero en términos generales como la venta de ropa de niño no tiene una fecha especial, la venta se realiza todo el año.

Propuesta de obtención de financiamiento

Para poder hacer una propuesta de financiamiento se debe analizar la necesidad de financiamiento de las MYPE del sector de estudio.

De acuerdo al estudio realizado, en los empresarios existen dos tipos de necesidades:

1. Se encuentran aquellos que quieren capital de trabajo para la compra de mercadería.
2. Aquellos que quieren capital de trabajo para mejorar su tienda o crecer mediante el alquiler de otra tienda.

Para el primer caso se recomienda que la MYPE haga alianzas con los proveedores y obtenga financiamiento de ropa del mismo proveedor. Este tipo de financiamiento es el más barato, pues aquí no hay intereses sino tan solo una cuenta que pagar al proveedor.

Para este caso es muy importante el cumplimiento de los pagos para que el proveedor renueve el trato y siga dejando mercadería para la venta.

En el segundo caso, se debe solicitar financiamiento del sistema bancario y no bancario.

A continuación, en la tabla que precede se muestra las tasas de interés activas de entidades del sistema bancario y no bancario. En dicha tabla se ha elegido las que conciernen a las Tasas de Costo Efectivo Anual más bajas del mercado.

Tipo	Bancos		Cajas de ahorro		Edpymes	
	Comercio	Interbank	CMCP Lima	CMAC Arequipa	Progreso	Credivisión
TCEA	39.00%	56.83%	39.47%	40.31%	34.49%	115.74%

A continuación, se hace una simulación para un crédito de capital de trabajo de 5,000 soles para pagar en 12 meses.

Tipo	Bancos		Cajas de ahorro		Edpymes	
	Comercio	Interbank	CMCP Lima	CMAC Arequipa	Progreso	Credivisión
Monto del crédito	S/ 5,000.00	S/ 5,000.00	S/ 5,000.00	S/ 5,000.00	S/ 5,000.00	S/ 5,000.00
TCEA	39.00%	56.83%	39.47%	40.31%	34.49%	115.74%
Plazo en meses	12	12	12	12	12	12
Cuota	S/ 502.60	S/ 535.80	S/ 503.5	S/ 505.10	S/ 493.70	S/ 630.90
Interés total	S/ 999.27	S/ 1,398.45	S/ 1,010.18	S/ 1,029.71	S/ 893.41	S/ 2,539.81
Monto total	S/ 6,031.45	S/ 6,430.63	S/ 6,042.36	S/ 6,061.89	S/ 5,925.58	S/ 7,571.99

Fuente. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Calculado al 20/10/2019

De acuerdo al simulador proporcionado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, en cuanto al Costo y rendimiento de productos financieros. Se ha hecho un cálculo en base a una necesidad de financiamiento de S/ 5,000 soles para capital de

trabajo, es decir para compra de mercadería y mejoras al establecimiento, también se ha considerado una Tasa de Costo Efectivo Anual, esta tasa de interés activa incluye todos los costos de un crédito.

En el cuadro simulador se presenta las alternativas de las entidades del sistema bancario y no bancario. En tal sentido, se ha considerado las tasas más bajas del mercado financiero por lo tanto sólo se ha nombrado las instituciones que cuentan con las tasas más bajas.

De acuerdo a lo manifestado en el sistema bancario se tiene: Banco de Comercio con una cuota mensual de S/ 502.60 para un período de 12 meses y una TCEA de 39.00%.

En el sistema no bancario, se tiene a la Edpyme Progreso con una tasa de interés de 34.49% y una cuota mensual de S/ 493.70; también se tiene en este sistema la Caja Municipal de Crédito Popular Lima con una tasa de 39.47% y una cuota mensual de S/ 503.5 soles. En tal sentido, el representante de la MYPE puede optar por cualquiera de las opciones, obviamente que puede elegir entre las opciones más bajas, en este caso el Banco de Comercio y la Edpyme Progreso.

A continuación, se hace un comparativo entre estas dos entidades en cuanto a condiciones y requisitos para solicitar el crédito. Es necesario recordar que ambas instituciones pertenecen a los dos sistemas bancarios.

Requisitos	Banco de Comercio	Edpyme Progreso
Monto del crédito	S/ 5,000.00	S/ 5,000.00
TCEA	39.00%	34.49%
Plazo en meses	12	12
Cuota	S/ 502.60	S/ 493.70

Interés total	S/ 999.27	S/ 893.41
Monto total	S/ 6,031.45	S/ 5,925.58
Edad	21 a 74 años	No precisa
Copia de RUC*	X	X
Copia de DNI*	X	X
Título de propiedad*	X	X
Cronograma de otros créditos	X	No precisa
Boletas, facturas de compra, DUA de mercadería de 3 últimos meses	X	X
Contrato de alquiler de local	X	X

*Documentos solo hasta montos de S/ 20,000

Es necesario precisar que esta información es la brindada en la página web (Transparencia) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, adicionalmente las páginas de las entidades citadas, actualizadas al 20 de octubre de 2019.

Considerando la tasa de interés y la cuota se recomienda que se opte por la opción de la Edpyme Progreso. Sin embargo, el banco de Comercio también es una buena opción. Ambos créditos son para micro y pequeñas empresas.