



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL  
DE ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL  
FINANCIAMIENTO BANCARIO Y PLAN DE MEJORA EN  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO, RUBRO VENTA DE CALZADO PARA  
MUJERES EN EL MERCADO CENTRAL DE SANTA,  
DISTRITO SANTA, AÑO 2018

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

**AUTOR**

MONTENEGRO ACERO, MARCOS ENRIQUE  
Código Orcid: 0000-0003-0799-7184

**ASESOR**

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS  
Código Orcid: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE – PERÚ  
2020**

## **Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Montenegro Acero, Marcos Enrique

Código Orcid: 0000-0003-0799-7184

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Chimbote Perú

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Código Orcid: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Docente tutor  
Investigador de la Facultad de Ciencias Contables, financieras y  
Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote Perú

### **JURADO**

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Código Orcid: 0000-0002-5746-9374

Solano Castillo, Marlon Juniors

Código Orcid: 0000-0001-5584-0523

Cerna Izaguirre, Julio César

Código Orcid: 0000-0002-5471-4549

**Jurado evaluador y Asesor**

Morillo Campos, Yuly Yolanda  
**Presidente**

Solano Castillo, Marlon Juniors  
**Miembro**

Cerna Izaguirre, Julio César  
**Miembro**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías  
**Asesor**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación es dedicado a mi familia, que siempre estuvieron a mi lado para forjar mi camino, por su cariño incondicional y la fuerza que me mantuvieron perseverante para continuar este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados

Además, agradecer a mis compañeros que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos

## **Agradecimiento**

Expresar principalmente mi gratitud a Dios por bendecirme y a toda mi familia, por guiarme a lo largo de mi vida, por ser mi principal apoyo en los momentos de debilidad y dificultad, ser mi motivación en las diferentes etapas de este proceso universitario.

Agradecer a los docentes que aportaron con sus amplios conocimientos en mi formación, por el apoyo, orientación, paciencia y la confianza para desarrollarme como profesional.

## Resumen

El presente trabajo fue realizado con la finalidad de determinar las características de la gestión de calidad con el uso del financiamiento bancario en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres en el Mercado Central Santa, distrito de Santa, año 2018. La metodología fue de tipo descriptivo con un nivel cuantitativo, de diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 20 microempresas. La técnica aplicada para la recolección de datos fue una encuesta, y como instrumento el cuestionario estructurado constituido por 21 preguntas cerradas, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los dueños: el 60.00% son de sexo femenino, el 55.00% poseen grado de instrucción secundaria. En cuanto a las MYPES: el 60.00% tienen de 0 a 3 años en el rubro, el 100.00% tienen de 1 a 5 trabajadores, el 75.00% de los trabajadores no son familiares. Respecto a la gestión de calidad y el financiamiento bancario, un 60% conoce el término gestión de calidad, el rendimiento del personal es evaluado mediante la técnica de la observación en un 40.00%, el 100.00% conocen alguna entidad financiera, el 60.00% ha solicitado un crédito alguna vez y el 40.00% tiene como dificultad los trámites para financiarse. Llegando a las siguientes conclusiones: La mayoría conoce sobre gestión de calidad, la mayoría relativa evalúa su personal mediante la técnica de la observación, la totalidad conocen alguna entidad financiera, la mayoría ha solicitado un crédito alguna vez, la mayoría relativa tiene como dificultad los trámites para financiarse.

**Palabras clave:** Financiamiento bancario, gestión de calidad, micro y pequeñas empresas, plan de mejora.

## **Abstract**

The present work was carried out with the purpose of determining the impact it generates, quality management with the use of bank financing in micro and small businesses in the commerce sector, sale of footwear for women in the Mercado Central Santa, Santa district, year 2018. The methodology was descriptive type with a quantitative level, non-experimental design, the sample consisted of 20 microenterprises. The technique applied to data collection was a survey, and as a tool the structured questionnaire consisting of 21 closed questions, obtaining the following results: Regarding the owners: 60.00% are female, 55.00% have secondary education. As for the MYPES: 60.00% have 0 to 3 years in the field, 100.00% have 1 to 5 workers, 75.00% of the workers are not family members. Regarding quality management and bank financing, 60% know the term quality management, the performance of the staff is evaluated by means of the observation technique at 40.00%, 100.00% know some financial entity, 60.00% has once requested a loan and 40.00% have as difficulty the procedures to be financed. Coming to the following conclusions: The majority knows about quality management, the relative majority evaluates its personnel through the observation technique, the totality knows some financial entity, the majority has requested a loan at some time, the relative majority has as difficulty the Procedures for financing.

**Keywords:** Bank financing, Quality management, micro and small business, improvement plan.

## Contenido

Equipo de trabajo.....	ii
Jurado evaluador.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras.....	x
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura .....	7
2.1 Antecedentes .....	7
2.2 Bases Teóricas.....	14
2.3. Marco conceptual .....	26
III. Hipótesis.....	28
IV. Metodología .....	29
4.1. Diseño de la investigación .....	29
4.2. Población y muestra .....	29
4.3. Técnicas e instrumentos.....	29
4.4. Definición y operacionalización de variables e indicadores: .....	30
4.5. Plan de análisis .....	31
4.6. Matriz de Consistencia:.....	31
4.7. Principios éticos .....	33
V. Resultados.....	34
5.1. Resultados .....	34
5.2. Análisis de Resultados .....	39
VI. Conclusiones .....	52
Recomendaciones .....	54
Referencias bibliográficas .....	55
Anexos.....	60



## Índice de tablas

Tabla 1. Principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres en el mercado central de Santa Distrito Santa 2018.....	34
Tabla 2. Características principales de las mypes en rubro venta de calzado para mujer en el mercado central de Santa 2018 .....	35
Tabla 3. Gestión de calidad y financiamiento bancario en las mypes rubro venta de calzado para mujer en el mercado central de Santa 2018. ....	36
Tabla 4. Plan de mejora recomendado para las microempresas .....	38

## Índice de figuras

Figura 1. Edad de los Representantes .....	71
Figura 2. Género de los Representantes.....	71
Figura 3. Cargo que desempeña.....	72
Figura 4. Tiempo que desempeña el cargo .....	72
Figura 5. Grado de Instrucción .....	73
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro .....	73
Figura 7. Número de trabajadores.....	74
Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa son .....	74
Figura 9. Objetivo de la Creación de la empresa.....	75
Figura 10. Conoce el término gestión de calidad.....	75
Figura 11. Técnicas modernas de la Gestión de Calidad que conoce.....	76
Figura 12. Dificultades que encuentra para implementación de Gestión de calidad .	76
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal que conoce:.....	77
Figura 14. Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio .....	77
Figura 15. Conoce el termino Financiamiento.....	78
Figura 16. Conoce sobre alguna entidad financiera.....	78
Figura 17. Ha solicitado crédito en alguna entidad del sistema financiero .....	79
Figura 18. Especificar el ultimo crédito que obtuvo:.....	79
Figura 19. Motivo por el que no ha solicitado crédito.....	80
Figura 20. Dificultad que tiene para conseguir financiamiento.....	80
Figura 21. Considera necesario un financiamiento bancario .....	81

## **I. Introducción**

Es importante señalar que el financiamiento ocupa un papel trascendente en la economía del país, pues son las entidades bancarias las que a través de los créditos apoyan a la mejora de pagos de agentes económicos, permitiendo asignar de una forma adecuada los servicios y bienes que se dan en la misma, es por ello que se puede precisar que el sistema financiero tiene una función notable para el funcionamiento de la economía, ya que gracias a este sistema es que se obtiene recursos de agentes superavitarios que se acoplan a los agentes deficitarios con la finalidad de mejorar estos pagos.

Por otro lado los asesores de negocios son los encargados de la evaluación de la solicitud de crédito en las entidades bancarias, basándose en políticas y reglamentos que posteriormente serán subyugados a un comité de crédito, quienes serán los que determinaran el riesgo de cada cliente, además de ser quienes aprueben o denieguen esta solicitud; si la misma es aceptada, procederá al desembolso, siendo el asesor de negocio el encargado de hacerle el debido seguimiento al crédito ya desembolsado.

**En Latinoamérica** las MYPES conforman un grupo y red de negocios entretejido por empresarios emprendedores aportando importantes cuotas de trabajo en la sociedad, aunque baja en productividad, Dini, M., & Stumpo, G. (2018) refieren que:

La alta contribución al empleo, combinada con la baja contribución a la producción, refleja brechas de productividad mayores entre unidades productivas de diferente tamaño en América Latina que en la UE. La estructura productiva heterogénea y la especialización en productos de bajo valor agregado que caracteriza a América Latina influyen de manera decisiva sobre el desempeño de estas empresas y se manifiesta en la anterior brecha de productividad y en una muy baja participación en las exportaciones. (pp.9-10)

Sumado a la baja productividad y poca especialización, las microempresas en Latinoamérica tienen dificultades de acceso al financiamiento, lo que les confiere una desventaja, ya que se pierde la oportunidad de crecer y formalizarse, Dini, & Stumpo (2018) afirman que:

En primer lugar, encontramos microempresas cuya gestación suele responder a necesidades individuales de autoempleo, y que a menudo se sitúan en la informalidad (bajos niveles de capital humano, dificultad para acceder a recursos financieros externos, escasa internacionalización, realización de actividades con bajos requerimientos técnicos, etc.). (pp. 11)

**En Costa Rica** se evidencia que las microempresas conforman la mayoría del universo empresarial, así lo informa el “Estado de Situación de las Pyme en Costa Rica del 2015” donde se refleja que las empresas que tienen de cien empleados a menos en constituyen el 93% del parque industrial, y un 25% del empleo nacional, ascendente a 706, 500 empleos, exportando \$1 478 millones. (Pensis, vii edición, 2017)

**En México**, según Mungaray, Osorio, & Ramírez (2017) las microempresas presentan las siguientes características:

Para efectos de estimación se utilizan datos de la Encuesta Nacional de Micronegocios (ENAMIN) para el año 2008, 2010 y 2012, que fue aplicada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2013) (...) Algunas características de las microempresas consideradas es que, respecto al tipo de actividad económica, la mayoría se concentra en el sector servicios y comercial, agrupando aproximadamente el 80 por ciento del total. El resto se ubica en el sector de manufacturas y construcción, con 15 y 4 por ciento, respectivamente. El 64 por ciento de los casos son empresas unipersonales (de autoempleo); el 33 por ciento de los microempresas tienen de dos a cuatro trabajadores, incluyendo al dueño, y sólo el 2 por ciento tienen más de cinco trabajadores. Sólo el 33 por ciento de las microempresas cuentan con algún local especial para su operación y el nivel de ventas promedio de las empresas es de 1,000 dólares mensuales. (p. 35)

**Las MYPES en el Perú.** “Perú es, detrás de Panamá el país latinoamericano que mayor crecimiento económico ha registrado en los últimos quince ejercicios, 5,3 % de media anual en este período según la CEPAL” (Solana, 2018, pp. 5). Sin embargo, Alva (2017) en su investigación denominada: *La desaparición de las microempresas en el Perú. Una aproximación a los factores que predisponen a su mortalidad*, llegó a la conclusión de que: Las principales causas de mortalidad de las microempresas en el Perú, según los dueños, de las microempresas de la muestra, son

la falta de estrategia publicitaria, la situación económica débil, la gran cantidad de competencia cerca al negocio, la falta de planificación del negocio, la falta de mecanismos de control de efectivo y el problema para conseguir trabajadores aptos.

Según el INEI (2018) el 99.60% de las organizaciones que existen en nuestro país son consideradas MIPYMES (pequeñas, medianas y micro empresas), existiendo un total de 713.272 organizaciones o empresas a nivel nacional entre las MIPYMES y las compañías grandes, de ese número que se mencionó el 96.20% (1 millón 648.167 organizaciones están constituidas por microempresas.

Asimismo, en 2018, disminuyó en 3,90% la creación de empresas respecto al primer trimestre de 2017. También, las bajas de empresas, mostró tendencia creciente, ya que, en el primer trimestre de 2018, se dio una mengua de 37 mil 449 empresas, con una variación positiva de 40,80% respecto al periodo del año anterior. Respecto al trimestre anterior, se observó un incremento de bajas de empresas del 7,90%.

En nuestro país, las estadísticas de la Dirección Nacional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, concernientes a las MYPES, manifiestan que, la participación de éstas en el PBI, ha conformado el 42.00%, y han constituido el 98.00% del total del universo empresarial en el Perú, (MTPE, 2007) y el 80.96% de la población, económicamente activa (PEA). (Avolio, Mesones, Roca, s/f)

El departamento de estudios del BCRP. (2018) nos informa que, el tejido empresarial de **Ancash** está mayormente:

Conformada por micros y pequeñas empresas (MYPES), según el Ministerio de la Producción (2011) hay en el departamento, 44,700 unidades productivas formales, de las cuales el 99,70 por ciento son micro y pequeñas empresas, el departamento ancashino, es el Nro. 9 en la escala nacional, en cuanto a número de empresas formales: cabe indicar que estas Mypes formales dan empleo a 364,200 mil personas, según los últimos datos disponibles (2014), que representan el 63,60% de la PEA ocupada de la región. (p. 5)

Es de señalar que, en nuestra región, no tienen nada que envidiar a otros grandes sectores de ingresos de nuestro país que están dirigidas por empresarios muy creativos y muy emprendedores donde dicho negocio opera con menor cantidad de empleados e ingresos donde su presencia es cada vez más fuerte en el proceso de la economía.

Según el INEI (2018) en la **Provincia Del Santa** laboran o trabajan 17 mil 467 microempresas, las cuales tienen de 1 a 5 trabajadores a su cargo, mientras otras organizaciones 1.574 son medianas empresas u organizaciones porque cuentan con 6 a 10 trabajadores. Es por ello que, la función de las microempresas debe centrarse en realizar sus responsabilidades financieras de manera puntual, con una adecuada gestión de calidad, así como invertir el crédito en el destino solicitado, con la única finalidad de mejorar su rentabilidad, dando como resultado un aumento en el progreso constante en las Microempresas y la rentabilidad del sistema financiero.

Siendo que las microempresas mantienen una alza de mortalidad, esto podría estarse dando debido a que, entre otros factores, no cuentan con acceso a un financiamiento adecuado, por una inadecuada gestión de calidad y por su relación con las garantías que tienen, además de que al brindarles el crédito las tasas son altas con plazos cortos, las mismas que no cuentan con contabilidad completa, y muchas están en la informalidad entre otros factores; estas características son aquellas que las entidades financieras observan antes de brindarles un crédito.

Viendo la situación anteriormente descrita, se propone la siguiente situación problema: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad con el uso del financiamiento bancario y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres en el mercado central de Santa, Distrito Santa 2018?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se ha planteado el siguiente objetivo general:

- Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del financiamiento bancario y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres en el mercado central de Santa Distrito Santa 2018.

Asimismo, los siguientes objetivos específicos:

- Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres en el mercado central de Santa Distrito Santa 2018.
- Identificar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres en el mercado central de Santa Distrito Santa 2018.

- Establecer las principales características de la gestión de calidad y financiamiento bancario en las mypes rubro venta de calzado para mujer en el mercado central de Santa 2018.
- Elaborar y proponer un plan de mejora a los resultados de la investigación.

La justificación para realizar de este trabajo de investigación, radica en la determinación de las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, de las micro y pequeñas empresas, y de una gestión de calidad con el uso del financiamiento bancario y plan de mejora, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres en el mercado central de Santa Distrito Santa 2018. Mediante el cual se obtuvieron resultados que son de vital importancia como base y antecedente para nuevos estudios que se hagan en el futuro.

Mediante los resultados que se obtengan se podrá dar respuesta a la situación problema y de investigación, elaborando un plan de mejora basado en indicadores. Además de la relevancia que tiene para la sociedad en su conjunto conformado por empresarios emprendedores, trabajadores, investigadores y público en general, que verán beneficiados con información actualizada, en cuanto al financiamiento bancario.

El presente trabajo fue realizado con la finalidad de determinar el impacto que genera, la gestión de calidad con el uso del financiamiento bancario en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres en el Mercado Central Santa, distrito de Santa, año 2018. La metodología fue de tipo descriptivo con un nivel cuantitativo, de diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 20 microempresas. La técnica aplicada para la recolección de datos fue una encuesta, y como instrumento el cuestionario estructurado constituido por 21 preguntas cerradas, obteniéndose los siguientes resultados:

Respecto a los dueños: el 60.00% son de sexo femenino, el 55.00% poseen grado de instrucción secundaria. En cuanto a las MYPES: el 60.00% tienen de 0 a 3 años en el rubro, el 100.00% tienen de 1 a 5 trabajadores, el 75.00% de los trabajadores no son familiares.

Respecto a la gestión de calidad y el financiamiento bancario, un 60% conoce el término gestión de calidad, el rendimiento del personal es evaluado mediante la

técnica de la observación en un 40.00%, el 100.00% conocen alguna entidad financiera, el 60.00% ha solicitado un crédito alguna vez y el 40.00% tiene como dificultad los trámites para financiarse.

Llegando a las siguientes conclusiones: La mayoría conoce sobre gestión de calidad, la mayoría relativa evalúa su personal mediante la técnica de la observación, la totalidad conocen alguna entidad financiera, la mayoría ha solicitado un crédito alguna vez, la mayoría relativa tiene como dificultad los trámites para financiarse.



## II. Revisión de literatura

### 2.1 Antecedentes

Allo, Amitrano, Colantuono, Schedan (2014) según su investigación realizada: *Trabajo de investigación final financiamiento de pymes: riesgo crediticio, oferta y demanda*, tuvo como objetivo general: indagar en la problemática del financiamiento de las Pymes, que se ha desarrollado en la República Argentina durante los últimos tres años. Como objetivos generales: Entender los motivos por los cuales las Pymes en Argentina presentan dificultades para acceder al crédito público y privado. Realizar un análisis de la situación actual tanto de las que lograron obtener financiamiento, como de las que no pudieron hacerlo. Evaluar Escenarios/panoramas al que se enfrentarán las pymes en los próximos años. Empleando como metodología: Nivel cuali-cuantitativo transversal, el tamaño de la muestra fue de 100 casos de Pymes y los resultados fueron: El 80% de las pymes que surgen fracasan en los 2 o 3 años de su comienzo. El 67.00% tiene de 1 a 10 empleados, el 57.00% recurrió al financiamiento bancario, el 19.00% no toma créditos por las tasas elevadas, llegando a las siguientes conclusiones: la mayoría acude a financiarse para solucionar problemas emergentes, y no en visión de crecimiento y proyectos a largo plazo, las empresas Pymes que no cuenten con garantías no tendrían acceso al crédito bancario.

Illañez (2017) según su investigación realizada: *Caracterización del financiamiento de las pequeñas y medianas empresas en Chile*. Tuvo como objetivo general: caracterización del financiamiento de las Pequeñas y Medianas Empresas en Chile, revisar cuáles son las variables que influyen en las características del financiamiento para estas empresas, testear las variables que afectan el nivel de endeudamiento de la empresa y los factores que influyen en su rentabilidad. Empleando como metodología: Nivel cuali-cuantitativo transversal, con una muestra poblacional de 7,263 empresas con el cuestionario como instrumento. y los resultados fueron: el 36,80% obtuvo un crédito por parte de una institución financiera, un 20% de estas no utilizó ninguna fuente para financiarse, La tasa de interés promedio anual con que los bancos otorgaron créditos fue de 14,20% llegando a las siguientes conclusiones: El 87,21% de los gerentes afirma no haber realizado ningún curso de capacitación, las garantías

reales y los avales privados fueron los avales más utilizados por las empresas, entre los productos financieros más usados se encuentran las cuentas corrientes.

López, Farias (2018) Según su investigación realizada: *Análisis de alternativas de financiamiento para las Pymes del sector Comercial e Industrial de Guayaquil*. Tuvo como objetivo general: Establecer referencias que permitan conocer otras formas de financiamiento, no tradicionales, a las pequeñas y medianas empresas del sector industrial y comercial de Guayaquil. Y los siguientes objetivos específicos: Sistematizar los fundamentos teóricos y metodológicos que sirven de sustento científico para el Análisis de Alternativas de financiamiento para las PYMES del sector industrial y comercial de Guayaquil. Determinar el estado actual de la problemática por desconocimiento de otros mecanismos de financiamiento en el mercado bursátil por parte de las Pymes. Diferenciar los costes de las diferentes fuentes de financiamiento para las Pequeñas y medianas empresa. Presentar recomendaciones para una buena decisión al momento de elegir una fuente de financiamiento. Empleando como metodología: metodología descriptiva y explicativa no experimental longitudinal, con una muestra de 29 unidades económicas, los resultados fueron: el 100% de las empresas encuestadas utiliza la emisión de deuda como una fuente alternativa de poder financiarse, llegando a las siguientes conclusiones: Las empresas objeto de estudio expresaron que si bien es cierto, con el mercado de valores se es posible el poder obtener un mayor volumen de financiamiento, el costo financiero es parcialmente inferior al de los sistemas tradicionales, pues la tasa pasiva referencial para el crédito productivo del sector de las pymes es del 10.45%. La mayoría declaran que el financiamiento obtenido, fue destinado para proyectos de ampliación de la planta, sustitución de deudas bancarias o sustentación de pasivos.

Rodríguez (2016) en su investigación titulada: *Caracterización de la gestión de calidad y el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas de la urbanización Los Granados del distrito de Trujillo, año 2016*. La presente investigación, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad y el Financiamiento de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016, para la cual se investigó a una población muestral de 10 Mypes, aplicando un diseño

no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo; asimismo se aplicó la técnica de la encuesta y un cuestionario como instrumento, el cual constó de 20 preguntas cerradas, obteniéndose los siguientes resultados, Respecto a los empresarios: Poco más de la mitad (60%) de empresarios tienen de 31 a 43 años, son de sexo femenino y tienen grado de instrucción secundaria (70%). Respecto a las Mypes: Más de la mitad (70%) de Mypes son formales y casi la totalidad permanecen en el sector y rubro de 0 a 3 años. Respecto a la Gestión de calidad: La totalidad de los representantes aseguran que están enfocados en el cliente, casi la totalidad (70%) aseguran que conocen a sus clientes, la mitad casi siempre satisface las necesidades de los clientes. Respecto al financiamiento: Casi la totalidad (80%) financia su actividad con terceros, solicitaron crédito al corto plazo en cajas municipales, la totalidad han solicitado crédito de hasta 10,000 soles, todos aseguran que les dieron facilidad al solicitar el crédito e invirtieron en capital de trabajo. En conclusión, las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016, aún no manejan bien los procesos de gestión de calidad, pero tienden a realizarlo de forma empírica, así también, buscan en el sistema no bancario financiar su capital de trabajo, solicitando crédito a corto plazo que no exceden los 10,000 soles.

Valderrama (2014) en su investigación: *Gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector comercio - rubro venta de calzado para damas del distrito El Porvenir, año 2014*. Pretende dar a conocer sobre gestión de calidad y competitividad de las Mypes, dos puntos muy importantes en las cuales los micros y pequeñas empresas deben trabajar a fin de contribuir al acceso de nuevos mercados. El siguiente trabajo de investigación lleva como título “Gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito El Porvenir, año 2014”, como sabemos las Mypes son consideradas parte de la economía de nuestro país, así como también se ven enmarcadas por el alto nivel de competitividad del mismo sector o rubro. El objetivo general de dicha investigación es Describir las principales características de gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito el Porvenir, año 2014; la investigación fue de manera descriptiva con una muestra de 15 Mypes a las cuales se les aplico

a sus representante un cuestionario de 14 preguntas, obteniendo las siguientes resultados, Con respecto a los representantes de las Mypes, el 42.86% de los representantes tienen la edad entre 50 y 60 años, contando con estudios secundarios el 53.3%; El 60% de estas organizaciones realizan sus actividades más de 10 años a pesar de alta competitividad, teniendo una demanda del 66.7% en calzado para dama y el 33.3% para caballero. Por ultimo con respecto a las variables gestión de calidad y competitividad se obtuvo lo siguiente, el 46.7% de los representantes encuestados dijeron que sus clientes tienen en cuenta la calidad como requisito de compra. Teniendo que el 40% de los microempresarios determinan su calidad a través de su materia prima que utilizan. Con 66.7% de estas empresas se consideran competitivas y un 33.3% no por la falta de maquinaria importada, dándose a conocer como empresas mediante afiches con un 60%. Por lo que se concluye que es importante la calidad de los productos que se ofrecen y una forma de subsistir en el mercado retroalimentado sus puntos débiles que como organización presentan.

Sernaqué (2017) de acuerdo a su trabajo de investigación: *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las mype rubro restaurante cevicheria, de la urbanización la providencia Piura, año 2016*. (Tesis de licenciatura, ULADECH católica). Tuvo como objetivo general: determinar las características del financiamiento y la rentabilidad en las MYPE del Rubro Restaurante Cevichería de la Urbanización La Providencia Piura. La metodología de La investigación fue de tipo Cuantitativa y el nivel es Descriptivo, para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 4 restaurantes cevicherías. Se obtuvo los siguientes resultados, El 50.00% empleó el financiamiento para materia prima e insumos, el 100.00% tuvo dificultades para obtener financiamiento, el 75.00% ha solicitado financiamiento externo. Concluyendo que: La mitad empleó el financiamiento para materia prima e insumos, la totalidad tuvo dificultades para obtener financiamiento, la gran mayoría ha solicitado financiamiento externo.

Evangelista (2018) en su investigación titulada: *Caracterización del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro Restaurantes, urbanización Nicolás garatea, distrito Nuevo Chimbote, 2015.* Tuvo por objetivo general, Determinar las principales características del financiamiento en las micro y pequeñas empresas, del sector servicios-rubro restaurantes, Urbanización Nicolás Garatea, Distrito Nuevo Chimbote, 2015. Y como objetivos específicos. determinar las principales características de los propietarios y/o representantes legales de las Micro y Pequeñas Empresas, determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas y determinar las principales características del financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios - rubro restaurantes, Urbanización Nicolás Garatea, Distrito Nuevo Chimbote, 2015. La investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo de diseño no experimental transversal, se utilizó una muestra dirigida de 16 micros y pequeñas empresas de una población de 25, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 15 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados el 68.50% tiene de 31 a 50 años. El 56.20% son de sexo masculino. El 43.80% tiene grado de instrucción secundaria. El 93.8% son dueños. El 50.30% tienen 1-3 años en el cargo. El 56.30% tienen de 1-3 años de permanencia. El 100.00% tienen de 1-5 trabajadores. El 93.80% se creó para generar ganancias. El 68.85 % no solicitó un crédito en ninguna de las entidades financieras y no obtuvo ningún monto, el 68.80% no acudieron a ningún sistema para solicitar un préstamo, no pagó interés, desconoce si el financiamiento permite el desarrollo de la empresa. Se concluye que los propietarios a pesar de no tener un buen grado académico gestionan sus negocios de manera eficiente y por otro lado cuentan con un capital propio por lo que no necesitaron de un financiamiento por parte de terceros para poder empezar a operar desde que se iniciaron como microempresa ya que el pago de interés que ofertan las entidades financieras es muy elevado y también no cuentan con las garantías que estos lo solicitan para tener acceso a un crédito.

Vera (2018) en su investigación titulada *Gestión de calidad en el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de nuevo Chimbote, 2015.* Tuvo como objetivo general: determinar de la gestión de calidad en el financiamiento en las micro y pequeñas

empresas del sector servicios, rubro gimnasios, del distrito de nuevo Chimbote, 2015. La metodología empleada fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo. Para llevarlo a cabo se realizó y aplicó un cuestionario de 14 preguntas a la muestra poblacional de 10 micro y pequeñas empresas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniendo como resultados lo siguiente; El 80.00% de los encuestados tienen una edad entre 26 y 50 años de edad, asimismo el 60.00% de encuestados son del sexo femenino, a su vez el 70.00% de encuestados cuentan con estudios superiores, y el 50.00% de los encuestados cuentan con más de 6 años con experiencia en el rubro. Respecto a las micro y pequeñas empresas; el 50.00% de ellas cuentan con más de 7 años en el mercado neochimbotano, así como también el 60.00% asegura que sus trabajadores son permanentes. Respecto a la gestión de calidad; el 70.00% de las micro y pequeñas tienen un conocimiento básico de gestión de calidad en el financiamiento más no lo aplican en su empresa, el 60.00% de las micro y pequeñas empresa solicitan un crédito financiero anualmente, por otro lado un 50.00% obtienen un crédito para su capital de trabajo, el 10.00% de las micro y pequeñas empresas obtuvo un crédito financiero mediante una entidad financiera formal, asimismo el 80.00% de las micro y pequeñas empresas obtuvieron un crecimiento gracias al crédito financiero, sin embargo el 30.00% de las micro y pequeñas empresas afirmar que el crédito obtenido afectó el precio final de sus servicios, y finalmente el 80.00% de las micro y pequeñas empresas sostienen que, con la correcta aplicación de la Gestión de Calidad en el financiamiento, lograrían una mayor rentabilidad en sus empresas. Llegando a las conclusiones: La mayoría de las micro y pequeñas empresas, tiene conocimiento sobre la Gestión de Calidad, más no lo aplican dentro de sus empresas, a su vez la mayoría de las mismas, solicitan un crédito financiero anualmente, sin embargo no solicitan el crédito financiero a una entidad bancaria, sino a terceras personas (prestamistas), teniendo la mayoría un corto plazo para efectuar el pago del crédito financiero obtenido.

Flores (2017) en su trabajo de investigación denominado: *Caracterización del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de madera en el distrito de Chimbote, 2014*. Tuvo como objetivo general: determinar las principales características del financiamiento de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de madera del Distrito de Chimbote, 2014. Y como objetivos específicos: Determinar las principales características del representante de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de madera del Distrito de Chimbote, 2014. Determinar las principales características de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de madera del Distrito de Chimbote, 2014. Determinar las principales características del financiamiento en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro compra y venta de madera del Distrito de Chimbote, 2014. Se ha desarrollado utilizando como metodología: descriptivo de diseño no experimental/transversal, se utilizó un cuestionario estructurado de 15 preguntas cerradas obteniendo los siguientes resultados: El 58% tienen entre 31 a 50 años de edad. El 70% son de género masculino. El 50% tienen grado de instrucción secundaria. El 80% son dueños. El 70% desempeñan el cargo de 7 a más años. El 80% tienen permanencia en el rubro de 7 a más años. El 100% cuenta con 1 a 5 trabajadores. El 100% son formales. El 100% fue creado para obtener ganancias. El 100% solicitó crédito financiero. El 70% solicitó más de 6 veces financiamiento. El 100% solicitó crédito de una institución bancaria. El 80% pagó una tasa de interés del 20% anual. El 100% invirtieron en capital de trabajo. El 100% incrementaron su rentabilidad. Concluyendo que: los representantes ya encuestados, tienen edad de 31 a 50 años, son género masculino, tienen un grado de instrucción secundaria y son dueños de sus ganancias desde hace 7 años a más. Tienen 1 a 5 trabajadores, son formales y fueron creadas para obtener ganancias. La mayoría solicitaron algún crédito financiero, de una institución bancaria, a una tasa de interés del 20% anual, por más de 6 veces, invirtiendo en capital de trabajo, obteniendo rentabilidad para su empresa.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **Empresa**

Una empresa es una unidad productiva producto de la iniciativa del emprendimiento y la decisión de impactar en la sociedad, más específicamente en el comercio, al respecto Martínez, y García, (2019) Refieren que una empresa:

Es la entidad encargada de transformar los recursos que existen en la naturaleza o el trabajo del ser humano en bienes y servicios que a su vez contribuyen a mejorar el bienestar de la sociedad. En esa transformación se crean beneficios diferenciales en forma de rentas que sirven para retribuir a los agentes económicos y para recaudar los fondos que los estados necesitan para sus objetivos, para el mantenimiento de la paz social, la seguridad y la libertad de mercados. (p.34)

En todo emprendimiento hay inversión de recursos tales como dinero, espacio físico, tiempo, capacitación, etc. Que, empleados y gestionados correctamente, harán que se obtengan ganancias o rentas tal como lo dicen Martínez, y García (2019):

El empresario sacrifica el consumo inmediato de capital a cambio de las expectativas de unas rentas futuras (los resultados) de las que el importe del capital aportado es la razón del proceso. Esta actuación se denomina inversión empresarial, a diferencia del gasto que se emplea en el consumo de bienes para satisfacción inmediata de necesidades. Esta inversión de capitales permite una explotación que permite configurar rentas. (p. 48)

### **La Mype en el Perú**

El término Mype, significa Micro y pequeñas empresas, y Pyme es similar, pequeña y microempresa. Según la SUNAT (2018) las microempresas peruanas se caracterizan por tener de 1 hasta 10 trabajadores, con ventas anuales de hasta 150 UIT, en tanto que las pequeñas empresas, tienen hasta 100 trabajadores y ventas anuales de 1, 700 UIT. La Mype según su ley 28015 en el artículo 2, es una entidad dirigida por una persona jurídica individual o natural para comercializar producir o extraer y transformar mercancías o materias



primas en artículos y bienes de consumo, esto está instaurado en el decreto legislativo N° 1086. En el año 2013 fue promulgada la Ley N° 30056 modificado el artículo 5° de la ley Mype, eliminando principalmente el número de trabajadores que antes era de máximo 10. Estas empresas se caracterizan por lo siguiente:

- Los gerentes son los mismos dueños
- Poca o muy baja especialización
- Mínimo acceso al financiamiento
- Falta de formalización
- Mínima participación en las exportaciones

### **Importancia de la MYPE**

Las MYPES, son un segmento significativo en la producción de empleo, tal es así que más del 80% de la población económicamente activa (PEA) se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del Producto Bruto Interno (PBI). En resumidas cuentas, la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza. (INEI, 2018)

### **Calidad**

La calidad de un producto o servicio está determinada por múltiples factores, entre ellos la forma de planificar desde el diseño del producto, hasta su entrega final al consumidor, usuario o comprador. En efecto, se pretenden establecer las ciertas propiedades inherentes a una cosa que nos permitan conseguir que sea mejor que las otras, pero esto será relativo, ya que estribará, en el punto de vista utilizado para su diseño, producción control, y entrega final. (García, García, F., & Piattini., Pino., 2018)

### **Gestión de la calidad**

Gestionar la calidad en una micro o mediana empresa, es una tarea que demanda mucha atención y determinación, es pasar de la teoría a la práctica, y emprender en establecer sistemas efectivos mediante los cuales sea implantado la cultura de calidad desde el gerente hasta el que hace la limpieza.

Bravo (2016) refiere que. Entre administración, gestión y dirección no hay diferencias significativas esencialmente hablando, aunque se emplean de muchas maneras estos términos.

En definitiva, calidad y costes no solo no son objetivos opuestos, sino que son objetivos complementarios. Los comentarios del párrafo anterior no solo son aplicables al sector sanitario, sino que son totalmente válidos para otros sectores de la actividad, ya sean públicos o privados. La gran mayoría de profesionales, gestores o “expertos” desconocen la relación costes-calidad, por lo que al plantearse una reducción de presupuestos su conclusión es que disminuirá la calidad. Es cierto que cualquier decisión que afecte a los costes tendrá un impacto en la calidad, pero no necesariamente ha de ser negativa.

### **Teorías de sistemas de gestión de la calidad**

Nofuentes (2012) expone las siguientes teorías que han tenido mucho éxito en el mundo entero por sus elevados resultados en productividad y competitividad:

*La trilogía de Juran:* planificación de la calidad, control de la calidad, mejora de la calidad.

*El ciclo DEMING:* el cual propuso 14 puntos para transformar la gestión de la empresa y salir de la crisis:

- Crear constancia en mejorar el producto y servicio.
- Adoptar la nueva filosofía
- Dejar de depender de la inspección
- Minimizar el costo total.
- Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio
- Implantar la formación en el centro de trabajo.
- Implantar el liderazgo efectivo.
- Desechar el miedo
- Derribar las barreras, entre las áreas funcionales
- Eliminar los eslóganes, exhortaciones, lemas.
- Eliminar los estándares de trabajo, en planta
- Quitar las barreras para que el obrero este orgulloso de su labor.
- Implantar programas de, capacitación y educación.

- Llevar a todo el personal a conseguir la transformación.

#### *Sistema de producción SPT*

- Justo a tiempo, cada proceso recibe el componente adecuado que necesita, cuando lo necesita y en la cantidad en que lo necesita.
- Autonomización, o automatización con toque humano. Se dota a las máquinas de un mecanismo para detectar si trabajan de forma correcta, cuando no es así la máquina se para y no se fabrican productos defectuosos. Permite que un solo trabajador supervise varias máquinas a la vez.
- Establecer un flujo de producción, de forma continua y sin interrupciones. Elimina el almacenamiento de piezas y pasar del operario especializado en un solo trabajo al multiespecializado.
- Equilibrio entre producción y demanda del mercado.
- La planta como primer principio, proporciona la información más vital sobre la gestión. Se trata de la observación minuciosa, no el simple paseo.

La estrategia es parte fundamental de todo proceso de cambio, porque en él se plasma las acciones específicas a tomar para lograr metas y objetivos. “La estrategia es un plan de elevado nivel, enfocado a lograr un objetivo y metas específicas. Para que un proyecto de la índole que sea, tenga éxito, es indispensable contar con un plan estratégico lo más detallado posible y llevarlo a cabo de una manera metodológicamente precisa” (Socconini, & Reato, 2019).

#### **El control de calidad**

El control es una etapa vital para que funcione una empresa

Cipriano (2016) afirma lo siguiente:

El control es una etapa neurálgica en la administración de negocios, dado que, aunque un negocio cuente con una planificación efectiva una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el emprendedor no podrá verificar cuál es la situación real del negocio, si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con lo planeado.

## **Beneficios de una gestión de la calidad**

González (2017) expone los beneficios de un plan de gestión de calidad y de cómo se ven reflejados de la siguiente manera:

Los beneficios se traducen en “excelencia empresarial y social”, con lo que extiende así hasta la actualidad la evolución de la calidad. Esta idea encuentra sustento en la competitividad y en la gestión global de la calidad a largo plazo, con la participación de todos los miembros de la organización, para el aprovechamiento de la misma organización, de los clientes y de la sociedad en su conjunto. También queda incluido el desarrollo de sistemas integrados, la innovación, la gestión del conocimiento y los riesgos. El paso de una etapa a otra en la evolución de la calidad genera cambios que se reflejan en marcadas diferencias en el modo de la empresa establecer los objetivos, su orientación, prioridades, procedimientos de trabajo, responsabilidades y participantes. (pp.10-11)

## **El crédito**

Según Proinversión. (2016). La palabra crédito viene del latín “*creditum*” que quiere decir confianza, se puede decir que es confianza que se deposita en un deudor fundamentalmente. Sin embargo la confianza en la mayoría de los casos no es absoluta, sino que, se toman precauciones en forma de garantías, para asegurar la recuperación del préstamo, en caso de incumplimiento de contrato por parte del deudor.

## **Financiamiento bancario**

En términos generales, financiamiento bancario, es un préstamo o créditos concedidos por el sistema bancario a un cliente o consumidor tales como: familias, sector público y empresas privadas, a cambio de una promesa de pago en el futuro con un plazo, previo contrato. El monto debe ser devuelto en el plazo establecido, con el adicional de los intereses pactado en el contrato entre ambas partes. (Choy, Costa y Churata, 2015) Por medio de los financiamientos, se les ofrece la oportunidad a las empresas de sostener una economía permanente y eficaz, así como de continuar sus ocupaciones

comerciales; esto trae como resultado dar un más grande aporte al área económica del cual forman parte.

### **Riesgo crediticio**

El riesgo de crédito, o riesgo crediticio, según el Choy, Costa y Churata (2015) se considera equivalente, a las provisiones por malos créditos efectuadas por las entidades financieras, para cada segmento del mercado.

El riesgo de crédito o crediticio, se precisa como la viabilidad potencial de que el prestatario o deudor de una institución financiera, no se encuentre en capacidad de responder por las obligaciones que tiene con la institución establecidas mediante un contrato (...) de esta manera, la administración o manejo del riesgo de crédito, anhela dar garantía por una tasa de retorno ajustada por riesgo, para las entidades financieras, manteniendo las exposiciones al riesgo crediticio bajo estándares aceptables. (SBS, 2013)

### **Clasificación crediticia**

Según la Resolución SBS N° 11356-2008, la clasificación crediticia que otorga la SBS a los deudores mayoristas está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor. Esto se determina en función de las características de su flujo de caja y del grado de cumplimiento de sus obligaciones. Además, se toma en atención su nivel de solvencia y las clasificaciones crediticias, asignadas por otras empresas o entidades del sistema financiero, así como su historial de crédito, entre otros elementos. (SBS, 2013)

### **Tipos de financiamiento**

#### ***Según su procedencia:***

Fuentes de Financiamiento Interno: Las fuentes de financiamiento interno son empresas que fueron creadas como producto de las operaciones y promoción, entre ellas encontramos:

- a) Aportaciones de los Socios: las aportaciones de los socios representan a las contribuciones de los mismos, en el momento en el que se constituye legalmente una sociedad (capital social) o por medio de aportaciones novedosas cuyo objetivo es el de incrementarlo.

- b) Utilidades Reinvertidas: Ocurre comúnmente en las compañías de novedosa creación, en cuya jerarquía los socios optan por no hacer la repartición de los dividendos durante los primeros años, por el contrario, se decide invertirlo en la propia organización de acuerdo al plan de compras o creaciones (de acuerdo a las intenciones de la empresa y su calendarización de adquisiciones de mobiliario y/o equipo).
- c) Depreciaciones y Amortizaciones: De acuerdo a éstos procesos, las compañías podrían recuperar sus inversiones al pasar del tiempo, debido a que las provisiones se le aplica de manera directa a los costos en la compañía, con éste accionar las utilidades disminuyen puesto que no existirían las salidas de dinero abonando pocos impuestos y dividendos.
- d) Incrementos de Pasivos Acumulados: En lo que se refiere a ésta fuente, el financiamiento es creado en su totalidad por la organización, un ejemplo de ello son los impuestos a pagar de manera mensual, esto de manera independiente al pago de pensiones, o situaciones de carácter obligatorio que surgieran basados en hechos pasados (provisiones contingentes de distinta índole).
- e) Venta de Activos (desinversiones): Ocurre cuando, para cubrir escaseces financieras, se procede a vender terrenos, equipos o maquinaria no necesaria o que se encuentra en desuso.
- f) Fuentes de Financiamiento Externo: Estas fuentes proceden de terceras personas, las cuales pueden ser:
- g) Proveedoras: Siendo una de las fuentes más habituales ésta es generada por medio de la compra o adquisición de bienes y servicios que la empresa usa para sus operaciones a largo y corto plazo. El monto del crédito está en funcionalidad de la demanda del bien o servicio de mercado. Esta fuente de financiamiento es necesaria examinarla con detenimiento, para saber los costos reales sabiendo los descuentos por pronto pagos, el tiempo de pago y sus requisitos, así mismo atendiendo la exploración a los distintos suministradores del mercado y sus reglas de ventas.
- h) Créditos Bancarios: Siendo a corto y a largo plazo por su categorización, las iniciales operaciones comerciales suelen ser otorgadas por entidades bancarias.

***Según su plazo de vencimiento:***

*Financiamientos a corto plazo:* Éstos se encuentran constituidos por:

- a) Crédito Comercial: Éste crédito, brinda la facilidad a las compañías de agilizar las operaciones comerciales, debido a que es un medio equitativo y poco costoso para obtener recursos.
- b) Crédito Bancario: Éste modelo de financiamiento que una empresa puede conseguir a corto plazo mediante los bancos con los cuales establecen vinculaciones funcionales, les facilita a las empresas equilibrarse en caso de conflictos en relación al capital.
- c) Pagaré: Es una herramienta negociable, donde el formulante del pagaré quien firma comprometiéndose en abonar a su exhibición, estableciendo una fecha determinada para el libramiento o un tiempo futuro limitado, anotando un importe de dinero a abonar especificando los intereses a una tasa detallada al tenedor. Los pagarés tienen diversas procedencias, pueden originarse de la transformación de una cuenta corriente, de un préstamo o de la venta de un producto.
- d) Línea de Crédito: Significa efectivo siempre utilizable de una entidad financiera, pero en el transcurso de un lapso convenido de seguro. Esta línea de crédito es considerable, porque el banco está conforme en prestarle a la compañía hasta una cantidad máxima, y dentro un lapso preciso, en el instante que lo solicite. Esta clase de financiamiento, es reservado para aquellos usuarios que demuestren solvencia con el banco; además el banco podría solicitar garantías extras antes de extender la línea crediticia.
- e) Papeles Comerciales: Ésta fuente se sustenta en los pagarés a corto periodo, los cuales suelen ser no asegurados y provienen de bancos, aseguradoras, fondos de pensiones y compañías industriales que buscan hacer una inversión con sus líneas de crédito de cheque a corto periodo. Los papeles comerciales suelen ser entendidos como el origen de los elementos en un corto plazo, lo cual es menos costoso que la adquisición de crédito bancario y además complementa los tradicionales préstamos bancarios.
- f) Financiamiento a través de las cuentas por cobrar: Se centra en la venta de una cuenta por cobrar de la compañía a un agente de venta, ceñidos

a un acuerdo previamente negociado, cuyo principal objetivo es el de encontrar elementos que invertir, de modo que el compromiso de incumplimiento decrecería en caso la compañía decidiera hacer la venta de la cuenta sin compromiso.

g) **Financiamiento mediante de los Inventarios:** Para éste financiamiento, se toma como la garantía del préstamo al inventario que posea la empresa; dado el caso si la empresa incumple los acuerdos el acreedor tendría el derecho de hacerse poseedor de la garantía.

*Financiamiento a largo plazo:* Están conformados de la siguiente manera:

a) **Hipoteca:** Se da cuando la propiedad o posesión del deudor pasa al prestamista o acreedor, con el objetivo de cumplir con el pago acordado en los términos del préstamo.

Para el prestamista la intención de las hipotecas es conseguir un activo fijo, pero para el prestatario significa tener el pago asegurado por medio de la hipoteca; de tal manera que consigue una ganancia de la misma a través de los intereses generados.

b) **Acciones:** Es la forma en la que se manifiesta un accionista y su participación de capital en el interior de una empresa a la cual forma parte. La importancia de las acciones radica en que se pueden medir el nivel de participación y lo que le toca a un accionista perteneciente y representante de una empresa de acuerdo a los dividendos, derechos preferenciales y derechos de inversionistas.

c) **Bonos:** Los bonos son escritos certificados que sirven como instrumentos donde el prestatario se compromete incondicionalmente a abonar una cantidad de dinero especificada, en un tiempo determinado, adjuntando la tasa de interés calculada en fechas y en fechas estipuladas. La ley otorga a las sociedades anónimas el derecho a tomar dinero prestado. Los bonos suelen optimizar la circunstancia de la capital del trabajo de una empresa, así como la liquidez de la misma.

d) **Arrendamiento Financiero:** Es un contrato negociado y establecido entre el acreedor (dueño del bien) y el arrendatario o la compañía, a la cual



se le facilita la utilización de dichos bienes en el transcurso de un lapso preciso y por medio del pago de una renta específica, las estipulaciones tienen la posibilidad de cambiar según sea la circunstancia y las pretensiones de todas las partes. Tradicionalmente, el arrendamiento se da por partes, facilitando a la compañía el conseguir activos a través de éste medio. El gasto de operación permite deducir los pagos de arrendamiento. Un arrendamiento manda, por criterios de intereses, abonar a una tasa, resultando así más costoso que la adquisición de activo. (Proinversión, 2018).

### **Etapas del proceso de financiamiento de la MYPE:**

Para poder financiarse la MYPE, son 7 pasos los que debe seguir:

1. Determinación de la necesidad, las micro y pequeñas empresas o persona natural no debe aceptar un crédito porque se lo proponen. Antes debe considerar si requiere el dinero; además, debe investigar ambas dimensiones del préstamo: la moneda y la temporalidad.
2. Búsqueda de información, lo que origina que la persona natural o microempresario se apersona a las instituciones financieras para pedir el papel de resumen informativa y/o la simulación del cronograma de pagos. La información acerca de tasas de interés, además, las puede hallar en el sitio web de la institución o en la página de la SBS.
3. Elegir un proveedor financiero, va a tener que hacer su examen costo – beneficio sobre la tasa de interés, período y servicio de la entidad financiera a elegir.
4. Solicitud del crédito y distribución de información, en este paso tendrá que dar la documentación pertinente para agenciarse el préstamo. La documentación primordial que pide toda entidad financiera es: RUS, copia de D.N.I. de los participantes, recibo de servicio público (no menor a 2 meses de antigüedad), estados financieros (mínimo a 2 años), más reciente afirmación del IR (si forma parte al régimen especial o general, si es régimen exclusivo hecho más simple, enseñar los pagos simplificados), órdenes de adquisición y venta, fluido de caja proyectado, etcétera.

5. Evaluación de la aprobación, que va a estar a cargo de la entidad bancaria y el funcionario de dicha entidad.
6. Aprobación, utilización y desembolso, donde la entidad financiera le entregará el dinero solicitado a la empresa para establecer en marcha su planificación.
7. El repago, que radica en hacer cumplir los montos y fechas a abonar referente al préstamo, puede ser también el pago adelantado del crédito. (Proinversión, 2018)

### **Principales instituciones que otorgan crédito a la MYPE**

Según el MEF (2018) Se refiere a las fuentes tradicionales a las que acude un país o entidad, en busca de recursos de capital para emprender o invertir. En el entorno financiero peruano operan actualmente, además de la banca comercial o banca múltiple, tres tipos de instituciones orientadas a las microfinanzas: las CRAC, las CMAC y las Edpymes. Según el peruano (2019) La Ley N° 26702. Distingue 11 tipos de entidades del sistema financiero, de la manera siguiente:

1. *Empresa bancaria*, es aquella cuyo negocio primordial radica en recibir dinero del público en depósito o bajo alguna otra modalidad contractual, y en usar ese dinero, su capital y el que obtenga de otras fuentes de financiación en conceder créditos en las distintas costumbres, o a aplicarlos a operaciones sujetas a peligros de mercado.
2. *Empresa financiera*, capta elementos del público y cuya especialidad radica en hacer más simple las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y ofrecer asesoría de carácter financiero.
3. *Caja Rural de Ahorro y Crédito (CRAC)*, brinda capitales del público y cuya especialidad radica en dar financiamiento predominantemente a la mediana, pequeña y microempresa de ámbito rural.

4. *Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC)*, absorbe capitales del público y está especializada en hacer operaciones de financiamiento, con preferencia a las pequeñas y microempresas
5. *Caja Municipal de Crédito Popular*, se enfoca en dar crédito prendario al público en general, teniendo además la potestad de llevar a cabo operaciones activas y pasivas con los propios Concejos Provinciales y Distritales y con organismos municipales que dependen de los primeros, siguiendo éste método para ofrecer servicios bancarios a éstas compañías y concejos.
6. *Empresa de avance de la pequeña y microempresa, EDPYME*, Se especializa en brindar financiamiento de preferencia a los hombres de negocios en el rubro de pequeña y microempresa
7. *Empresa de arrendamiento financiero*, su especialidad radica en la compra de bienes muebles e inmuebles, los cuales van a ser concedidos en uso a una persona jurídica o natural, a cambio del pago de una renta periódicamente y con la alternativa de adquirir estos patrimonios por un valor ya determinado.
8. *Empresa de factoring*, se especializa en la compra de facturas conformadas, títulos o valores y generalmente algún valor mobiliario que pueda representar el monto de la deuda.
9. *Empresa afianzadora y de garantías*, se especializa brindando el afianzamiento que asegura a personas naturales o jurídicas frente empresas financieras o frente a organizaciones extranjeras, en operaciones que se vincular al comercio exterior.
10. *Empresa de servicios fiduciarios*, cumple el rol fiduciario durante la gestión de patrimonios autónomos fiduciarios, o durante el acatamiento al pedido fiduciario procedente de cualquier naturaleza.

11. *Cooperativas de Ahorro y Crédito*, sociedades cooperativas cuyo objeto es ser útil a las pretensiones financieras de sus socios y de otros, tienden a ser locales y se ajustan a las áreas rurales.

El mercado de Micro finanzas del Perú, a febrero del 2011, estuvo conformado por un total de 43 instituciones: 13 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), incluyendo a la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima.

### **2.3. Marco conceptual**

#### **– Empresa**

Una empresa es una unidad productiva producto de la iniciativa del emprendimiento y la decisión de impactar en la sociedad, es una entidad encargada de transformar los recursos que existen en la naturaleza o el trabajo del ser humano en bienes y servicios que a su vez contribuyen a mejorar el bienestar de la sociedad.

#### **– La Mype**

El término Mype, significa Micro y pequeñas empresas, y Pyme es similar, pequeña y microempresa. Según la SUNAT (2018) las microempresas peruanas se caracterizan por tener de 1 hasta 10 trabajadores, con ventas anuales de hasta 150 UIT, en tanto que las pequeñas empresas, tienen hasta 100 trabajadores y ventas anuales de 1, 700 UIT.

#### **– Gestión de la calidad**

Gestionar la calidad en una micro o mediana empresa, es una tarea que demanda mucha atención y determinación, es pasar de la teoría a la práctica, y emprender en establecer sistemas efectivos mediante los cuales sea implantado la cultura de calidad desde el gerente hasta el que hace la limpieza.

– **El crédito o financiamiento**

Según Proinversión. (2016). La palabra crédito viene del latín “creditum” que quiere decir confianza, se puede decir que es confianza que se deposita en un deudor fundamentalmente. Sin embargo la confianza en la mayoría de los casos no es absoluta, sino que, se toman precauciones en forma de garantías, para asegurar la recuperación del préstamo, en caso de incumplimiento de contrato por parte del deudor.

### **III. Hipótesis**

En la presente investigación Gestión de Calidad con el uso del financiamiento bancario y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres del mercado Central de Santa, Distrito de Santa, año2018, los estudios son descriptivos por lo que no plantea hipótesis.

## **IV. Metodología**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El diseño fue no experimental, transversal porque no se modificó ni cambió las variables en estudio, por el contrario, se trabajó con las variables intactas; a su vez fue una investigación transversal porque la información se recopiló en un espacio y tiempo determinado. De tipo descriptivo porque explica o describe la gestión de calidad, características de los representantes y las Mypes. El nivel que se empleó en la presente investigación es el nivel cuantitativo porque ayuda y permite examinar los datos presentados de una manera numérica en el campo estadístico.

### **4.2. Población y muestra**

#### **Población**

La población con la que se trabajó está compuesta por 20 MYPES de venta de calzado para mujer en el Mercado Central del Distrito de Santa.

#### **Muestra**

La muestra viene a ser las 20 MYPES al igual que la población que se maneja en la investigación.

### **4.3. Técnicas e instrumentos**

La técnica que se empleó en la presente investigación fue la encuesta y la entrevista lo que permitió acopiar la información directamente de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas.

El instrumento fue un cuestionario estructurado de 21 preguntas cerradas, para la recolección de datos; dicho cuestionario fue aplicado a la muestra de la población seleccionada.

#### 4.4. Definición y operacionalización de variables e indicadores:

Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes de las Micro y pequeñas empresas	Principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas	Edad	De 18 a 30 años De 31 a 50 años De 51 años a mas	Razón
		Género	Femenino Masculino	Nominal
		Grado de instrucción	Sin instrucción Primaria Secundaria Superior Técnico Superior Universitario	Ordinal
Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de las Micro y pequeñas empresas	Principales características de las Micro y pequeñas empresas	Relación de los trabajadores con el titular de la empresa	Familiares No Familiares	Nominal
		Tiempo de dedicación a la actividad empresarial	De 0 a 3 años De 4 a 6 años Más de 7 años	Razón
		Número de trabajadores	De 1 a 5 De 6 a 10 De 11 a más	Razón
		Objetivo de la Micro y pequeñas empresas	Subsistencia Generar Ganancias	Nominal
Variable	Definición de la variable	Dimensiones preguntas	Indicadores respuestas	Medición
Financiamiento y gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas	Principales características de La gestión de calidad con orientación al financiamiento bancario y su impacto en las micro y pequeñas empresas	Gestión de Calidad	SI NO	Nominal
		Financiamiento	SI NO	

Fuente: Elaboración propia.



#### 4.5. Plan de análisis

Los datos fueron conseguidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informes o fuentes, estos datos fueron incorporados o ingresados a los software específicos como MS Word 2013, MS Excel, PDF, luego del procesamiento de la información mediante el análisis estadístico, estos fueron estructurados en tablas y gráficas hasta la presentación final que fue hecha en PDF.

#### 4.6. Matriz de Consistencia:

Enunciado del problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y muestra	Métodos	Técnicas e instrumentos	Plan de análisis
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y plan de mejora con el uso del financiamiento bancario en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres en el mercado central de Santa, Distrito Santa 2018?	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del financiamiento bancario y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres en el mercado central de Santa Distrito Santa 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de</p>	Gestión de Calidad Financiamiento bancario	La población y muestra con la que se trabajó están compuestas por 20 MYPES de venta de calzado para mujer en el Mercado Central del Distrito de Santa. La selección de la muestra viene a ser la totalidad de la población.	<b>Diseño de la investigación</b> El diseño fue no experimental transversal porque no se modificó ni cambió las variables en estudio, por el contrario, se trabajó con las variables intactas; a su vez fue una investigación transversal porque la información se recopiló en un espacio y tiempo determinado. De tipo descriptivo porque explica o describe característica s de los	La técnica que se empleó en la presente investigación para la recolección de datos fue la encuesta con un cuestionario de 21 preguntas cerradas, con el cuestionario estructurado como instrumento para la búsqueda de información; dicho cuestionario fue aplicado a la población seleccionada. Además, se utilizó la técnica de entrevista lo que reco-	Los datos fueron conseguidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos, recurriendo a los informes o fuentes, estos datos fueron incorporados o ingresados a los software específicos como MS Word 2013, MS Excel, PDF, luego del procesamiento de la información

Continúa...

	<p>calzado para mujeres en el mercado central de Santa Distrito Santa 2018.</p> <p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres en el mercado central de Santa Distrito Santa 2018.</p> <p>Determinar las principales características de una gestión de calidad con el uso del financiamiento bancario en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres en el mercado central de Santa Distrito Santa 2018.</p> <p>Elaborar un plan de mejora a los resultados a obtenidos.</p>			<p>representante s y las Mypes. El nivel que se empleó en la presente investigación es el nivel cuantitativo porque ayuda y permite examinar los datos presentados de una manera numérica en el campo estadístico.</p>	<p>información directamente de los representante s de las Micro y Pequeñas empresas.</p>	<p>estadístico, estos fueron estructurados en tablas y gráficas hasta la presentación final que fue hecha en PDF.</p>
--	--	--	--	--	--	---

#### **4.7. Principios éticos**

Los principios éticos que se pueden apreciar en la presente investigación están basados en el código de ética de la Uladech Católica, fueron el de la confidencialidad con los datos obtenidos, el respeto a la propiedad intelectual que atiende al respeto a la dignidad de la persona. Los impactos de la presente investigación son positivos puesto que brindará información valiosa para el trabajo y desarrollo de la micro y pequeña empresa.

– ***Respeto de los derechos de propiedad intelectual***

De los libros de texto y de las fuentes electrónicas como son E- libro, etc. consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

– ***Integridad científica***

Igualmente, se conserva incólume el contenido de las respuestas, declaraciones y opiniones recibidas de los trabajadores de las microempresas que han ayudado solidariamente, contestando las preguntas

– ***Beneficencia y no maleficencia***

Asimismo, tomando en consideración que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, se ha incluido su contenido sin alteraciones, excepto aquellas exclusivas para la aplicación de la metodología y para el análisis requerido en este trabajo.

– ***Protección de las personas:***

Se ha visto conveniente mantener en reserva la identificación de los dueños y trabajadores de las Mypes consultadas, con el objetivo de lograr solidez en los resultados.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres en el mercado central de Santa Distrito Santa 2018.*

Datos de los representantes	N	%
<b>Edad (años)</b>		
De 18 a 30 años	4	20.00
De 31 a 50 años	12	60.00
De 51 a más años	4	20.00
Total	20	100.00
<b>Género</b>		
Masculino	8	40.00
Femenino	12	60.00
Total	20	100.00
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	17	85.00
Administrador	0	0.00
Empleado	3	15.00
Total	20	100.00
<b>Tiempo que desempeña el cargo</b>		
0-3 años	8	40.00
4-6 años	10	50.00
7 a más años	2	10.00
Total	20	100.00
<b>Grado de Instrucción</b>		
Sin Instrucción	0	0.00
Primaria	4	20.00
Secundaria	11	55.00
Superior Técnico	4	20.00
Superior Universitario	1	5.00
Total	20	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de calzado para mujer en el Mercado Central del distrito de Santa, año 2018

**Tabla 2**

*Características principales de las mypes en rubro venta de calzado para mujer en el mercado central de Santa 2018*

Datos de la Mypes	N	%
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>		
De 0 a 3 años	12	60.00
De 4 a 6 años	6	30.00
De 7 a más años	2	10.00
Total	20	100.00
<b>Número de Trabajadores</b>		
De 1 a 5 trabajadores	20	100.00
De 6 a 10 trabajadores	0	0.00
De 11 a más trabajadores	0	0.00
Total	20	100.00
<b>Las personas que trabajan en su empresa son:</b>		
Familiares	5	25.00
No familiares	15	75.00
Total	20	100.00
<b>Objetivo de creación</b>		
Generar ganancia	20	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	20	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de calzado para mujeres en el Mercado Central del distrito de Santa, año 2018

**Tabla 3**

*Gestión de calidad y financiamiento bancario en las mypes rubro venta de calzado para mujer en el mercado central de Santa 2018.*

Gestión de Calidad y financiamiento	N	%
<b>Conoce el termino Gestión de Calidad</b>		
Si	12	60.00
No	8	40.00
Total	20	100.00
<b>Técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:</b>		
Benchmarking	2	10.00
Redes corporativas	2	10.00
Las 5s	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otros	16	80.00
Total	20	100.00
<b>Dificultades encuentra para la implementación de gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	10	50.00
Aprendizaje lento	0	0.00
No se adapta a los cambios	4	20.00
Desconocimiento del puesto	4	20.00
Otros	2	10.00
Total	20	100.00
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:</b>		
La observación	8	40.00
La evaluación	8	40.00
Escala de puntuaciones	1	5.00
Evaluación de 360°	1	5.00
Otros	2	10.00
Total	20	100.00
<b>Gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio</b>		
Si	18	90.00
No	2	10.00
Total	20	100.00
<b>Conoce el termino Financiamiento</b>		
Si	14	70.00
No	6	30.00
Total	20	100.00
<b>Conoce sobre alguna Entidad Financiera</b>		
Si	20	100.00
No	0	0.00
Total	20	100.00
<b>Ha solicitado usted crédito en alguna entidad del Sistema Financiero</b>		
Si	12	60.00
No	8	40.00

Continúa...

Total	20	100.00
<hr/>		
Especificar el último crédito que obtuvo:		
Capital de Trabajo	8	40.00
Activo Fijo	2	10.00
Otros	10	50.00
Total	20	100.00
<hr/>		
Si no ha solicitado crédito, ¿Por qué no lo ha hecho?		
No ha tenido necesidad	5	25.00
Los intereses son altos	10	50.00
No tiene acceso al crédito	4	20.00
Otro	1	5.00
Total	20	100.00
<hr/>		
Dificultad tiene para conseguir financiamiento		
Garantías	3	15.00
Información	6	30.00
Trámites	8	40.00
Historial crediticio negativo	2	10.00
Otro	1	5.00
Total	20	100.00
<hr/>		
Considera necesario un Financiamiento Bancario		
Siempre	10	50.00
Algunas veces	6	30.00
Muy poco	2	10.00
Nunca.	2	10.00
Total	20	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de calzado para mujeres en el Mercado Central del distrito de Santa, año 2018

**Tabla 4***Plan de mejora recomendado para las microempresas*

Problemas	Causas	Acción de mejora	Responsable
<b>La mayoría (55.00%) solo tiene nivel de educación secundaria</b>	Falta de educación superior universitaria	Iniciar capacitación, aplicar cursos técnicos a corto plazo que ayuden comprender educación financiera básica.	Propietario y/o administrador
<b>El 80.00% usa otras técnicas empíricas de gestión de calidad o no las usa</b>	Falta de capacitación y falta de interés por la superación	Capacitación de los representantes a corto plazo y entender sobre crecimiento competitivo en las Mypes.	Propietario y/o administrador
<b>Poca iniciativa para implementar Gestión de Calidad con un 50.00%</b>	Falta de capacitación	Invertir en capacitación de los representantes sobre beneficios crediticios.	Propietario y/o administrador
<b>El 50.00% lo empleó para otros gastos de consumo</b>	Falta de educación financiera	Tomar cursos mediante capacitación técnica, de esa manera aprender a administrar sus obligaciones financieras.	Propietario y/o administrador
<b>El 50.00% indica que los intereses de crédito son altos.</b>	Desconocimiento de otras entidades que ofrecen mejores condiciones de crédito.	Capacitación de los representantes para gestión de deuda, y así conocer y comparar tasas de intereses de las diversas entidades bancarias.	Propietario y/o administrador

*Fuente:* Elaboración propia



## 5.2. Análisis de Resultados

**Tabla 1**

### **Características principales de los representantes de las MYPES**

- El 60.00% de los representantes legales de las Mypes estudiadas, son personas adultas con edades entre 31 y 50 años, lo que concuerda con los resultados encontrados por Rodríguez (2016) quien en su tesis de investigación obtuvo como resultado que el 60.00% de las edades promedio de los representantes se encuentran entre 31 y 43 años, coincide con Evangelista (2018) quien obtuvo como resultado de que el 68.50% de los representantes tienen de 31 a 50 años de edad. Coincide además con Flores (2017) quien obtuvo como resultado de que el 80.00% de los representantes tienen 31 a 50 años de edad. La mayoría de los representantes son mayores de edad.
- El 60.00% de los representantes de las empresas son mujeres, lo cual coincide con Rodríguez (2016) quien obtuvo como resultado de que 70.00% son de sexo femenino, coincide con Evangelista (2018) quien obtuvo como resultado de que el 56.20% son varones, pero coincide con Vera (2018) quien obtuvo como resultado de que el 60.00% son mujeres. La mayoría son mujeres las que suelen desempeñarse en este tipo de actividad, rubro venta de calzado.
- El 85.00 % de las personas entrevistadas son propietarios de las empresas, lo que coincide, con Evangelista (2018) quien obtuvo como resultado de que el 93.80% son dueños, coincide además con Flores (2017) quien obtuvo como resultado de que el 80.00 % son propietarios de las Mypes. La gran mayoría son dueños de las microempresas lo cual es una ventaja que puede aprovecharse.
- El 50.00% de los entrevistados tiene entre 4 y 6 años de antigüedad trabajando para la empresa, lo que coincide con Vera (2018) quien obtuvo como resultado de que el 50.00% de los encuestados cuentan con más de 6 años con experiencia en el rubro lo que representa a la mitad, coincide ligeramente con Evangelista (2018) quien obtuvo como resultado de que el 50.30% tienen de 1 a 3 años en el cargo, esto evidencia que hay cierta experiencia ganada por permanencia en el cargo,

experiencia que puede ser empleada para implantar un proceso de calidad.

- El 55.00 % de los entrevistados cuenta con estudios secundarios estos resultados coinciden con Rodríguez (2016) quien obtuvo como resultado de que el 70.00% cuenta con estudios secundarios, coincide ligeramente con Valderrama (2014) quien obtuvo como resultado de que el 53.30% tienen estudios secundarios, difiere ligeramente con Evangelista (2018) quien obtuvo como resultado de que el 43.80% tienen grado de secundaria. La mayoría cuenta con estudios secundarios que podría ser una desventaja por la falta de educación superior, sin embargo, no es obstáculo para que emprendan en los negocios.

## **Tabla 2**

### **Características principales de las MYPES**

- El 60.00% de las empresas estudiadas se dedican al rubro venta de calzado, tiene de 0 a 3 años en el mercado. Lo que concuerda con los resultados encontrados en Rodríguez (2016) donde las Mypes cuentan de 1 a 3 años de permanencia en el mercado con un 70.00% pero contrasta con Valderrama (2014) quien menciona que el 60.00% de las empresas estudiadas mantienen más de 10 años en el mercado, difiere ligeramente con Evangelista (2018) quien obtuvo como resultado de que el 56.30% tiene de 01 a 03 años en el mercado. La mayoría tiene ya afianzado su posición en el mercado.
- El 100.00% de empresas estudiadas, del rubro venta de calzado cuenta con 1 a 5 trabajadores, lo que coincide totalmente con Flores (2017) quien obtuvo como resultado de que el 100.00% cuenta con 1 a 5 trabajadores, coincide totalmente con Evangelista (2018) quien obtuvo como resultado de que el 100.00% tienen de 1-5 trabajadores, esto indica desde el punto de vista de la cantidad de trabajadores que laboran en las empresas, las empresas estudiadas serían microempresas.

- El 75.00% de las empresas estudiadas del rubro venta de calzado, los trabajadores que contratan las empresas no son familiares. Esto pone de manifiesto que, aunque la cifra es aún menor, empieza a contraerse la tendencia de la empresa familiar.
- El 100.00% de la Mypes estudiadas, del rubro venta de calzado, se crearon con la intención de generar ganancias, esto coincide con Evangelista (2018) quien obtuvo como resultado de que el 93.80% las Mypes son creadas para obtener ganancias. Asimismo, coincide totalmente con Flores (2017) quien obtuvo como resultado de que el 100.00% se crearon con la intención de generar ganancias. Generar ganancias es uno de los objetivos fundamentales de las Mypes.

### **Tabla 3**

#### **Gestión de calidad y financiamiento bancario en las MYPES**

- El 100.00% de empresas estudiadas, del rubro venta de calzado conocen del término Gestión de Calidad, lo que coincide ligeramente con Vera (2018) quien obtuvo como resultado de que el 70.00% conocen del término Gestión de Calidad, esto nos indica que algunos representantes de las empresas pueden implementar la gestión de calidad.
- El 80.00% de las empresas estudiadas del rubro venta calzado, no conocen de técnicas o no las usan, esto contrasta con Rodríguez (2016) quien manifiesta que el 66,70 % conoce la técnica de benchmarking. La falta de conocimiento en técnicas de gestión de calidad es evidente, lo que implica desventaja para una buena gestión.
- El 50.00% de las empresas estudiadas del rubro venta de calzado presentaron dificultades para implementar técnicas por falta de iniciativa de los propietarios. Esto coincide con Rodríguez (2016) donde se obtuvo como resultado el 83,30% tiene poca iniciativa para implementación de gestión de calidad. Esta causa es producida por falta de capacitación y una deficiente selección de personal.
- El 40.00% de las empresas estudiadas del rubro venta de calzado utilizan la técnica de observación para evaluar el rendimiento del personal. Esta es una técnica bastante empleada en empresas pequeñas lo cual tiene la ventaja de la evaluación in situ.

- El 90.00% en las empresas estudiadas del rubro venta de calzado, afirman que la Gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. se puede determinar con los resultados que ayuda a mejorar la rentabilidad de las empresas.
- El 70.00% de las mypes estudiadas conocen el término financiamiento. lo que evidencia que si han oído hablar o leído alguna teoría respecto al financiamiento, por lo cual han tomado algunos préstamos, sin embargo evidencian una inadecuada gestión del capital.
- El 100.00% de las mypes estudiadas, conocen entidades financieras por su variedad en publicidad. Eso pone de manifiesto que las entidades financieras están empleando efectivas técnicas de marketing para llegar al público y a estos empresarios.
- El 60.00% de las Mypes estudiadas, han solicitado crédito o financiamiento, lo que coincide ligeramente con Rodríguez (2016) obtuvo como resultado de que el 80.00% han solicitado crédito o financiamiento, pero contrasta con Evangelista (2018) quien obtuvo como resultado de que el 68.80% no han solicitado crédito o financiamiento. Hay empresas que aún no solicitan financiamiento por temor a endeudarse u otras diversas causas.
- El 50.00% de las Mypes estudiadas, destino su crédito o financiamiento para gastos de consumo, lo que difiere con Rodríguez (2016) que obtuvo como resultado un 80.00% de las microempresas obtuvieron créditos para inversión en capital de trabajo. difiere además con Flores (2017) quien obtuvo como resultado que un 80.00% de las microempresas obtuvieron créditos para inversión en capital de trabajo.
- El 50.00% de las Mypes estudiadas, declaran que no solicitan créditos porque los intereses son muy altos, lo que difiere con Rodríguez (2016) quien obtuvo como resultados de que casi la totalidad (80.00%) financia su actividad con terceros solicitaron crédito al corto plazo en cajas municipales. pero coincide ligeramente con Allo, E., Amitrano, N., Colantuono, L., Schedan. N. (2014) de donde obtuvieron como resultado de que el 19.00% no toma créditos por las tasas elevadas.

- El 40.00% de las Mypes estudiadas, tuvieron como dificultades para obtener un financiamiento los trámites. Un tema muy conocido en nuestro país donde los trámites pueden ser un verdadero suplicio si la entidad financiera no emplea tecnologías de la información para agilizar trámites.
- El 50.00% de las Mypes estudiadas, indican que los créditos siempre son necesarios, para mejorar su rentabilidad. Las pymes son importantes no solo por su capacidad de desarrollo y generar empleo, sino también porque permiten competitividad. A través de ellas se aumentará la demanda de servicio para su crecimiento, así como los financiamientos.

## **Plan de mejora**

### **1. Datos generales**

Nombre o razón social: "Mercado Central de Santa"

Dirección: Jr. Río Santa S/N

Giro de la empresa: venta de calzado

Responsables: Dueños de las micro empresas.

### **2. Misión**

Brindar a nuestros clientes una atención de gran calidad, en cada atención, venta y prueba de nuestros productos de calzado y productos de alta calidad y garantía.

### **3. Visión**

Ser una empresa, que delimite y marque la diferencia constituyendo un notable desempeño en el mercado y en la venta de calzado al público en general, ser reconocidos por la calidad de su servicio y productos.

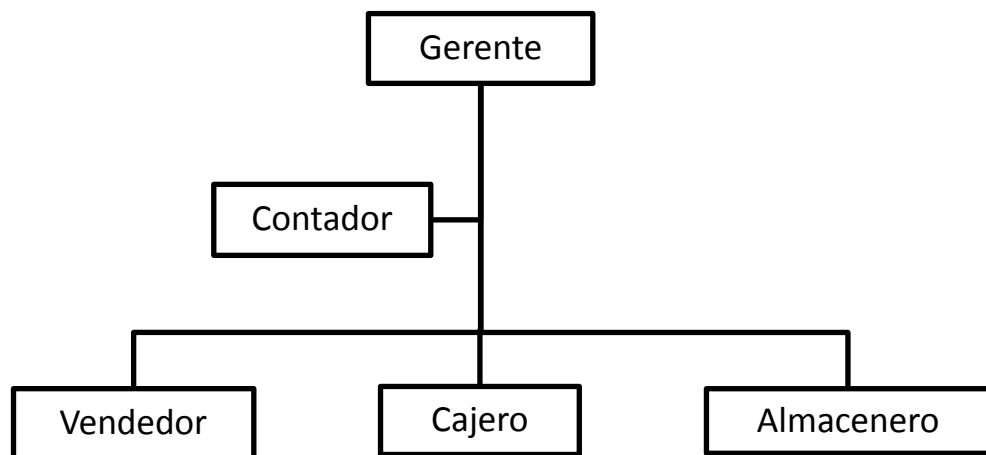
### **4. Objetivos empresariales**

- ❖ Ser identificados por el público como la mejor alternativa en la venta de calzado
- ❖ Brindar un servicio de gran calidad con responsabilidad y buena atención
- ❖ Generar ganancias para poder reinvertir
- ❖ Pagar a nuestros colaboradores un sueldo justo.

### **5. Productos y servicios que estas empresas ofrecen**

Variedad de calzado para damas y niñas, sandalias de cuero, Botas, ballerinas, sandalias de plástico.

## 6. Organigrama



### 6.1. Descripción de funciones

<b>Cargo</b>	<b>Gerente General</b>
<b>Perfil</b>	- Licenciado en administración de empresas. - Con experiencia mínima de 2 años y conocimiento en el rubro.
<b>Funciones</b>	- Su función es planificar, organizar, dirigir, controlar y asegurar el crecimiento de la empresa, gerenciando con proactividad.

<b>Cargo</b>	<b>Contador</b>
<b>Perfil</b>	- Estudios universitarios y/o técnicos. - Experiencia laboral contable de 2 años
<b>Funciones</b>	- Su función es evaluar la situación financiera de la empresa, los gastos e ingresos, como los pagos y cobros pendientes de la empresa y la planilla

<b>Cargo</b>	<b>Vendedor</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios técnicos en marketing y ventas.</li> <li>- Con experiencia mínima de 2 años y conocimiento en el rubro del calzado.</li> <li>- Conocimiento de flujo de caja.</li> <li>- Proactividad y trabajo en equipo</li> </ul>
<b>Funciones</b>	- Su función es administrar las ventas y la presentación de los productos al público.

<b>Cargo</b>	<b>Cajero</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios técnicos de administración o contabilidad.</li> <li>- Con experiencia mínima de 2 años y conocimiento en el rubro del calzado.</li> <li>- Conocimiento de flujo de caja.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	- Su función es organizar los ingresos diarios así como las salidas y dar cuenta al gerente o administrador.

<b>Cargo</b>	<b>Almacenero</b>
<b>Perfil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios técnicos de administración o contabilidad.</li> <li>- Con experiencia mínima de 2 años y conocimiento en almacén.</li> <li>- Conocimiento en logística, planeación de inventarios, con habilidad en manejo de MS Excel.</li> </ul>
<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Su función es controlar entrada y salida de mercadería.</li> <li>- Mantendrá siempre el inventario actualizado, así como el mantenimiento y orden.</li> </ul>



## 6.2. Diagnostico matriz FODA

		<b>Oportunidades</b>		<b>Amenazas</b>	
		O1	Estabilidad económica.	A1	Nuevos competidores
		O2	Ley Mype	A2	desastres
		O3	Rubro rentable	A3	Poder de negociación de proveedores.
<b>Fortalezas</b>		<b>Estrategias ofensivas FO</b>		<b>Estrategias reactivas FA</b>	
F1	Tiempo en el cargo	FO1	Capacitarse	FA1	Planificar estrategias
F2	Espíritu emprendedor	FO2	Alquilar más locales	FA2	Publicidad
F3	Capital propio	FO3	Mandar hacer nuevos modelos	FA3	Patentar marcas
<b>Debilidades</b>		<b>Estrategias adaptativas DO</b>		<b>Estrategia defensivas DA</b>	
D1	Falta de gestión de calidad y técnicas	DO1	Capacitación de los representantes	DA1	Empezar programas de capacitación
D2	Temor al Endeudamiento	DO2	Capacitación de los representantes	DA2	Empezar programas de capacitación
D3	Falta de educación financiera	DO3	Capacitación de los representantes	DA3	Empezar programas de capacitación

## 7. Indicadores de gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de los Indicadores dentro de la Mype</b>
Implementación de la gestión de calidad	Lo que impide para implementar la gestión de calidad es la falta de compromiso de los representantes
Nivel de rendimiento del personal	La evaluación que se realiza al personal mediante la observación es regular
Tiempo de capacitación que recibe el Personal en financiamiento	El tiempo de capacitación que recibe el personal es una sola vez durante el año
Cumplimiento del Programa de capacitación al personal en financiamiento	La empresa solo a veces cuenta con programas de capacitación

## 8. Problemas

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Causas</b>
Grado de instrucción	La mayoría (55.00%) nivel de educación secundaria	Falta de educación superior universitaria
Técnicas de gestión de la calidad	El 80.00% usa otras técnicas empíricas o no las usa	Falta de capacitación y falta de interés por la superación
Dificultades para la implementación de la Gestión de Calidad	Poca iniciativa con un 50.00%	Falta de capacitación
Destino del ultimo crédito	El 50.00% lo empleó para otros gastos de consumo.	Falta de educación financiera
No ha solicitado un crédito	El 50.00% indica que los intereses son altos.	Desconocimiento de otras entidades de crédito

## 9. Establecimiento de soluciones

### 9.1. Plan de mejora recomendado

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas</b>	<b>Causas</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
Grado de instrucción	La mayoría (55.00%) nivel de educación secundaria	Falta de educación superior universitaria	Iniciar capacitación	Representantes
Técnicas de gestión de la calidad	el 80.00% usa otras técnicas empíricas o no las usa	Falta de capacitación y falta de interés por la superación	Capacitación de los representantes	Representante
Dificultades para la implementación de la Gestión de Calidad	poca iniciativa con un 50.00%	Falta de capacitación	Capacitación de los representantes	Representante
Destino del ultimo crédito	El 50.00% lo empleó para otros gastos de consumo.	Falta de educación financiera	Tomar cursos mediante capacitación técnica.	Representantes
No ha solicitado un crédito	El 50.00% indica que los intereses son altos.	Desconocimiento de otras entidades de crédito	Capacitación de los representantes para gestión de deuda	Representante

## 9.2.Estrategias a implementar para llevar a cabo la mejora

<b>Acciones de mejora</b>	<b>Dificultad</b>	<b>Plazo</b>	<b>Impacto</b>	<b>Prioridad</b>
Iniciar capacitación en financiamiento	Falta de educación superior universitaria	<b>8 meses</b>	Mejor manejo del financiamiento	Alta
Capacitación de los representantes en financiamiento	Falta de capacitación y falta de interés por la superación	<b>8 meses</b>	Mejor gestión financiera de la empresa	Alta
Capacitación de los representantes en financiamiento	Falta de capacitación en financiamiento	<b>8 meses</b>	Mejor manejo del financiamiento	Alta
Tomar cursos mediante capacitación técnica.	Falta de educación financiera	<b>8 meses</b>	Mejor manejo del financiamiento	Alta
Capacitación de los representantes para gestión de deuda	Desconocimiento de otras entidades de crédito	<b>8 meses</b>	Mejor manejo del financiamiento , conocimiento de entidades bancarias sus tasas de interés y de deudas.	Alta

### 9.3. Recursos para la implementación de la mejora

- Humanos
- tecnológicos
- Capacitación

1	<b>Recursos humanos</b>	Representantes	Trabajadores	otros	Todos
2	<b>Capacitación</b>	Cursos y Seminarios	Cursos y Seminarios	Talleres	S/ 2,500.00
3	<b>Tecnología</b>	Computadoras S/ 1,000.00 c/u	Calculadora S/ 20,00. c/u	Software S/ 100.00 c/u	S/ 1,120.00
				<b>Total</b>	S/ 3,620.00

Los recursos a emplear para lograr llevar a cabo el plan de mejora asciende a un total aproximado de S/ 3,620.00

## VI. Conclusiones

Finalizada la investigación se concluye lo siguiente:

- La mayoría de los representantes dedicados a la venta de calzado para mujer tienen entre 31 a 50 años de edad, contando con amplia experiencia laboral. La mayoría son del sexo femenino, siendo dueños la gran mayoría, con un grado de instrucción secundaria completo desempeñándose en ese cargo de entre 4 a 6 años. Observamos que la experiencia que han reunido y el ser dueños de sus empresas, puede ser útil para posicionarse aún mejor en el mercado, adquiriendo un financiamiento para expansión y crecimiento, de entidades bancarias que ayudan a las Mypes.
- En su mayoría las Mypes tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro de venta de calzado para mujer, la totalidad tienen entre 1 a 5 trabajadores, siendo en su mayoría no vinculados de manera familiar, la totalidad tienen como principal objetivo de creación generar ganancias y mantener una mejora continua. Generar ganancias es bueno porque de esta manera se puede reinvertir en el negocio y cumplir con sus obligaciones financieras, a corto y mediano plazo. Aparte de poder iniciar un proceso de capacitación de sus colaboradores.
- Los representantes en su mayoría tienen conocimiento sobre la gestión de calidad, la gran mayoría aplican sus propias técnicas de gestión de calidad por falta de información, pero la mitad principalmente por la poca iniciativa que existe. Asimismo, la mayoría relativa consideran que la técnica que usan para medir el rendimiento del personal es la observación, porque tienen claro en su gran mayoría que la gestión de calidad contribuye positivamente a mejorar el rendimiento del negocio, así sea aplicando sus propias técnicas tradicionales o las modernas. Se concluye que los representantes en su mayoría conocen el término financiamiento, además en su totalidad tienen conocimiento de alguna entidad financiera, en su mayoría han solicitado alguna vez crédito en entidad del sistema financiero, destinando la mitad para consumo, la mitad optan por no solicitar crédito por el interés elevado, la mayoría relativa tienen dificultades con los trámites en las entidades. Finalmente, la mitad tienen claro que un financiamiento bancario siempre es necesario. No aplicar adecuadamente las técnicas de gestión de calidad, les puede estar causando

problemas irreversibles en estas microempresas que pueden llevarlas a su extinción a corto plazo, debido al conocimiento empírico y no técnico, financiarse es bueno, pero tomando en cuenta las capacidades de pago y una correcta gestión de la inversión y el retorno de esta.

- Incorporar el plan de mejora, para la obtención de beneficios positivos de las Mypes con el financiamiento bancario para el desarrollo efectivo y crecimiento económico.

## Aspectos complementarios

### Recomendaciones

- **Implantar** el plan de mejora propuesto para las entidades financieras, mejorar su cultura crediticia y crear un crecimiento económico.
- **Implementar** el financiamiento responsable, es decir que los micro y pequeños empresarios del mercado Central de Santa deben de cumplir con sus obligaciones del financiamiento bancario en forma oportuna (voluntad de pago), condición necesaria para tener una buena calificación en el sistema financiero y poder ser sujeto de crédito.
- **Elaborar** programas de capacitación a las Mypes en temas como gestión empresarial, financiamiento bancario, marketing, gestión crediticia, entre otros que impulse el mejoramiento continuo de la gestión de calidad de las Mypes.
- **Delegar** una persona especializada que pueda realizar un Plan Estratégico de Marketing para de esa manera poder incrementar las ventas, lograr un mejor posicionamiento, aprovechar las oportunidades y fortalecer debilidades que permitan lograr mayor rentabilidad y sostenibilidad del negocio el mediano y largo plazo.
- **Instruir** a los trabajadores y analistas para que nivel de endeudamiento de los clientes no debe ser mayor a su ingreso disponible, por ende, se debe evitar el sobreendeudamiento con más entidades financieras, el alto costo financiero puede conducir al cierre definitivo del negocio.
- **Capacitar** a los representantes de las entidades financieras en técnicas de gestión de calidad y financiamiento bancario.
- **Evaluar** el procedimiento y ejecución del plan de mejora monitoreando los plazos y aprendizaje.



## Referencias bibliográficas

- Alva, Edgar. (2017). *La desaparición de las microempresas en el Perú. Una aproximación a los factores que predisponen a su mortalidad. Caso del Cercado de Lima. Economía y Desarrollo*, 158(2), 76-90. Recuperado en 13 de noviembre de 2019, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-85842017000200005&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842017000200005&lng=es&tlng=es)
- Allo, E., Amitrano, N., Colantuono, L., Schedan, N. (2014). Trabajo de investigación final financiamiento de pymes: riesgo crediticio, oferta y demanda. (Universidad Argentina de la empresa, Trabajo de investigación). Recuperado de <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/3870/Allo.pdf?sequence=1>
- Avolio, B., Mesones, A., Roca, B. (s/f). *Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú*. Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/4126-Texto%20del%20art%C3%ADculo-15740-1-10-20130120.pdf>
- BCRP. (2018). *Caracterización del departamento de Ancash*. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Trujillo/ancash-caracterizacion.pdf>
- Bravo, A. M. B. (2016). *Sistema integrado de gestión de calidad ambiental para la zona natural andina ecuatoriana de la provincia de chimborazo*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4946037&ppg=31>
- Cipriano, L. G. A. (2016). *Plan estratégico de negocios*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4849861&ppg=1&query=generacion%20de%20idea%20de%20negocio>
- Congreso de la república. (2015). *Ley N° 26702 General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros*. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/\\$FILE/26702.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/$FILE/26702.pdf)

- Choy, M., Costa, E., Churata., E. (2015). *Radiografía del costo del crédito en el Perú*. BCR. Recuperado de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2015/documento-de-trabajo-01-2015.pdf>
- Dini, M., & Stumpo, G. (2018). *Mipymes en américa latina: Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5756601&ppg=229>
- El peruano. (2019). *Decreto legislativo que modifica la ley n° 26702, ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros, y la ley n° 28364*, Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-26702-ley-genera-decreto-legislativo-n-1196-1285054-1/>
- Evangelista, R. (2018). Caracterización del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro Restaurantes, urbanización Nicolás garatea, distrito Nuevo Chimbote, 2015. (Tesis de licenciatura, ULADECH católica). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000048219>
- Flores, J. (2017). Caracterización del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de madera en el distrito de Chimbote, 2014. (Tesis de licenciatura, ULADECH católica). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045639>
- García, I., García, F., & Piattini, M., Pino, F. (2018). *Calidad de sistemas de información (4a. ed.)*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5758917&ppg=32>
- González, L. (2017). *Procedimiento para la gestión integral de los costos de la calidad: Aplicación en la empresa comercializadora y distribuidora de medicamentos*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5426320&ppg=21>
- INEI. (2018). *Al primer trimestre de 2018 en el país existen 2 millones 332 mil 218*

- empresas*. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/al-primer-trimestre-de-2018-en-el-pais-existen-2-millones-332-mil-218-empresas-10763/>
- López, J., Farias, E. (2018). *Análisis de alternativas de financiamiento para las Pymes del sector Comercial e Industrial de Guayaquil*. (Universidad de Guayaquil, Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30172/1/Tesis-Alternativas%20de%20Financiamiento%20para%20PYMES.pdf>
- Illañez, L. (2017). Caracterización del financiamiento de las pequeñas y medianas empresas en Chile. (Tesis de maestría, Universidad de Chile). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/145690/Illanes%20Za%E2%94%9C%E2%96%92artu%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, M. M., & García, B. A. (2019). *Organización de las operaciones industriales: Con test de autocomprobación y casos*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5759210&ppg=34>
- Mendoza. C. (2006) “Operaciones bancarias II, Primera edición Editorial Universidad Inca Garcilaso: Programa Especial de Profesionalización en Ciencias Administrativas de la facultad de Ciencias Administrativas. Perú:
- MEF. (2018). *Fuentes de financiamiento*. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/es/glosario-sp-5902/Fuentes>
- Mungaray, A., Osorio, G., & Ramírez, N. (2017). *Ensayos económicos sobre microempresas de subsistencia en México*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5426135&ppg=37>
- Nofuentes, P. (2012). *Más calidad menos coste: la vía Lean Healthcare*, Ediciones Díaz de Santos, 2012. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3219751>.
- Pensis, vii edición. (2017). Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5634350&ppg=11>

- PROINVERSIÓN. (2018). *MYPE* pequeña empresa crece. Guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa. Recuperado de <http://www.uss.edu.pe/uss/eventos/JovEmp/pdf/Myype.pdf>
- Rodríguez, R. (2016) en su investigación titulada: Caracterización de la gestión de calidad y el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas de la urbanización Los Granados del distrito de Trujillo, año 2016. (Tesis de licenciatura, Uladech católica). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045560>
- Sernaqué, S. (2017). Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las mype rubro restaurante cevichería, de la urbanización la providencia Piura, año 2016. (Tesis de licenciatura, ULADECH católica). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045894>
- Socconini, L. & Reato, C. (2019). *Lean six sigma: Sistema de gestión para liderar empresas*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5885236&ppg=63>
- Solana, G. (2018). *Perú: Firme vocación internacional*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5350163&ppg=13>
- SUNAT. (2018). *Características de las micro y pequeñas empresas*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- SBS. (2013). *Indicadores alternativos de riesgo de crédito en el Perú: matrices de transición crediticia condicionadas al ciclo económico*. Recuperado de [http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt\\_ano2013/SBS-DT-001-2013.pdf](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2013/SBS-DT-001-2013.pdf)
- Valderrama, S. (2014). Gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector comercio – rubro venta de calzado para damas del distrito El Porvenir, año 2014. (ULADECH Católica, Tesis para la obtención de Título Profesional). Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8533/CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_VALDERRAMA\\_VILLANUEVA\\_SANDY\\_DAYANA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8533/CALIDAD_COMPETITIVIDAD_VALDERRAMA_VILLANUEVA_SANDY_DAYANA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Vera, P. (2018). Gestión de calidad en el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de nuevo Chimbote, 2015. (Tesis de licenciatura, ULADECH católica). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000048218>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																			
Nº	ACTIVIDADES	AÑO 2018								AÑO 2019								AÑO 2020	
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II				Trimestre I	
		Mes		Mes		Mes		Mes		Mes		Mes		Mes		Ene.	Feb.	Mar.	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	Ene.	Feb.
1	Elaboración del Proyecto	X																	
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		X																
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de investigación			X															
4	Exposición del proyecto al Jurado de investigación				X														
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X													
6	Redacción de la revisión de la literatura						X												
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X											
8	Ejecución de la metodología								X										
9	Resultados de la investigación									X									
10	Conclusiones y recomendaciones									X									
11	Redacción del pre informe de investigación										X								
12	Redacción del informe final											X							
13	Aprobación del informe final por el Jurado de investigación												X						
14	Presentación de ponencia en eventos científicos												X	X	X				
15	Redacción de artículo científico														X	X	X		
16	Revisión del informe de tesis y artículo científico																X		
17	Uso Turnitin																	X	
18	Pre banca																	X	
19	Sustentación de Informe Final																		X

## Anexo 2

### Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros(*)</b>			
• Impresiones	27,00	3	81,00
• Fotocopias	15,00	2	30,00
• Empastado	35,00	3	105,00
• Papel bond A-4 (200 hojas)	12,00	1	12,00
• Lapiceros	1,00	2	2,00
• Pensión	240,00	4	960,00
• Matricula	200,00	1	200,00
<b>Sub total</b>			
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50,00	2	100,00
<b>Sub total</b>			1490,00
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	10,00	4	40,00
<b>Sub total</b>			40,00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			1530,00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital –LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Modulo de Investigación del ERP University-MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/)</b>			2182,00

## **Anexo 3**

### Consentimiento Informado

GESTION DE CALIDAD CON EL USO DEL FINANCIAMIENTO BANCARIO Y PLAN DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO VENTA DE CALZADO PARA MUJERES EN EL MERCADO CENTRAL DE SANTA, DISTRITO SANTA, AÑO 2018.

#### **Estimado señor (a)**

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación titulada Gestión de calidad en el uso del financiamiento bancario y Plan de mejora en las micro y pequeñas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres en el Mercado Central de Santa, Distrito Santa, año 2018. Su participación es voluntaria e incluirá solamente aquellos que deseen participar.

#### **Participación**

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: Los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y propuesta resuelta.

#### **Propósito del estudio**

El propósito del estudio es investigar acerca de la gestión de calidad en el uso del financiamiento bancario y Plan de mejora en las micro y pequeñas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres en el Mercado Central de Santa, Distrito Santa, año 2018.

#### **¿En qué consistirá su participación?**

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará si usted utiliza la gestión de calidad para su micro pequeña empresa. Se aplicará un cuestionario para determinar la Gestión de calidad en el uso del financiamiento bancario y Plan de mejora en las micro y pequeñas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres en el Mercado Central de Santa, Distrito Santa, año 2018.

#### **Riesgos, incomodidades y costos de su participación**

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planeado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costos para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.



### **Beneficios**

Se ha planteado en los participantes, una recomendación y un plan de mejora sobre la gestión de calidad con el uso del financiamiento bancario para su micro empresa.

### **Confidencialidad de la información**

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de los participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

### **Problemas o preguntas**

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú. Estudiante: Montenegro Acero Marcos Enrique. El celular 938205510, o al correo: [montenegrom14392@gmail.com](mailto:montenegrom14392@gmail.com)

Y si tiene dudas acerca de sus derechos como participante de un estudio de investigación, puede llamar a la escuela profesional de administración al teléfono 350190, o al correo: [escuela\\_administración@uladech.edu.pe](mailto:escuela_administración@uladech.edu.pe)

### **Consentimiento / Participación voluntaria**

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará.

También se me informo que, si participo o no, mi negativa a responder no afectara negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para mejor comprensión.

### **Declaración del participante**

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mí como derecho. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

-----  
Nombre Participante

-----  
Firma Participante

-----  
Nombre del Investigador

-----  
Firma del Investigador

-----  
Fecha

-----  
Hora

#### **Anexo 4**

##### **Población y Muestra**

La población está conformada por 20 micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado para mujeres del Mercado Central de Santa, Distrito de Santa, año 2018.

La muestra está conformada por 20 micro y pequeñas empresas correspondiendo al 100% total de la población en estudio de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado para mujeres del Mercado Central de Santa, Distrito Santa, año 2018.

N°	MYPE	DIRECCION
1	Mercado Central de Santa, Distrito Santa	Jirón Huallaga y Jirón Rio Santa – Casco Urbano Santa

## Anexo 5

### Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## **FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

### **CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DEL FINANCIAMIENTO BANCARIO DEL CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: La gestión de calidad con el uso del financiamiento bancario en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de calzado para mujeres en el mercado central de santa, distrito santa 2018. Para Obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### **I. Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.**

##### **1. Edad**

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

##### **2. Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

##### **3. Grado de instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

##### **4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) Empleado

**5. Tiempo que desempeña en el cargo**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**II. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.**

**6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**7. Número de Trabajadores**

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores.

**8. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

**9. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**III. Referente a la variable gestión de calidad y financiamiento**

**10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?**

- a) Si
- b) No

**11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:**

- a) Benchmarking
- b) Redes corporativas
- c) las 5s
- d) Outsourcing
- e) Otros

**12. ¿Qué dificultades encuentra para la implementación de gestión de calidad?**

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

- 13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:**
- a) La observación
  - b) La evaluación
  - c) Escala de puntuaciones
  - d) Evaluación de 360°
  - e) Otros
- 14. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio**
- a) Si
  - b) No
- 15. ¿Conoce el termino Financiamiento?**
- a) Si
  - b) No
- 16. ¿Ha escuchado sobre alguna Entidad Financiera?**
- a) Si
  - b) No
- 17. ¿Ha solicitado usted crédito en alguna entidad del Sistema Financiero?**
- a) Si
  - b) No
- 18. Si la respuesta 17 fue afirmativa, especificar el último crédito que obtuvo:**
- a) Capital de Trabajo.
  - b) Activo Fijo.
  - c) Otros
- 19. Si no ha solicitado crédito, ¿Por qué no lo ha hecho?**
- a) No ha tenido necesidad.
  - b) Los intereses son altos.
  - c) No tiene acceso al crédito.
  - d) Otro
- 20. ¿Qué dificultad tiene para conseguir financiamiento?**
- a) Garantías.
  - b) Información.
  - c) Trámites.
  - d) Historial crediticio negativo.
  - e) Otra
- 21. ¿Considera necesario un Financiamiento Bancario?**
- a) Siempre
  - b) Algunas veces.
  - c) Muy poco.
  - d) Nunca.

## Anexo 6

### Tabulación de la encuesta

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad del Encuestado	De 18 a 30 años	IIII	4	20,00%
	De 31 a 50 años	IIII IIIII II	12	60,00%
	De 51 a más años	IIII	4	20,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
Sexo del encuestado	Masculino	IIII III	8	40,00%
	Femenino	IIII IIIII II	12	60,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
Cargo que desempeña	Dueño	IIII IIIII IIIII II	17	85,00%
	Administrador		0	0,00%
	Empleado	III	3	15,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
Tiempo que desempeña el cargo	0-3 años	IIII III	8	40,00%
	4-6 años	IIII IIIII	10	50,00%
	7 a más años	II	2	10,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
Grado de instrucción	a) Sin Instrucción		0	0,00%
	b) Primaria	IIII	4	20,00%
	c) Secundaria	IIII IIIII I	11	55,00%
	d) Superior Técnico	IIII	4	20,00%
	e) Superior Universitario	I	1	5,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
Tiempo de permanencia en el rubro	De 0 a 3 años	IIII IIIII II	12	60,00%
	De 4 a 6 años	IIII I	6	30,00%
	De 7 a más años	II	2	10,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
Número de Trabajadores	De 1 a 5 trabajadores	IIII IIIII IIIII IIIII	20	100,00%
	De 6 a10 trabajadores		0	0,00%

	De 11 a más trabajadores		0	0,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
<b>Las personas que trabajan en su empresa son:</b>	Familiares	IIII	5	25,00%
	No familiares	IIII IIIII IIIII	15	75,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
<b>Objetivo de creación</b>	Generar ganancia	IIII IIIII IIIII IIIII	20	100,00%
	Subsistencia		0	0,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
<b>Conoce el termino Gestión de Calidad</b>	Si	IIII IIIII II	12	60,00%
	No	IIII III	8	40,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
<b>Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:</b>	Benchmarking	II	2	10,00%
	Redes corporativas	II	2	10,00%
	Las 5s		0	0,00%
	Outsourcing		0	0,00%
	Otros	IIII IIIII IIIII I	16	80,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
<b>Dificultades encuentra para la implementación de gestión de calidad</b>	Poca iniciativa	IIII IIIII	10	50,00%
	Aprendizaje lento		0	0,00%
	No se adapta a los cambios	IIII	4	20,00%
	Desconocimiento del puesto	IIII	4	20,00%
	Otros	II	2	10,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
<b>Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:</b>	La observación	IIII III	8	40,00%
	La evaluación	IIII III	8	40,00%
	Escala de puntuaciones	I	1	5,00%
	Evaluación de 360°	I	1	5,00%
	Otros	II	2	10,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
<b>Gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio</b>	Si	IIII IIIII IIIII III	18	90,00%
	No	II	2	10,00%

	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
<b>Conoce el termino Financiamiento</b>	Si		14	70,00%
	No	I	6	30,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
<b>Conoce sobre alguna Entidad Financiera</b>	Si		20	100,00%
	No		0	0,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
<b>Solicito crédito en alguna entidad del Sistema Financiero</b>	Si	II	12	60,00%
	No	III	8	40,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
<b>Especificar el último crédito que obtuvo:</b>	Capital de Trabajo	III	8	40,00%
	Activo Fijo	II	2	10,00%
	Otros		10	50,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
<b>Si no ha solicitado crédito, ¿Por qué no lo ha hecho?</b>	No ha tenido necesidad		5	25,00%
	Los intereses son altos		10	50,00%
	No tiene acceso al crédito		4	20,00%
	Otro	I	1	5,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
<b>Qué dificultad tiene para conseguir financiamiento</b>	Garantías	III	3	15,00%
	Información	I	6	30,00%
	Trámites	III	8	40,00%
	Historial crediticio negativo	II	2	10,00%
	Otro	I	1	5,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>
<b>Considera necesario un Financiamiento Bancario</b>	Siempre		10	50,00%
	Algunas veces	I	6	30,00%
	Muy poco	II	2	10,00%
	Nunca	II	2	10,00%
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>



## Anexo 7

### Figuras

#### Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas

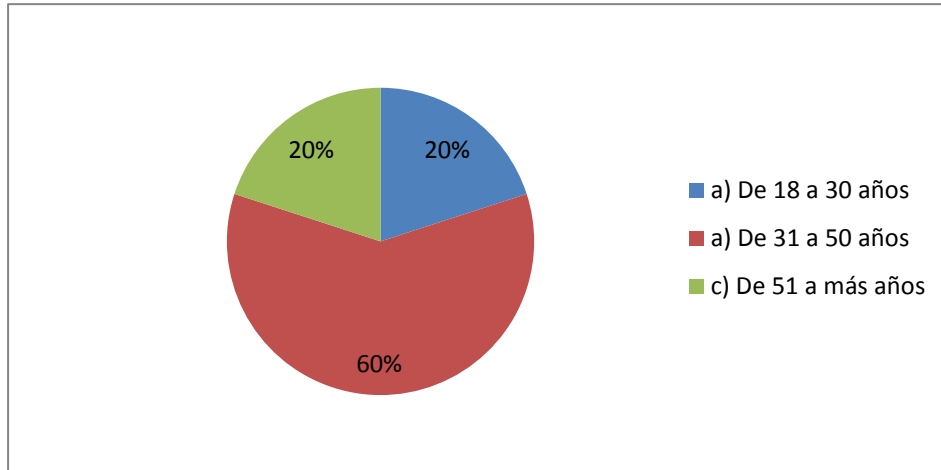


Figura 1. Edad de los Representantes

Fuente. Tabla 1

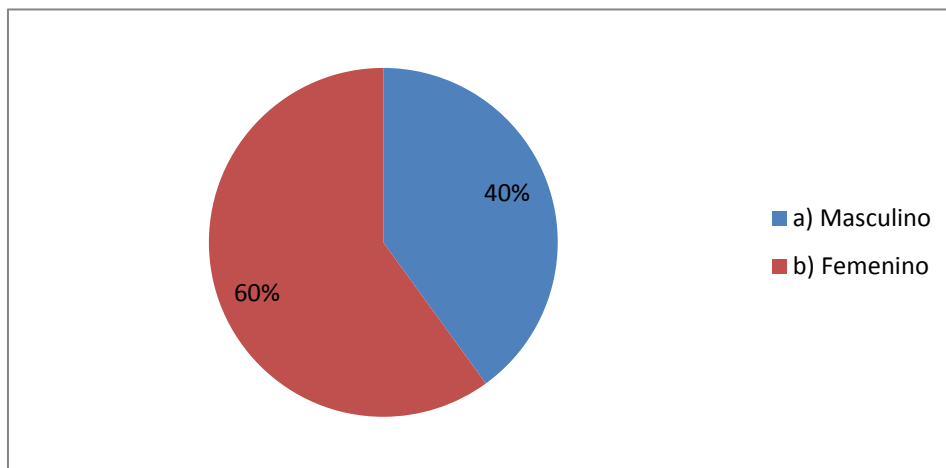


Figura 2. Género de los Representantes

Fuente. Tabla 1

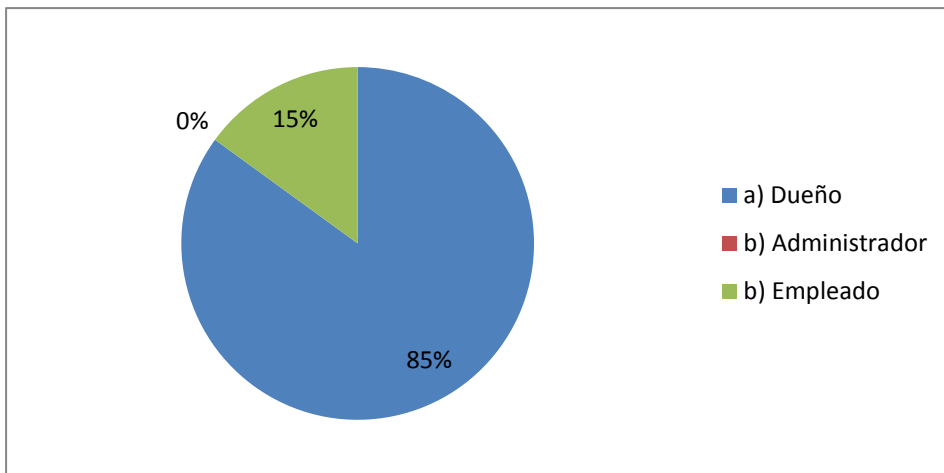


Figura 3. Cargo que desempeña  
*Fuente.* Tabla 1

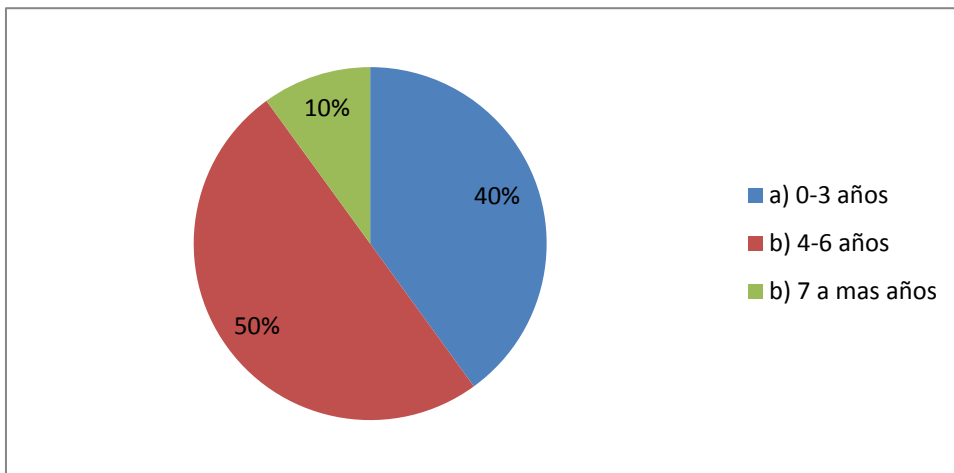


Figura 4. Tiempo que desempeña el cargo  
*Fuente.* Tabla 1

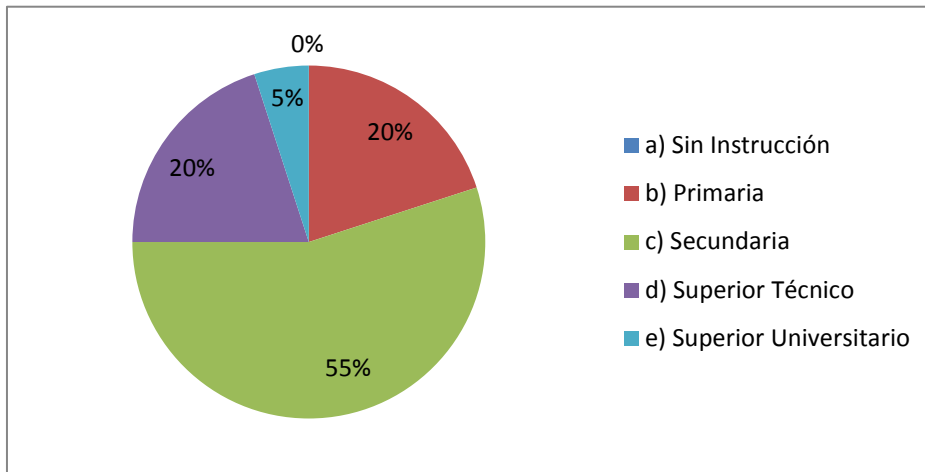


Figura 5. Grado de Instrucción

Fuente. Tabla 1

### Características de las micro y pequeñas empresas

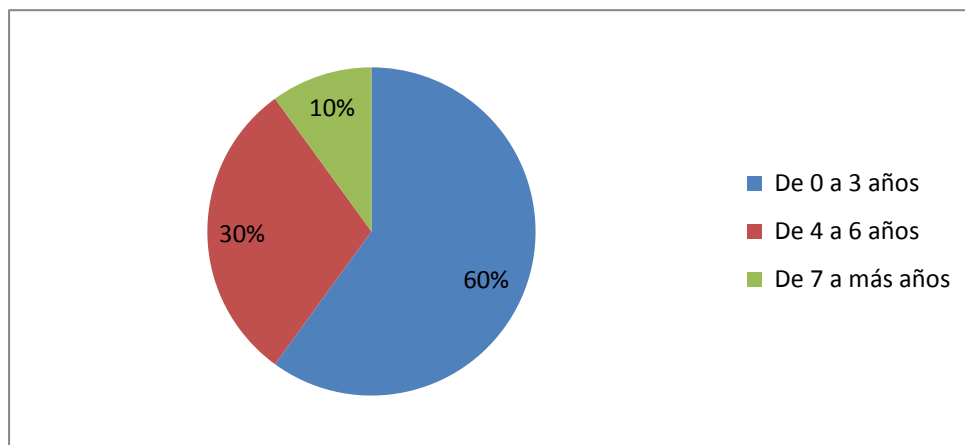


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Fuente. Tabla 2

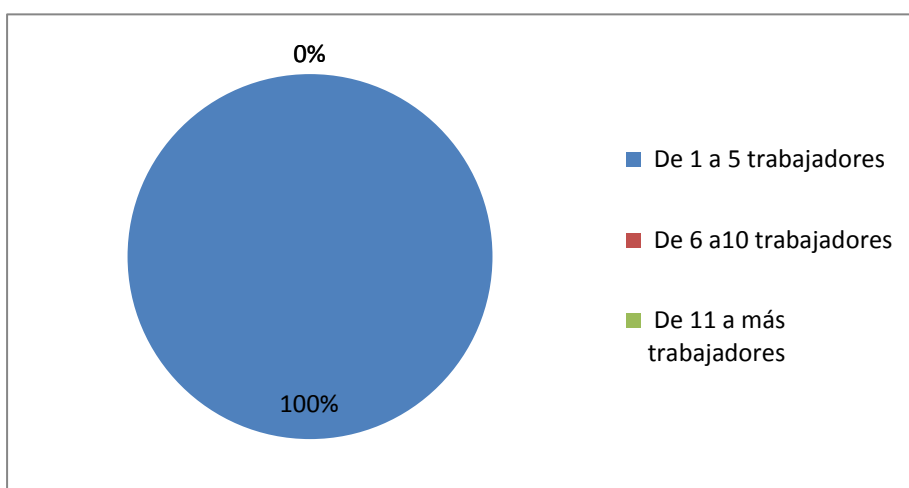


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

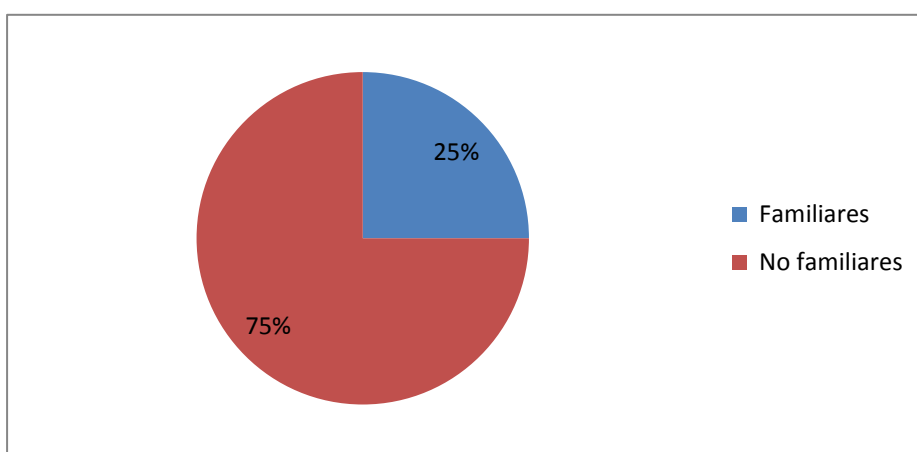


Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa son

Fuente. Tabla 2

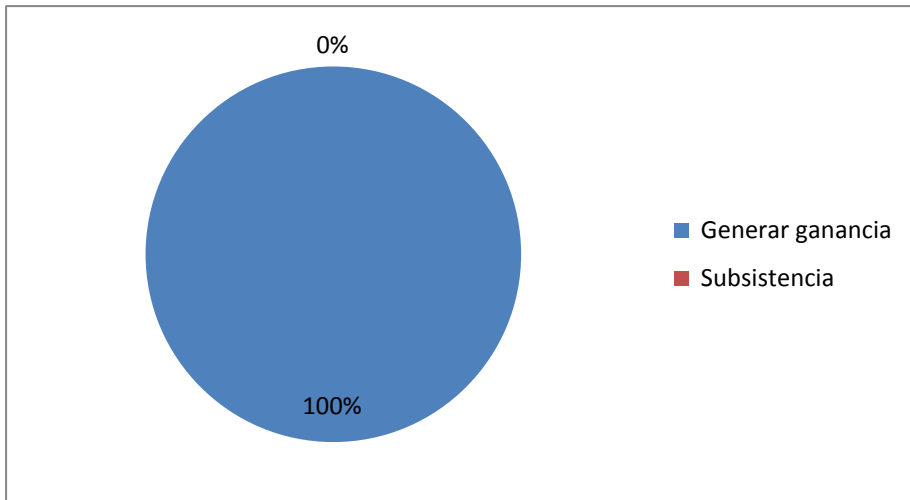


Figura 9. Objetivo de la Creación de la empresa

Fuente. Tabla 2

### Características de la gestión de calidad y el financiamiento bancario

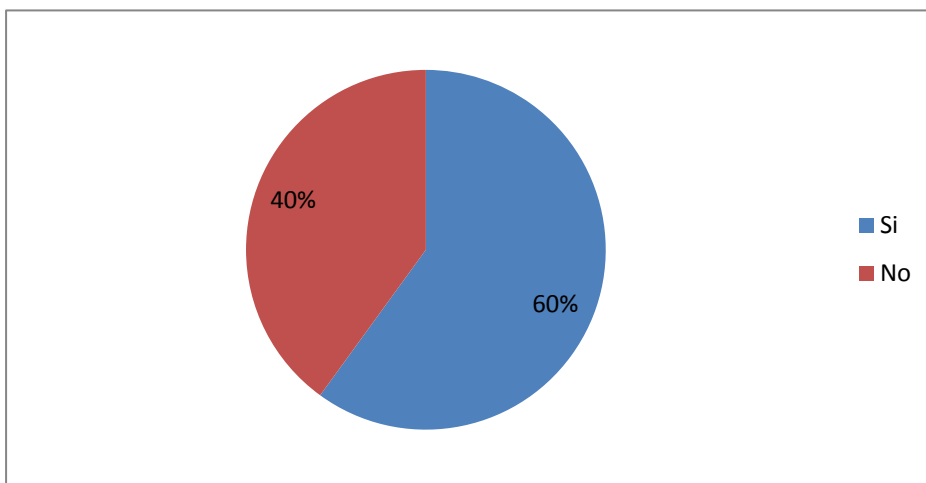


Figura 10. Conoce el término gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

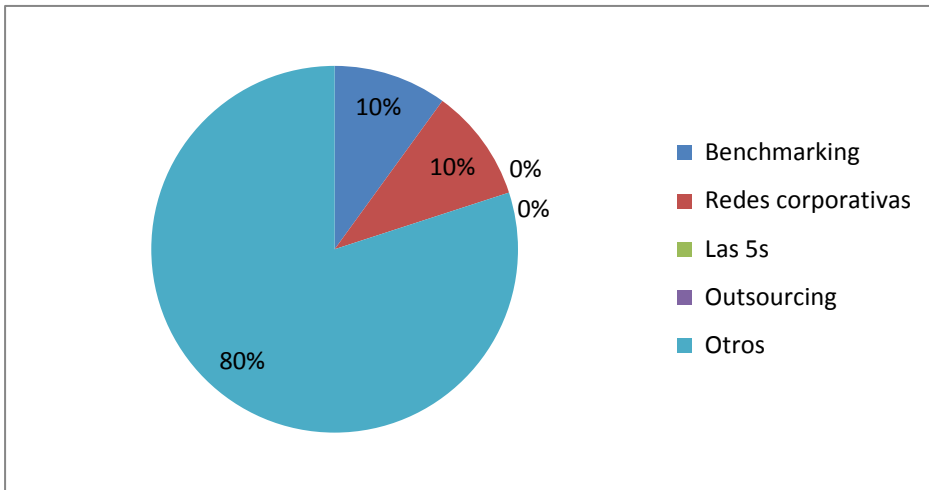


Figura 11. Técnicas modernas de la Gestión de Calidad que conoce

Fuente. Tabla 3

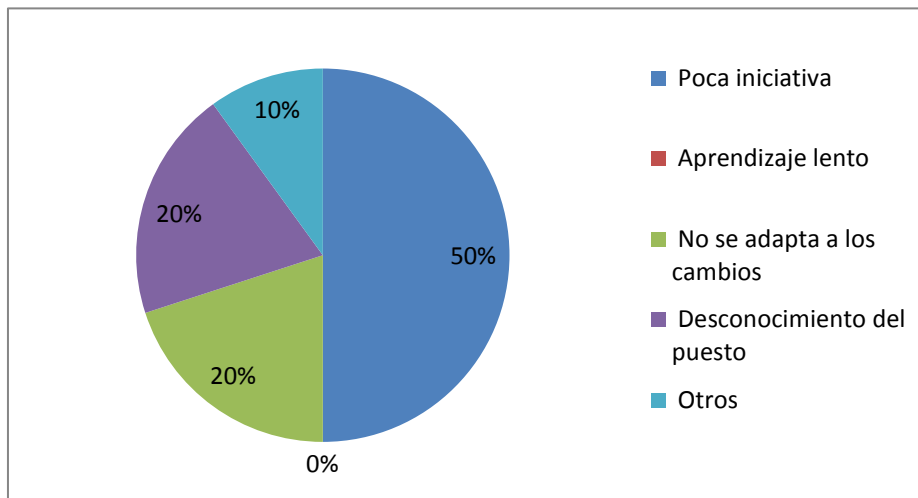


Figura 12. Dificultades que encuentra para implementación de Gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

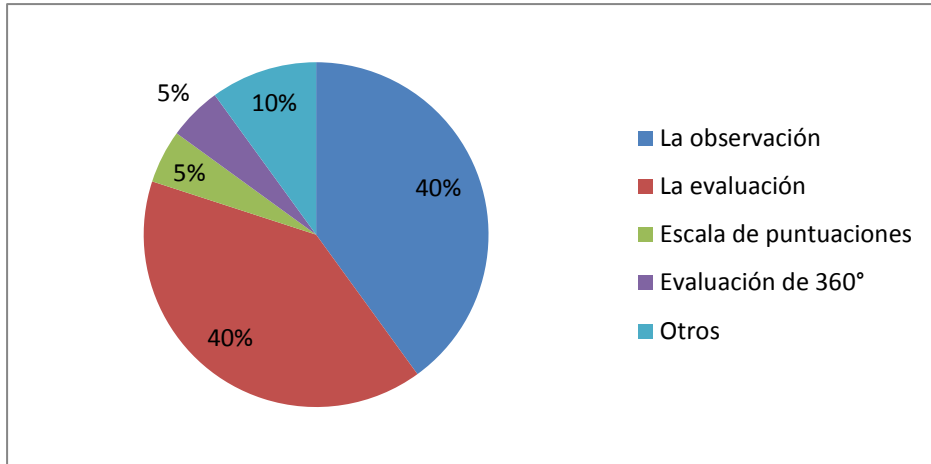


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal que conoce  
*Fuente.* Tabla 3

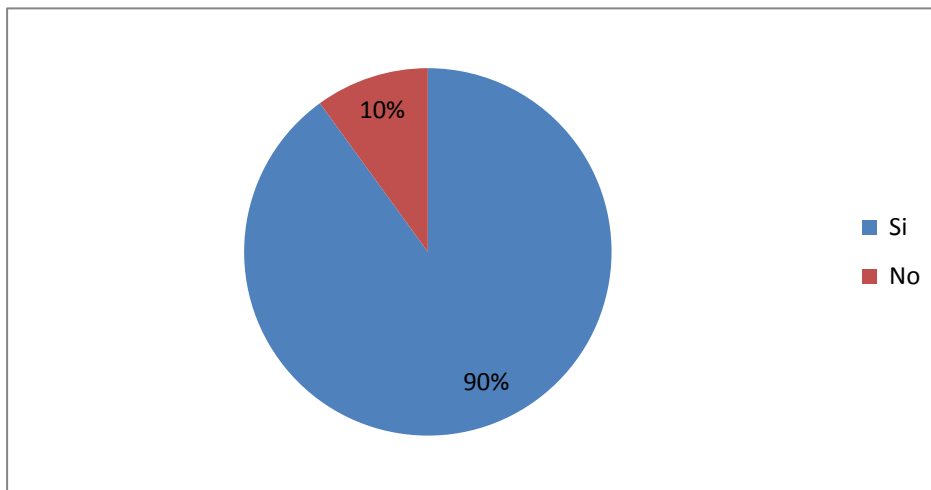


Figura 14. Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio  
*Fuente.* Tabla 3

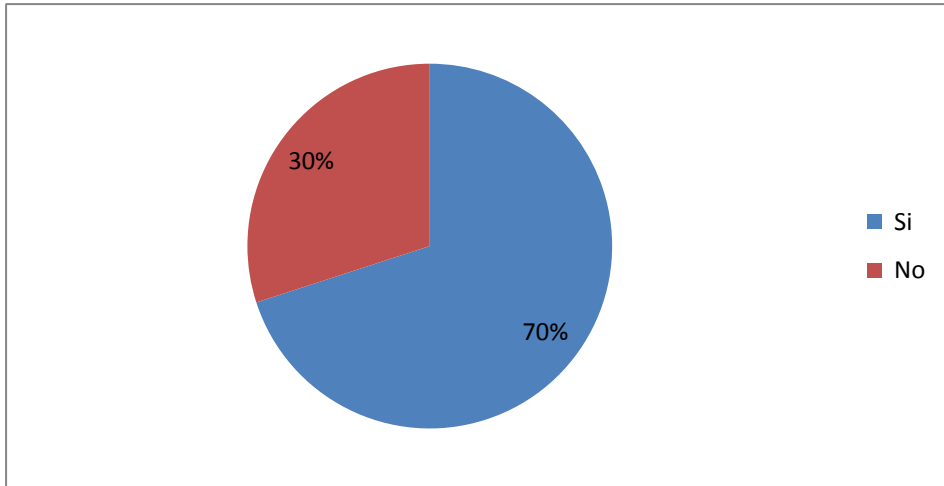


Figura 15. Conoce el termino Financiamiento

Fuente. Tabla 3

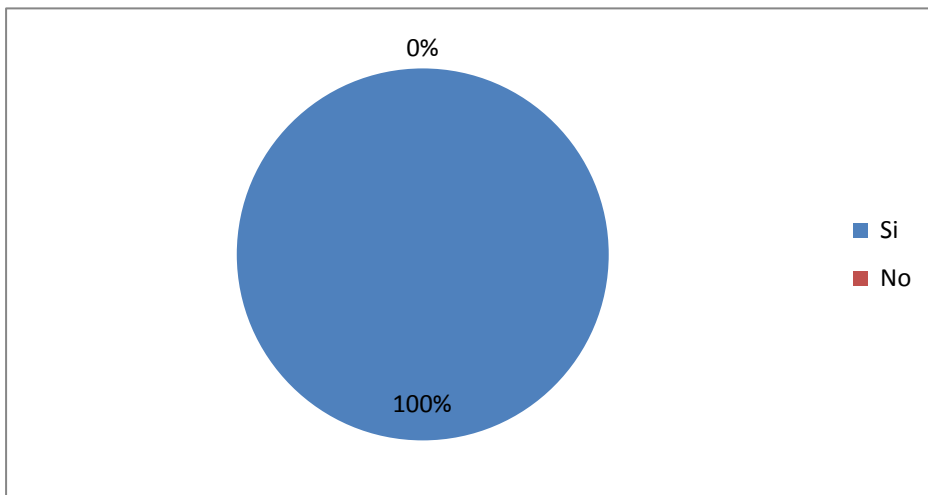


Figura 16. Conoce sobre alguna entidad financiera

Fuente. Tabla 3



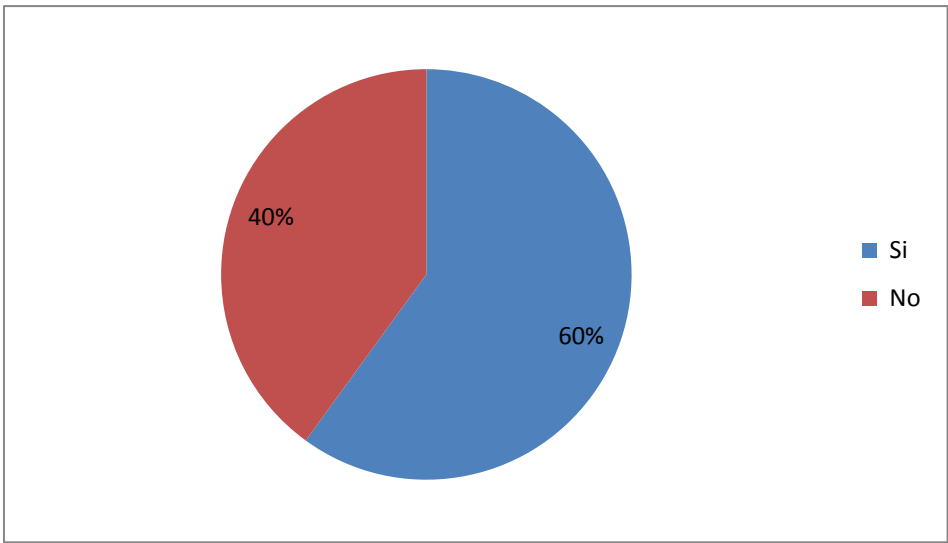


Figura 17. Ha solicitado crédito en alguna entidad del sistema financiero  
*Fuente.* Tabla 3

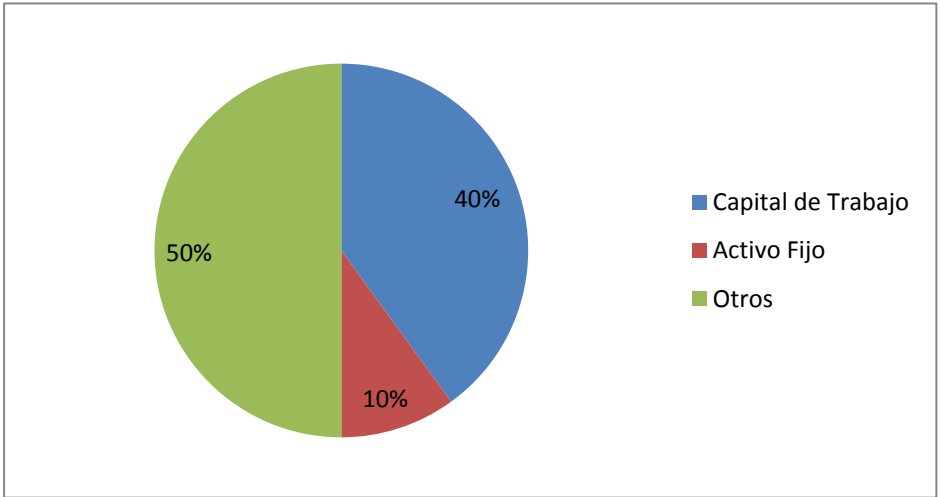


Figura 18. Especificar el último crédito que obtuvo  
*Fuente.* Tabla 3

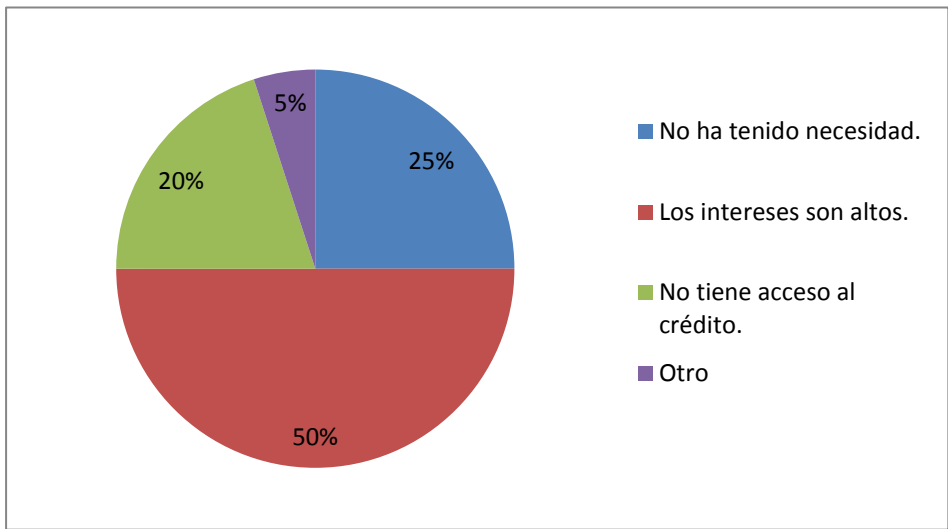


Figura 19. Motivo por el que no ha solicitado crédito

Fuente. Tabla 3

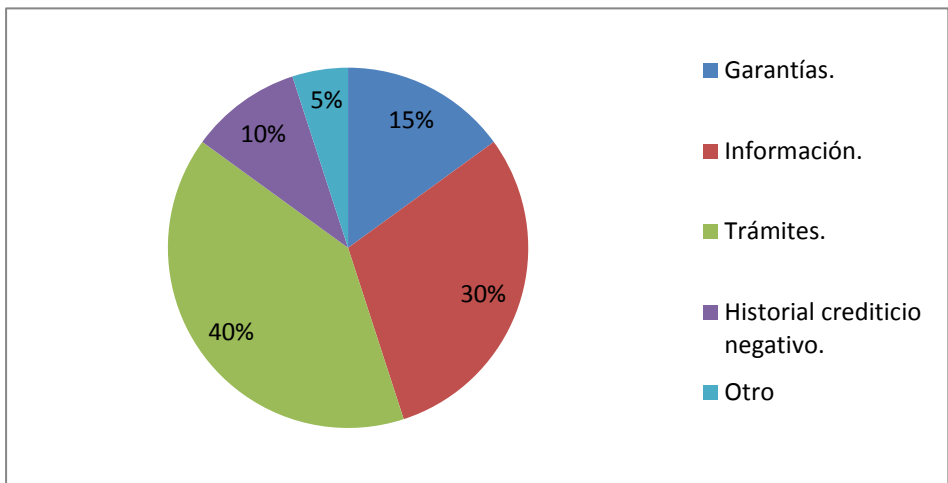


Figura 20. Dificultad que tiene para conseguir financiamiento

Fuente. Tabla 3

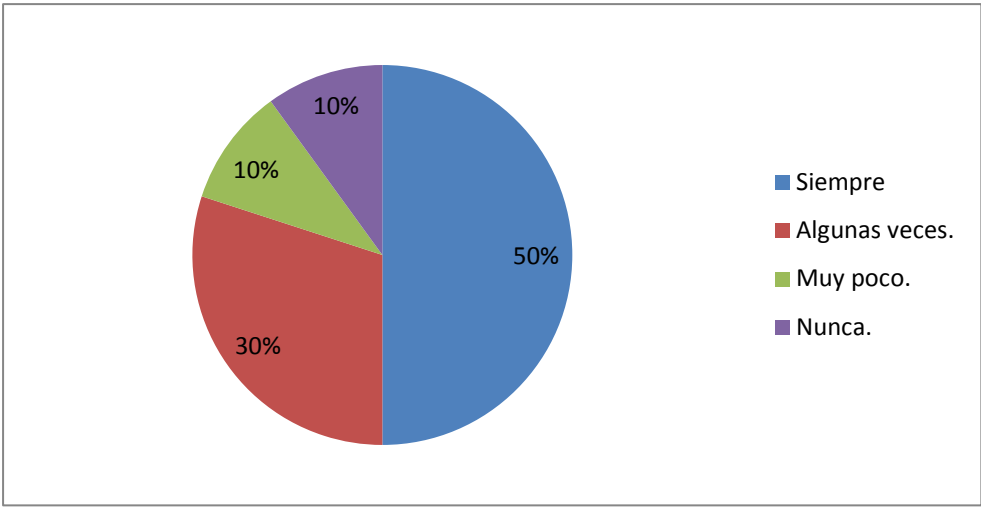


Figura 21. Considera necesario un financiamiento bancario

Fuente. Tabla 3