

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

“GESTIÓN DE CALIDAD EN EL FINANCIAMIENTO EN  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS, RUBRO GIMNASIOS DEL DISTRITO DE  
NUEVO CHIMBOTE, 2015”

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

**AUTOR**

Br. PIERRE ADOLFO VERA POLO

**ASESOR**

Dr. REINERO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2018**

## **JURADO EVALUADOR**

Dr. José German Salinas Gamboa

**Presidente**

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez

**Miembro**

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos

**Miembro**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios Todopoderoso, por mostrarme día a día su amor infinito, pues gracias a ÉL pude realizar éste proyecto y terminar mi carrera profesional. A mis padres por darme la vida, educación, apoyo y su amor incondicional.

Agradecer de manera muy cordial a mis profesores que sembraron en mí una buena enseñanza, en especial a mi asesor, Dr. Reiner Centurión Medina, por el apoyo, motivación y capacidad de enseñanza, siendo clave para el desarrollo de ésta investigación.

## DEDICATORIA

A Mi Gran Amor, mi hijo,  
**Giussepe del Piero**, por  
ser siempre, desde el  
primero momento de su  
existencia, mi mayor  
motivación de superación  
constante, te amo  
infinitamente.

A mis padres quienes  
fueron los pilares más  
importantes en mi educación y  
demostrarme en cada momento  
su apoyo incondicional sin  
importar las dificultades que se  
presentaron en el camino, los  
amo.

A mis queridas hermanas,  
Pamela y Carolina, por sus  
ánimos, comprensión y sus  
buenos deseos en todo  
momento.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo 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. En la presente investigación se utilizó el 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% de los encuestados tienen una edad entre 26 y 50 años de edad, asimismo el 60% de encuestados son del sexo femenino, a su vez el 70% de encuestados cuentan con estudios superiores, y el 50% de los encuestados cuentan con más de 6 años con experiencia en el rubro. Respecto a las micro y pequeñas empresas; el 50% de ellas cuentan con más de 7 años en el mercado neochimbotano, así como también el 60% asegura que sus trabajadores son permanentes. Respecto a la gestión de calidad; el 70% 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% de las micro y pequeñas empresa solicitan un crédito financiero anualmente, por otro lado un 50% obtienen un crédito para su capital de trabajo, el % de las micro y pequeñas empresas no siguen un plan de negocios estratégicos, solo el 10% de las micro y pequeñas empresas obtuvo un crédito financiero mediante una entidad financiera formal, asimismo el 80% de las micro y pequeñas empresas obtuvieron un crecimiento gracias al crédito financiero, sin embargo el 30% de las micro y pequeñas empresas afirmar que el crédito obtenido afectó el precio final de sus servicios, y finalmente el 80% 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.

**Palabras claves:** Financiamiento, micro y pequeñas empresas.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the quality management of financing in the micro and small companies of the services sector, gyms, of the district of Nuevo Chimbote, 2015. In the present investigation, the non-experimental design was used. cross-descriptive. To carry it out, a questionnaire of 14 questions was made and applied to the population sample of 10 micro and small companies, using the survey technique, obtaining the following results; 80% of respondents have an age between 26 and 50 years of age, also 60% of respondents are female, in turn 70% of respondents have higher education, and 50% of respondents have More than 6 years with experience in the field. With regard to micro and small enterprises; 50% of them have more than 7 years in the Neochimbotan market, as well as 60% ensure that their workers are permanent. Regarding quality management; 70% of micro and small companies have a basic knowledge of quality management in financing but do not apply it in their company, 60% of micro and small companies request a financial credit annually, on the other hand 50% obtain a credit for their working capital,% of micro and small businesses do not follow a strategic business plan, only 10% of micro and small companies obtained a financial credit through a formal financial entity, likewise 80% of micro and small companies obtained a growth thanks to the financial credit, however 30% of the micro and small companies affirm that the obtained credit affected the final price of their services, and finally 80% of the micro and small companies maintain that, with the correct application of Quality Management in financing, would achieve greater profitability in their companies.

**Keywords:** Financing, micro and small enterprises.

## CONTENIDO

1. Título de la Tesis.....	i
2. Hoja de firma del jurado.....	ii
3. Hoja de agradecimiento y decicatoria.....	iii
4. Resumen y Abstract.....	v
5. Contenido.....	vii
6. Índice de tablas y figuras.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</b>	<b>3</b>
<b>III. HIPOTESIS.....</b>	<b>14</b>
<b>IV. METODOLOGÍA.....</b>	<b>15</b>
4.1. Diseño de la investigación.....	15
4.2. Población y muestra.....	15
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	15
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
4.5. Plan de Análisis.....	16
4.6. Matriz de Consistencia.....	17
4.7. Principios Éticos.....	19
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>20</b>
5.1. Resultados.....	20
5.2. Análisis de Resultados.....	24
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>27</b>
Referencias Bibliográficas.....	28
Anexos.....	30

## INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Pág.

### Tablas:

Tabla 01: Características del representante de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Nuevo Chimbote, 2015.....	20
Tabla 02: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Nuevo Chimbote, 2015.....	21
Tabla 03: Características de la Gestión de Calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Nuevo Chimbote, 2015.....	22

### Figuras:

Figura N° 01: Edad.....	35
Figura N° 02: Sexo.....	35
Figura N° 03: Grado de Instrucción.....	36
Figura N° 04: Tiempo de desenvolvimiento del cargo en la empresa.....	36
Figura N° 05: Tiempo de permanencia de la empresa en el mercado.....	37
Figura N° 06: Estado laboral de sus trabajadores.....	37
Figura N° 07: Cuenta con conocimiento acerca de las técnicas de la Gestión de Calidad.....	38
Figura N° 08: Frecuencia con la que aplica las técnicas de gestión de calidad.....	38
Figura N° 09: Motivo del uso de las técnicas de la gestión de calidad.....	39
Figura N° 10: Entidad financiera a la que solicitó crédito para la implementación de las técnicas de gestión de calidad dentro de su empresa.....	39
Figura N° 12: Las técnicas de la Gestión de Calidad aportó al crecimiento de su empresa.....	40
Figura N° 13: Tiempo de resultados por la aplicación de las técnicas de la Gestión de Calidad.....	40
Figura N° 16: La implementación de las técnicas de la Gestión de Calidad, afecta el precio del servicio.....	41
Figura N° 17: Cree usted que la correcta aplicación de la Gestión de Calidad mejoraría la rentabilidad de la empresa.....	41



## I. INTRODUCCIÓN

Las grandes empresas de hoy surgieron como una micro o pequeña empresa, naciendo de una idea individual o colectiva familiar que con dedicación y disciplina lograron ser transformadas a grandes empresas nacionales e internacionales, sin embargo en algún tiempo de su desarrollo tuvieron como problema el uso de las herramientas en la Gestión de Calidad en el financiamiento de ellas mismas, lo cual restringió su crecimiento en su momento a la gran mayoría de micro o pequeñas empresas.

En Europa, específicamente España, la problemática más común es la no existencia de una adecuada gestión de calidad en financiamiento, viéndose como resultado la ausencia de una planificación financiera correcta.

En América Latina, llegamos a México en donde los problemas de gestión de calidad, están en la mala distribución de algún crédito financiero recibido, un 15%, errores graves en la fijación de estrategias, un 46%, una ausencia en el desarrollo de soluciones alternativas 38%, asimismo la resistencia al cambio, un 28%, alta centralización en la tomas de decisiones, un 42%, desiciente operación de fondos, y un gran 96%, finalmente dificultades en la selección e integración de nuevos socios, un 6%. **(Ocde, 2012)**

Por otro en nuestro país, Perú, las micro y pequeñas empresas han adquirido un papel importante en la economía peruana ya que aquí encontramos al 98% de las empresas del Perú. Estas aportan el 45% del PBI y emplean a casi el 80% de la población económicamente activa. Constituyéndose este sector como un ente activo o permanente que propicia bienestar económico para muchas familias. Sin embargo las micro y pequeñas empresas fracasan también por una inadecuada gestión de calidad que utilizan, ya que usualmente no llega a realizarse un estudio financiero adecuado, dejando de lado la creación de un plan estratégico para su desarrollo en un largo plazo, y así puedan mantenerse vigentes en el mercado. **(Ucañan, 2013)**

Y por último en nuestro distrito, a nivel local, existen muchas micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de gimnasios las cuales carecen de una buena gestión de calidad financiera, trayendo consigo poca rentabilidad en la micro o pequeña empresa, pues no hay un plan estratégico que ayude a mejorar de manera consecuente a la misma. **(Pérez, 2013)**

Por tal motivo se realiza la siguiente investigación, el cual nos permite determinar los siguientes enunciado.

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2015?

Para dar respuesta al anuncio del problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar las características de la gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2015.

Para conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos que dan sustento a esta problemática:

Describir las principales características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

Describir las principales características de la gestión de calidad en el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.

La presente investigación se justifica porque permitirá determinar el nivel de la gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas de este sector. Asimismo, la investigación nos permitirá conocer las principales características de la Gestión de Calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio. También servirá para el estudio de otras investigaciones que sean similares o que se enfoquen en otros sectores dentro del ámbito geográfico de nuestra región y país. Y concluyendo, el presente trabajo de investigación se justifica porque servirá como punto de partida para que tanto las instituciones del Estado Peruano y entidades enfocadas a la gestión de calidad en el financiamiento en las micro y pequeñas empresas, trabajen estratégicamente con el fin de optimizar la variable en mención.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 ANTECEDENTES:

**Sagastegui (2015).** En su tesis titulada “Gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios del distrito de Chimbote, periodo 2010”. Llegó a los siguientes resultados: Respecto a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas: El 57% entre 31 a 40 años de edad, el 71% son de género masculino, el 43% tienen el grado de instrucción secundario, el 86% de representantes legales son los dueños de las micro y pequeñas empresas. Respecto a las micro y pequeñas empresas: El 71% tienen entre 1 y 5 años de permanencia en el rubro, el 86% son formales, el 72% de las micro y pequeñas empresas fueron formadas para generar ganancias. Respecto a la gestión de calidad: El 26% de las micro y pequeñas empresas si han implementado el uso del financiamiento en la gestión de calidad en los años 2009 y 2010, el 100% de los representantes legales cree que la gestión de calidad mejorará la rentabilidad y el crecimiento continuo de su empresa, sólo el 20% de los representantes legales ha invertido un plan de estrategia con el fin de mejorar sus servicios.

**Aldana (2014).** En su investigación “Caracterización de la Gestión de Calidad y la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – Rubro Juguerías del Distrito de Sullana. Año 2014”; tuvo como objetivo general, determinar y describir las principales características de la gestión de calidad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Juguerías del Distrito de Sullana, año 2014. La investigación fue cualitativa, descriptiva simple, para llevarla a cabo se escogió una muestra de 15 de las micro y pequeñas empresas (MYPES), a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta y obteniéndose los siguientes resultados: El 47% de los encuestados son jóvenes, el 67% son de sexo femenino y el 47% sólo tienen educación superior No universitario. En cuanto a las micro y pequeñas empresas; el 40% afirman que tienen más 02 años en la actividad, el 73% tiene entre 1 a 3 trabajadores, el 47% de las micro y pequeñas empresas su objetivo principal es Maximizar sus ganancias. Respecto a la gestión de calidad; el 87% se inició con un financiamiento, el 67% obtuvo asesoramiento previo y solo el 7% incluyó un plan estratégico empresarial,

el 47% de los representantes de las micro y pequeñas empresas ha invertido un monto de S/. 500 a 1 000 en asesoramientos, el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas percibe que de haber invertido en un plan estratégico empresarial, su rentabilidad hubiera sido mucho más óptima.

**Gómez (2014).** Su investigación tuvo como objetivo general describir las principales “Características de la gestión de calidad, capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector Servicios - Rubro Restaurantes del Centro Comercial Espinar, del distrito de Chimbote, Periodo 2011”. La investigación fue de tipo descriptivo y para la realización se escogió una muestra de 15 de las micro y pequeñas empresas de una población de 18 empresas del sector Servicio – Rubro Restaurantes, en el Centro Comercial Espinar, del distrito de Chimbote, Periodo 2011; a quienes se le aplicó una encuesta obteniendo los siguientes resultados:

Respecto a los empresarios; de las micro y pequeñas empresas encuestadas se establece que los representantes legales son personas con una edad promedio de 45 años.

Respecto a la gestión de calidad; El 10% de las micro y pequeñas empresas encuestadas recibieron asesoramiento para realizar un plan estratégico empresarial y El 60% de los microempresarios encuestados invirtieron más capital en logística e infraestructura.

Respecto a la capacitación, el 73% los microempresarios encuestados dijeron que sus trabajadores no reciben capacitación.

Respecto a la rentabilidad empresarial, el 100% de los microempresarios encuestados manifestaron que el financiamiento sí mejoró la rentabilidad de sus empresas.

**Guerrero (2014).** El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar las principales características de la Gestión de Calidad y formalización en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2012. La investigación fue de tipo no experimental- transversal y descriptiva. Para la recopilación de datos acerca de la población se accedió a la base de datos de la municipalidad de Nuevo Chimbote, así mismo para su realización se escogió una muestra dirigida a 10 micro y pequeñas empresas de una población de 26 del sector y rubro mencionado; a las que se les aplicó un cuestionario de 19

preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. Los principales resultados encontrados fueron: La edad promedio del 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas estudiadas es de 18 a 32 años; el 60% son del género femenino; el 80% tiene instrucción superior técnica y universitaria. El 80% de las micro y pequeñas empresas son formales; el 37% percibe que los beneficios que la formalización le brinda a su empresa son el acceso a crédito y confianza y garantía; el 100% manifestó que no ha formalizado por los requisitos difíciles y por los costos elevados. El 90% nunca recurrieron a un sistema de calidad o asesoramiento para la implementación de algún plan estratégico, de los cuales el 88% recibió decidieron invertir exclusivamente en activos por 5000 a más, siendo el 100% conscientes que de haber invertido en un plan estratégico en gestión de calidad en financiamiento, hubieran alcanzado mejores resultados en sus micros y pequeñas empresas.

## 2.2 BASES TEÓRICAS

### **Micro y Pequeñas empresas:**

8 de cada 10 micro y pequeñas empresas fracasan en sus primeros 5 años, al no contar con una información actual confiable, que les permita tomar decisiones correctas y a tiempo, por ello es importante conocer teóricamente a las micro y pequeñas empresas, tal como lo definen a continuación:

**Benner (2008).** Es la unidad constituida por una persona natural o jurídica, siendo de cualquier forma de organización o gestión empresarial, la cual genera rentas de 3era categoría conforme a Ley del Impuesto a la Renta, con fines lucrativos.

### **Características de las micro y pequeñas empresas:**

Asimismo es de vital importancia saber las diferentes características de las micro y pequeñas empresas, a bien de lograr una visión correcta de la misma, evitando los errores de categorización y otros, por lo tanto tener una idea clara de ellas es imprescindible, así como lo definen a continuación:

**Atahuaman (2013).** Las micro, pequeñas y medianas empresas deben determinar la categoría empresarial que les compete en relación a sus niveles de ventas anuales:

- a) Las microempresas, con unas ventas anuales hasta un monto máximo de 150 UIT (Unidades Impositivas Tributarias).
- b) Las pequeñas empresas, con unas ventas anuales desde 150 UIT hasta un monto máximo de 1700 UIT (Unidades Impositivas Tributarias).
- c) Las medianas empresas, con unas ventas anuales desde las 1700 UIT, hasta un monto máximo de 2300 UIT (Unidades Impositivas Tributarias).

Por lo tanto se ha establecido que los incrementos en el monto máximo de las ventas anuales estipuladas para las micro, pequeñas y medianas empresas podrán ser determinadas mediante decreto supremo del Ministerio de Economía y Finanzas y el Ministerio de Producción cada 2 años.

Cabe mencionar que las nuevas categorías empresariales y el criterio empleado para su clasificación en función al número de ventas, se entiende que será aplicable para las nuevas micros y pequeñas empresas que se registren como tal a partir del 03 de julio del 2013, ya que la Tercera Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 30056 dispone lo siguiente: “Las empresas constituidas antes de la entrada en vigencia de la presente Ley se rigen por los requisitos de acogimiento al régimen de las micro y pequeñas empresas regulados en el Decreto Legislativo 1086”. Por lo tanto, el criterio usado para la clasificación en función al número de ventas anuales no resultará aplicable para aquellas empresas constituidas como micro y pequeñas empresas desde el 01 de octubre del 2008 hasta el 02 de julio del 2013, siendo unicamente aplicable para las que sí se registren como micro y pequeñas empresas a partir del 03 de julio del 2013.

#### **Clasificación de las Micro y Pequeñas Empresas:**

Tener una clasificación de las micro y pequeñas empresas es indispensable, pues sabremos en cual de ellas estamos ubicados, por ello en éste informe se consideró tres tipos de microempresas:

- a) **Microempresas de sobre vivencia:** tienen la urgencia de conseguir ingresos y su estrategia de competencia es ofrecer su mercadería a precios que apenas cubren sus costos. Como no llevan ningún tipo de contabilidad a menudo confunden sus ingresos con el capital. El dueño hace uso indistinto del dinero y hasta de la mercadería.
- b) **Microempresas de subsistencia:** Son aquellas que logran recuperar la inversión y obtienen ingresos para remunerar el trabajo.
- c) **Microempresas en crecimiento:** Tienen la capacidad de retener ingreso y reinvertirlos con la finalidad de aumentar el capital y expandirse, son generadoras de empleos. Aquí microempresa se convierte en empresa.

#### **Importancia de las micro y pequeñas empresas:**

Las micro y pequeñas empresas son las principales fuentes de empleo, pues con ello se da oportunidad a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar ingresos, y así mismo contribuir con el desarrollo de la misma, tal como lo mencionan a continuación:

**Aspilcueta (2012).** Señala que las micro y pequeñas empresas se han convertido en un segmento muy importante en la contribución de empleo, es así que un poco más del 80% de nuestra población económicamente activa, se encuentra trabajando y generando cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En palabras resumidas, la importancia de las micro y pequeñas empresas como la principal fuente de empleo y reducción de la pobreza se debe a que:

- ✓ Producen varios puestos de trabajo.
- ✓ Reducen los índices de pobreza por medio de actividades económicas.
- ✓ Incentivan el carácter y espíritu empresarial y emprendedor de la población.
- ✓ Son la fuente principal de desarrollo en el sector privado.
- ✓ Constituyen un ingreso nacional y un crecimiento económico en el país.

### **Concepto del Financiamiento**

El financiamiento por concepto es el uso de los recursos monetarios y créditos con el objetivo de contribuir al crecimiento de una empresa, teniendo distintos usos como, cancelar obligaciones, crecer en el mercado y posteriormente posicionarse, entre otros. El financiamiento viene de muchas fuentes financieras, siendo muy habitual el propio ahorro, no obstante, es muy común que las empresas para crecer como tales, hagan uso de una fuente de financiamiento externo, como los bancos y demás entidades financieras.

### **Decisiones de Financiamiento**

Existen muchas fuentes de financiamiento en las microempresas, las mismas que pueden ser externas como internas. En el financiamiento externo, las empresas suelen ser agentes carentes financieramente por naturaleza ya que constantemente se encuentran solicitando recursos financieros, siendo el destino del préstamo la inversión: capital de trabajo, activo fijo, adquirir un inmueble o muebles, mejoramiento de infraestructura, etc. Asimismo, las obligaciones pueden darse con o sin una garantía con plazos pactados hasta de un año (corto plazo), y mayor de los cinco años (largo plazo), conforme a su capacidad de pago. Ahora, el empresario por el uso del dinero de terceros, está sujeto al pago de la tasa de costo efectivo anual (TCEA), estando



conformado por los siguientes costos: Los intereses, las comisiones, los seguros de degravamen, otros seguros, los impuestos a las transacciones financieras (ITF), los pagos por la constitución de las garantías, si el banco lo exige, entre otros. Por el lado del Financiamiento Interno, el microempresario para poder invertir inicialmente en su negocio, mayormente aporta recursos propios (ahorros), debido a que la gran mayoría de entidades financieras no financian proyectos, es decir, los negocios tiene que tener una vida comercial mínima de 6 meses para ser sujeto a crédito, siendo éste último un requisito muy solicitado en las entidades financieras que buscan minimizar los riesgos de colocación, pues tienen como referencia a un empresario que en esos seis meses ha logrado una experiencia, conociendo el mercado en el cual se desempeña, a su competencia, sus proveedores, con clientes fijos, etc., por lo que esperan no incurran en morosidad.

## **GESTIÓN POR PROCESOS**

### **Planeamiento**

**Flores (2009).** Planificar es el primer paso de toda organización, dentro de ella tenemos las siguientes: Realizar la investigación del análisis interno y externo, planeamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como las acciones a ejecutar en un corto, mediano y largo plazo.

### **Organización**

Siendo el segundo paso, es un conjunto de reglas, cargos organizacionales, comportamientos que serán respetados por las personas que se encuentren dentro de la empresa, teniendo la organización como función principal, disponer y coordinar todos los recursos disponibles, como el recurso humano, material y financiero.

### **Dirección**

Es el tercer paso de toda organización, en ella se hallan la ejecución de los planes, la motivación constante, la comunicación horizontal y la supervisión de calidad para así alcanzar las metas puestas de la organización.

## **Control**

Cuarto y último paso, es la función la cual se encarga de evaluar el desarrollo general de la empresa. Asimismo, dentro de ésta investigación se encontrará también la opinión de algunos autores respecto al proceso administrativo.

## **Gestión de Talento Humano**

**Torres (2013).** Expone que, en toda organización es vital gestionar de manera adecuada con el talento humano y también explica que en toda organización es muy necesario gestionar eficientemente el talento humano, puesto que el área con más cambios y transformaciones en los recientes años, ya no solo en sus aspectos tangibles y concretos sino también en los conceptuales e intangibles.

## **Características del nuevo perfil del talento humano**

**Capital Intelectual:** Es de suma importancia para las organizaciones, las cuales están en busca de la excelencia.

**Factor Humano:** Es factor humano es vital y el mejor recurso que tiene la empresa para su continuo desarrollo.

**Visión:** Al momento que consideramos a las personas ya no como un recurso de la organización sino fundamentalmente como los autores principales que provocan decisiones, emprenden acciones, innovan constatemente, dándole un nuevo valor y aportaciones a la organización.

Gracias a éste enfoque se pretende individualizar a las personas como lo que son, humanos dotados de habilidades y capacidades intelectuales, por lo que la presente busca sumergir al lector dentro de la visión del campo de la gestión del talento humano.

**(Villarán & Palacios, 2005)** Señala que, la calidad se basa en dos aspectos importantes, una de ellas es la manera tal de producir los bienes o entregar los servicios, siendo cuyas características medibles satisfacer un determinado número de especificaciones que están numéricamente establecidas, por otro lado en cuanto a los servicios y productos, son aquellos que satisfacen de maneras las necesidades del cliente para su uso o su consumo.

## **Herramientas de la Gestión Empresarial**

Se conocen a las herramientas de la Gestión Empresarial como las técnicas de la administración o gestión que les puede permitir hacerse frente a los continuos cambios del mercado, asegurándoles una mejor posición competitiva dentro del mercado.

### **Benchmarking**

El Benchmarking, es un proceso continuo el cual mide productos, servicios, realizando prácticas contra sus competidores potenciales o aquellas compañías líderes en la industria.

#### **Etapas del Benchmarking:**

Definir nuestra área, proposito, y objetivos del mismo.

Crear un sólido equipo de trabajo.

Definir las empresas que serán estudiadas.

Desarrollar los métodos para el recojo de información.

Realizar correctamente el recojo de los datos.

Recopilar los datos encontrados en el proceso de Benchmarking.

Fijar las diferencias entre la organización investigada y la nuestra.

### **Outsourcing**

Tiene como fin el movilizar los recursos hacia una empresa externa a través de un contrato, solo así, la empresa contratada podrá realizar actividades en nombre de la primera.

#### **Etapas:**

Planeación; es donde se toma la desición de entregar un proceso interno outsourcing, la cual debe de estar alineada con el planeamiento estratégico de la organización, debiendo estar circunscrito dentro de los objetivos y las metas de la misma.

Contratación; en ésta etapa tenemos 3 fases: la primera es la selección de proveedores, seguidamente tenemos la negociación del contrato y finalmente, el diseño.

Implemetación, tiene como finalidad escencial materializar los procesos de tercerización en las mejores condiciones posibles y con excelentes perspectivas de éxito.

## **Liderazgo Empresarial**

Se basa en saber dirigir de manera eficiente y eficaz una empresa sea propia o no. Asimismo está comprobado que un liderazgo autoritario basado en la superioridad, infundiendo miedo, jamás funciona, creando un ambiente laboral hostil y de recelo.

### **Tipos de Liderazgo**

Liderazgo Autocrático:

Éste tipo de liderazgo se basa en la legitimidad absoluta de los jefes para tomar las decisiones, estableciendo estrategias y planes de acción sin la mínima participación del grupo de trabajo. Éste líder ostenta de su poder absoluto y nadie puede cuestionar o desafiar sus directrices.

Liderazgo Democrático:

También es conocido como el liderazgo participativo, aquí el líder intenta implicar a sus colaboradores en la elaboración de estrategias y dinámicas laborales. El líder es quien se encarga de promover el diálogo y la toma de decisiones entre los integrantes del equipo, recibiendo las opiniones de cada uno de ellos, aunque finalmente sea el líder quien tome las decisiones.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL:**

### **Definición de las Micro y Pequeñas Empresas**

Como sabemos, las micros y pequeñas empresas juegan un papel preeminente en el desarrollo social y económico en nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo y un importante agente dinamizador del mercado, por lo que es importante conocer su definición dentro de nuestras leyes, tal como lo mencionan a continuación:

Una micro y pequeña empresa “MYPE”, es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

### **Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas**

Por medio de una entrevista se determinó que en dichas micro y pequeñas empresas, sus representantes desconocen del uso de la Gestión de Calidad en el financiamiento sin embargo si aplican un control del financiamiento obtenido a través de un crédito, esto les ha permitido saber si van o no en la dirección correcta.

### **Definición de Gimnasio**

Hoy en día la preocupación por el aspecto físico y la salud han disparado la demanda de empresas de servicios deportivos, tanto así que poner en pie un gimnasio es sinónimo de rentabilidad para el micro y pequeño empresario, por lo que es importante conocer su definición, como la describen a continuación;

Se utiliza el termino gimnasio para designar a aquellos espacios especialmente creados para que en ellos se realicen diversos tipos de actividades físicas.

### **Historia de los gimnasios**

La historia de los gimnasios comienza en la época de las Antiguas Grecia y Roma. Ambas civilizaciones dedicaban una importante parte de la vida cotidiana al perfeccionamiento y embellecimiento de los cuerpos y por eso eran muy concientes de la importancia de determinadas artes y actividades para tal fin.

### **III. HIPOTESIS**

En el presente trabajo de investigación, “La Gestión de calidad en el Financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Nuevo Chimbote” , no se plantea Hipotesis por tratarse de un investigación descriptiva.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la Investigación**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación, se utilizó el diseño no experimental – transversal- descriptivo.

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó el fenómeno tal cual se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad actual, sin sufrir modificaciones.

Asimismo fue transversal por qué el estudio se realizó en el año 2015, es decir en un espacio de tiempo determinado, donde hubo un inicio y un fin.

Finalmente fué descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de las micro y pequeñas empresas, representantes y la variable en estudio.

### **4.2. Población y muestra**

La población del estudio estuvo conformada por 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro gimnasios, en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. La identificación de la población según ámbito de estudio fue obtenida mediante la técnica del sondeo. (Ver Anexo 3)

La Muestra se trabajó con el total de la población para el estudio de la presente investigación, teniendo en cuenta que por el tamaño de la población no fue necesaria realizar un proceso de muestreo.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de Calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas	Es una herramienta que le permite a las micro y pequeñas empresas, planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través del financiamiento y de la prestación de servicios con altos estándares de calidad.	Conocimiento	-Básico -Intermedio -Avanzado	Nominal
		Herramientas de Gestión	-Calidad Total Outsorsing. -Liderazgo	Nominal
		Mejora de procedimientos internos	Eficiencia Productiva	Cuantitativa

### 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación, se aplicó la encuesta (técnica), mediante un cuestionario (instrumento), la cual estuvo conformada por 14 preguntas; referente a los aspectos de la empresa y empresario (6) y a las variables de estudio: gestión de calidad (8).

### 4.5. Plan de Análisis

El procesamiento de los datos se realizó en el programa informático Microsoft Office Excel 2010.

Para el análisis de los datos se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, como sus respectivas figuras estadísticas.



#### 4.6. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología y Diseño de la Investigación	Técnicas e Instrumentos - Procedim
<p><b>Principal:</b> ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad en el financiamiento en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio – rubro gimnasios, del distrito de Nuevo Chimbote, 2015”</p>	<p><b>General:</b> Determinar las principales características de la gestión de calidad en el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p> <p><b>Específicos:</b> - Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. - Determinar las características de los representantes</p>	<p>G E S T I O N  D E  C A L I D A D  E N  E L  F I N A N C I A M I E N T O</p>	<p>La población del estudio estuvo constituida por 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro gimnasios, en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2015. La muestra dirigida fue de 10 micro y pequeñas empresas, las cuales fueron las que estuvieron disponibles a proporcionar información al momento de hacer el estudio. El criterio de selección estuvo dado en función a la voluntad y disponibilidad de proporcionar información por parte de los representantes y/o gerentes de dicho</p>	<p>Para la elaboración del presente trabajo de investigación, se utilizó el diseño no experimental – transversal-descriptivo-cuantitativa. Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó el fenómeno tal cual se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad actual, sin sufrir modificaciones .</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

	<p>en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p> <p>- Determinar las características de la gestión de calidad en el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios del Distrito de Nuevo Chimbote, 2015.</p>		<p>rubro.</p>	<p>Asimismo fue transversal por qué el estudio se realizó en el año 2015, es decir en un espacio de tiempo determinado, donde hubo un inicio y un fin. Por lo tanto fué descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de las micro y pequeñas empresas, representantes y la variable en estudio.</p>	
--	--	--	---------------	--	--

#### **4.7. Principios Éticos**

En el presente trabajo de investigación se destaca los principios éticos de Confiabilidad, Confidencialidad y Respeto a la dignidad de la persona y a la propiedad intelectual, como también se reconoce que toda información utilizada en el presente trabajo ha sido para fines exclusivamente académicos.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**TABLA 01:** Características del representante de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Nuevo Chimbote, 2015”.

<b>Datos Generales</b>	<b>Número de Micro y Pequeñas Empresas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad (años)</b>		
<b>18-25</b>	1	10,0
<b>26-50</b>	8	80,0
<b>50 a más</b>	1	10,0
<b>TOTAL</b>	10	100,0
<b>Sexo</b>		
<b>Masculino</b>	4	40,0
<b>Femenino</b>	6	60,0
<b>TOTAL</b>	10	100,0
<b>Grado de Instrucción</b>		
<b>Primaria</b>	0	0,0
<b>Secundaria</b>	3	30,0
<b>Superior</b>	7	70,0
<b>Ninguno</b>	0	0,0
<b>TOTAL</b>	10	100,0
<b>Tiempo desarrollando el cargo</b>		
<b>0 a 3 años</b>	4	40,0
<b>4 a 6 años</b>	1	10,0
<b>6 a más años</b>	5	50,0
<b>TOTAL</b>	10	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas Gimnasios del Distrito de Nuevo Chimbote.

**TABLA 02:** Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Nuevo Chimbote, 2015”.

<b>De la Empresa</b>	<b>Número de Micro y Pequeñas Empresas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Tiempo de Permanencia</b>		
<b>1 a 3 años</b>	4	40,0
<b>4 a 6 años</b>	1	10,0
<b>7 a más años</b>	5	50,0
<b>TOTAL</b>	10	100,0
<b>Estado laboral de sus trabajadores</b>		
<b>Permanentes</b>	6	60,0
<b>Eventuales</b>	4	40,0
<b>TOTAL</b>	10	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas Gimnasios del Distrito de Nuevo Chimbote.

**TABLA 03:** Características 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”.

<b>Del Financiamiento</b>	<b>Número de Micro y Pequeñas Empresas</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Conocimiento alguno sobre la gestión de calidad.</b>		
Sí	7	70,0
No	1	10,0
A veces	2	20,0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Frecuencia con la que realiza un crédito financiero.</b>		
Cada año	6	60,0
Cada 6 meses	3	30,0
Cada 3 meses	1	10,0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Motivos del crédito financiero obtenido.</b>		
Mejorar capital de trabajo	5	50,0
Mejorar infraestructura	2	20,0
Mejorar crecimiento del negocio	3	30,0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Entidad a la que solicitó crédito financiero.</b>		
Bancarias	1	10,0
No Bancarias	2	20,0
Informal	7	70,0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>La obtención de un crédito financiero, ayudó al crecimiento de su empresa.</b>		
Sí	8	80,0
No	0	0,0
A veces	2	20,0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

**Continúa...**

**TABLA 03: Características 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”.**

		<b>Conclusión</b>
<b>Tiempo del crédito financiero solicitado.</b>		
<b>Corto Plazo</b>	6	60,0
<b>Largo Plazo</b>	1	10,0
<b>No Precisa</b>	3	30,0
<b>TOTAL</b>	10	100,0
<b>El financiamiento otorgado afecta en el precio del servicio.</b>		
<b>Si</b>	3	30,0
<b>No</b>	0	0,0
<b>A veces</b>	7	70,0
<b>TOTAL</b>	10	100,0
<b>La aplicación de la gestion de calidad mejoraría la rentabilidad de la empresa.</b>		
<b>Sí</b>	8	80,0
<b>No</b>	0	0,0
<b>A veces</b>	2	20,0
<b>TOTAL</b>	10	100,0

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas Gimnasios del Distrito de Nuevo Chimbote.

## 5.2. Análisis de Resultados

### Referente a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

El 80% de los representantes tienen una edad promedio entre 26 a 50 años, esto coincide con los resultados de Sagastegui, (2010), donde señala que la de edad promedio de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestados es de 42 años, además Gómez, (2014). Señala que las micro y pequeñas empresas entrevistadas se establece que sus representantes legales son personas maduras teniendo como edad promedio de 45 años. Mientras Guerrero, (2014). Señala que la edad promedio del 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas estudiadas es de 18 a 32 años. Esto manifiesta que en su mayoría las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Gimnasios están representadas por personas adultas. Por lo tanto una micro y pequeñas empresas manejada por una persona con ese promedio de esa edad genera confianza ya que por ser una persona adulta refleja responsabilidad, experiencia, compromiso y honestidad hacia los demás.

El 60% de los representantes son del sexo femenino y el 40% del sexo masculino, esto coincide con los resultados de (Sagastegui, 2010), donde nos dice que el 66.7% de los representantes encuestados es del sexo femenino. Mientras que Aldana, (2014). Señala que el 67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de sexo femenino. Por otro lado Guerrero, (2014). Concluye que el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son del género femenino. Como se ve reflejado en este rubro en su mayoría el sexo femenino es el predominante, esto no descarta que más adelante el sexo masculino tenga mayor participación en este rubro.

El 70% de los representantes tienen estudios superior, esto coincide con los resultados de Sagastegui, (2010), quien señala que el 63.3% de los empresarios encuestados tiene grado de instrucción superior no universitaria y universitaria respectivamente., además Aldana, (2014). Señala que solo el 47% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen educación superior no universitario. Por otro lado Guerrero, (2014). Indica que el 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene instrucción superior técnica y universitaria. Esto demuestra que la mayoría de representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Gimnasios cuentan un grado de instrucción de estudio superior. Esto es favorable para



las micro y pequeñas empresas ya que permite tener una visión diferente en ella teniendo así resultados favorables para la empresa.

El 50% de las micro y pequeñas empresas tienen de 6 a más años de antigüedad, el 40% de 0 a 3 años y el 10% tienen de 4 a 6 años de antigüedad. Esto muestra que la mayoría de representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Gimnasios tienen de 6 a más años en este rubro. Esto es el reflejo en el desenvolvimiento del representante de la empresa para poder sacar adelante la empresa.

#### **Referente a las micro y pequeñas empresas.**

El 50% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años de antigüedad, el 40% de 1 a 3 años, coincide con lo investigado por Aldana (2014), señala que el 40% de las micro y pequeñas empresas afirman que tienen más 2 años en la actividad. Y además un 10% tienen de 4 a 6 años de antigüedad. Esto muestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Gimnasios tienen de 7 a más años en este mercado. Esto es el reflejo de que la empresa tiene una aceptación favorable en el mercado por su permanencia.

En el 60% de las micro y pequeñas empresas, el estado laboral de sus trabajadores es permanentes, y un 40% de las micro y pequeñas empresas cuentan con sus trabajadores de forma eventual. Esto muestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Gimnasio cuenta con sus trabajadores estables ya que en este rubro se necesita a trabajadores de mucha experiencia y honestidad con el fin de no perder la cartera de clientes obtenida hasta el momento y a la vez seguir posicionarse en el mercado.

#### **Referente a la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas**

El 70% de las micro y pequeñas empresas afirman tener conocimiento alguno sobre la gestión de calidad más no lo aplican, esto demuestra que la mayoría de micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Gimnasios trabajan de manera improvisada financieramente hablando, por ello deberían implementar un sistema de gestión de calidad.

El 60% de las micro y pequeñas empresas solicitan un crédito financiero anualmente, indicando que realizan dicha gestión por la constante competencia en el rubro.

El 50% de las micro y pequeñas empresas tienen como motivo principal, la obtención de un crédito para mejorar su capital de trabajo, esto coincide con los resultados de Sagastegui, (2010),

El 10% de las micro y pequeñas empresas obtuvieron un crédito financiero para la mejora de su negocio a través de una entidad formal. Aldana, (2014). Señala que el 33% de crédito obtenido fue no bancario. A mi criterio se da por la facilidad de trámites documentarios que ofrecen los informales con el fin de captar más clientes.

El 80% de las micro y pequeñas empresas afirman que obtuvieron crecimiento con la obtención del crédito financiero, coincidiendo con los resultados de Sagastegui, (2010), que el 100% de las micro y pequeñas empresas que optaron por el crédito financiero, ayudaron al mejoramiento de sus empresas.

El 60% de las micro y pequeñas empresas estiman un tiempo de resultados por la implementación del crédito obtenido para su negocio, un corto plazo. Por lo consiguiente esto nos llevaría a esperar mejores resultados y así generar mayor rentabilidad en la empresa.

El 30% de las micro y pequeñas empresas afirman que el crédito obtenido, afectó el precio final de sus servicios. Esto demuestra que existe un pobre conocimiento sobre la Gestión de Calidad en el financiamiento, por lo que implementar nuevas estrategias y/o técnicas de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, traería resultados muy favorables para la empresa.

El 80% de las micro y pequeñas empresas afirmaron lograr mayor rentabilidad si se utiliza la Gestión de Calidad en el financiamiento, coincidiendo con los resultados de Sagastegui, (2010) microempresarios encuestados manifestaron que la implementación de la gestión de calidad sí mejoró la rentabilidad de sus empresas. A criterio personal un buen estudio de la correcta implementación de la Gestión de Calidad con el uso de sus técnicas, generaría una rentabilidad aceptable a la empresa para seguir desarrollándose como tal.

## **VI. CONCLUSIONES**

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

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio – Rubro Gimnasios en la ciudad de Nuevo Chimbote, tienen una edad promedio de 26 a 50 años, en su mayoría son del sexo femenino, también siendo mayoría con un grado de instrucción de estudio superior.

### **Referente a las micro y pequeñas empresas:**

En su mayoría las micro y pequeñas empresas, del Sector Servicio – Rubro Gimnasios en la ciudad de Nuevo Chimbote, tienen de 7 a más años de pertenencia en el mercado, asimismo la mayoría de sus trabajadores son permanente en la empresa.

### **Referente a la Gestión de Calidad en el Financiamiento de las micro y pequeñas empresas:**

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.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Aldana, R. (2014). “Caracterización de la Gestión de calidad y la Rentabilidad de las Mypes del sector comercio – Rubro Juguerías del Distrito de Sullana. Año 2014”. Tesis. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Sullana. Recuperado <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035812>
2. Aspilcueta. (2012). Importancia de las Mypes en el Perú. Recuperada de <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-elperu.html>
3. Congreso de la República, (2003). Ley 28015 de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Recuperado el 12 de abril de 2015, de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
4. Flores, S. (2009). Incidencia del Financiamiento en la rentabilidad y ventas de autopartes en la provincia de Sullana, región de Piura, en el año 2011. Consultado el 17 de octubre del 2015. Disponible en: [http://www.academia.edu/11363272/\\_Informe\\_Final\\_Tesis\\_IV](http://www.academia.edu/11363272/_Informe_Final_Tesis_IV).
5. Gómez, C. (2014). “Características de la Gestión de calidad, capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector Servicios - Rubro Restaurantes del Centro Comercial Espinar, del distrito de Chimbote, Periodo 2011”. Tesis. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Chimbote. Recuperado <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035887>
6. Guerrero, P. (2014). Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías del Distrito de Nuevo Chimbote, año 2012. Memorias para optar el título de licenciada en Administración, Escuela de Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
7. Oede, P. (2012). Gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas en América Latina. Recuperado <http://www.latameconomy.org/es/outlook/2013/financing-smes-in-latin-america/>

8. Perez, (2013). Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (mypes) del sector servicios, rubro transporte terrestre de carga de la ciudad de Piura, periodo 2013. Memorias para optar el título de licenciado en Administración, Escuela de Administración, Universidad Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
9. Sagastegui, M. (2015). Caracterización de la Gestión de calidad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector Servicio - rubro pollerías del distrito de Chimbote, periodo 2008-2009. Tesis. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; Chimbote.
10. Silipú, M. (2013). Estructura de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas. <http://blogs.peru21.pe/tumismoeres/2013/02/estructura-de-financiamiento-e.html>
11. Torres, A. (2013). Decisiones de implementación de la Gestión de Calidad a Largo Plazo. Recuperado el 19 Noviembre 2015 de [http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/Mayo\\_2011/IF\\_TORRE\\_PADILLA\\_FCE/CAP.VI.PDF](http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Mayo_2011/IF_TORRE_PADILLA_FCE/CAP.VI.PDF).
12. Ucañan, A. (2013). Formalización de las Mypes. Recuperado <http://es.calameo.com/read/00320878202437cd35d1b>
13. Villarán, F., Palacios, J., Bullón, H., & Saenz, T. (2005) “Diagnóstico y Recomendaciones para mejorar los programas y servicios de apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas en el Perú”, USAID, Perú, p. 53.

## ANEXOS

### Anexo 01. Cronograma de Actividades

Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Actividades de Aprendizaje	X														
Redacción de páginas preliminares		X													
Revisión de la literatura de Investigación			X	X											
Metodología de la Investigación					X	X									
Resultados de la investigación							X	X							
Conclusiones, referencias bibliográficas, anexos									X	X					
Informe final de la investigación y elaboración del artículo científico											X				
Presentación del informe final de investigación												X	X	X	X

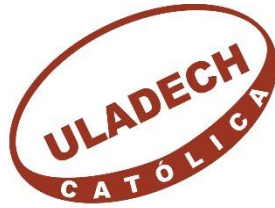
## Anexo 02. Presupuesto

<b>PRESUPUESTO DE INVESTIGACIÓN</b>	
Fotocopias	5.00
Lapiceros	4.00
Pasajes	80.00
<b>TOTAL</b>	<b>89.00</b>

## Anexo 03. Hoja de Sondeo

Micro y pequeña empresa	Representante	Ubicación
Active GYM	Maritza Lecca	Av. Pacífico
Mister GYM	Hector Campos	Urb. Canalones
V.I.P. GYM	Anónimo	Av. Pacífico
Makakos GYM	Luis Martinez	Urb. Casuarinas
Cesar's GYM	Anónimo	Urb. Buenos Aires
Paradise GYM	Anónimo	Av. Pacífico
Buenos Aires GYM	Luis Sotero	Urb. Buenos Aires
Motivate GYM	Juana López	Urb. Cipreses
Morelas GYM	Anónimo	Av. Pacífico
Fitness GYM	Anónimo	Av. Pacífico

## Anexo 04. ENCUESTA



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información valiosa de las micro y pequeñas empresas, para desarrollar el trabajo de investigación denominado "LA GESTION DE CALIDAD EN EL FINANCIAMIENTO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO GIMNASIOS DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, 2015", con el fin de obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Agradezco su honestidad al momento de desarrollar la presente encuesta, pues la información recaudada nos hará conocer respecto al financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas.

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Marca con una (X) la respuesta correspondiente:

##### I. DATOS GENERALES:

REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

**1. ¿Cuál es la edad del encuestado?**

- A) 18 – 25 años                      B) 26 – 50 años                      C) 50 a más años

**2. ¿Cuál es el género del encuestado?**

- A) Masculino                      B) Femenino

**3. ¿Cuál es el grado de instrucción del encuestado?**

- A) Primaria    B) Secundaria    C) Superior Universitario    D) Ninguno

**4. ¿Cuál es el tiempo que se desempeña en el cargo?**

- A) 1 – 3 años                      B) 4 – 6 años                      C) 7 a más años



**REFERENTE A LOS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

**5. ¿Cuál es el tiempo de permanencia que tiene la empresa en el mercado?**

- A) 1 – 3 años                      B) 4 – 6 años                      C) 7 a más años

**6. ¿Cuál es el estado laboral de los trabajadores?**

- A) Permanentes                      B) Eventuales

**II. VARIABLES:**

**REFERENTE A LA APLICACIÓN LA GESTION DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

**7. ¿Conoce alguno acerca de la gestión de calidad?**

- A) Sí                      B) NO                      C) A veces

**8. ¿Con que frecuencia realiza un crédito financiero?**

- A) Cada año      B) Cada 6 meses      C) Cada 3 meses

**9. ¿Cuál es el motivo de la solicitud del crédito financiero?**

- A) Mejorar capital de Trabajo B) Mejorar infraestructura C) Mejorar crecimiento del negocio

**10. ¿Entidad a la que solicitó crédito financiero?**

- A) Bancaria      B) No Bancaria      C) Informal

**11. ¿La obtención del crédito financiero ayudó al crecimiento de la empresa?**

- A) SI                      B) NO                      C) A veces

**12. ¿Tiempo del crédito financiero solicitado?**

- A) Corto Plazo                      B) Largo Plazo                      C) No precisa

**13. ¿El financiamiento adquirido afecta en el precio del servicio final?**

- A) Sí                      B) No                      C) A veces

**14. ¿Cree usted que la aplicación de la gestión de calidad en el financiamiento, mejoraría la rentabilidad en la empresa?**

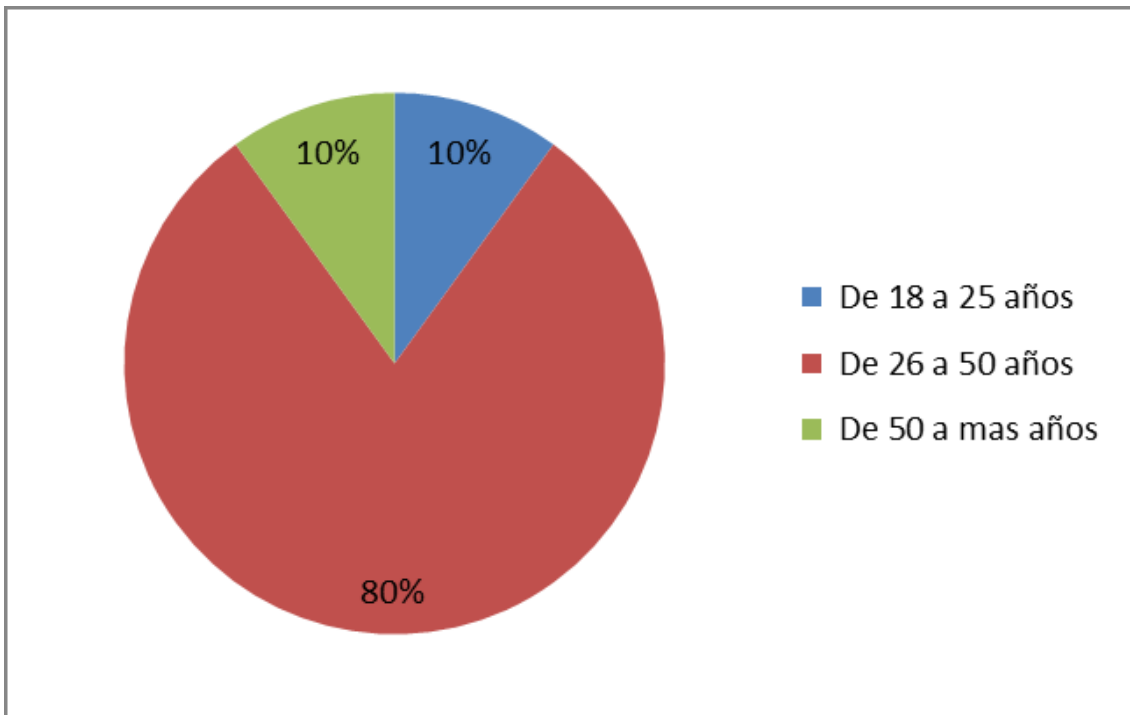
A) Sí

B) No

C) A veces

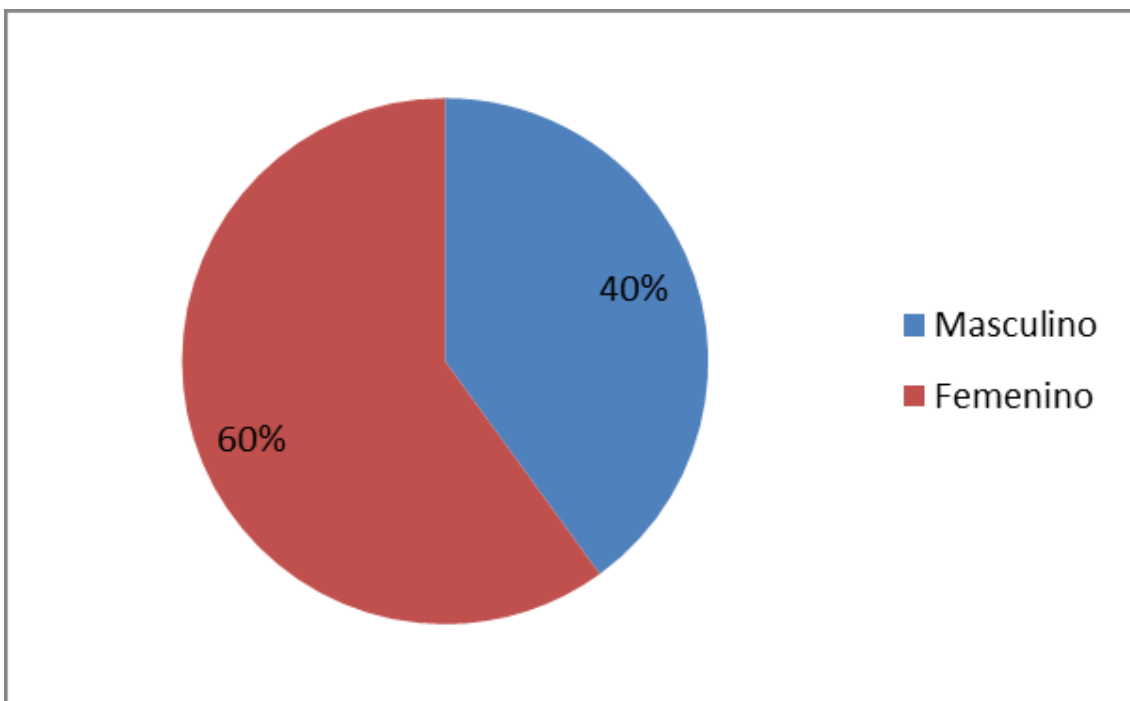
**Se le agradece por su valiosa información y colaboración.**

## Anexo 05. FIGURAS



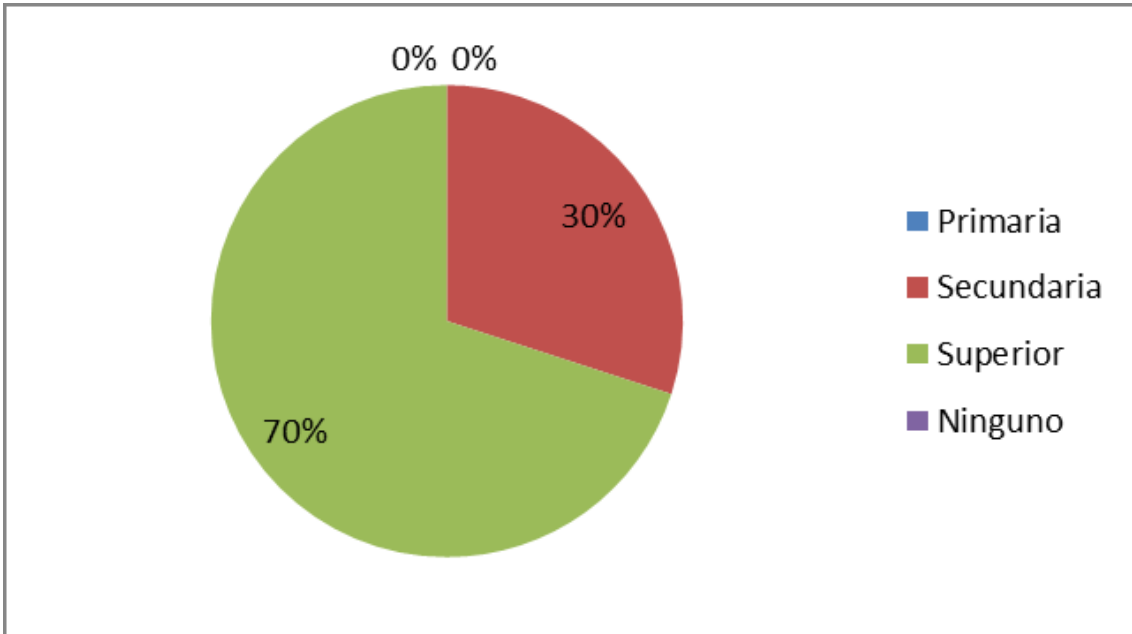
**Figura 01:** Edad del representante de las micros y pequeñas empresas (MYPES).

**Fuente:** Tabla 01.



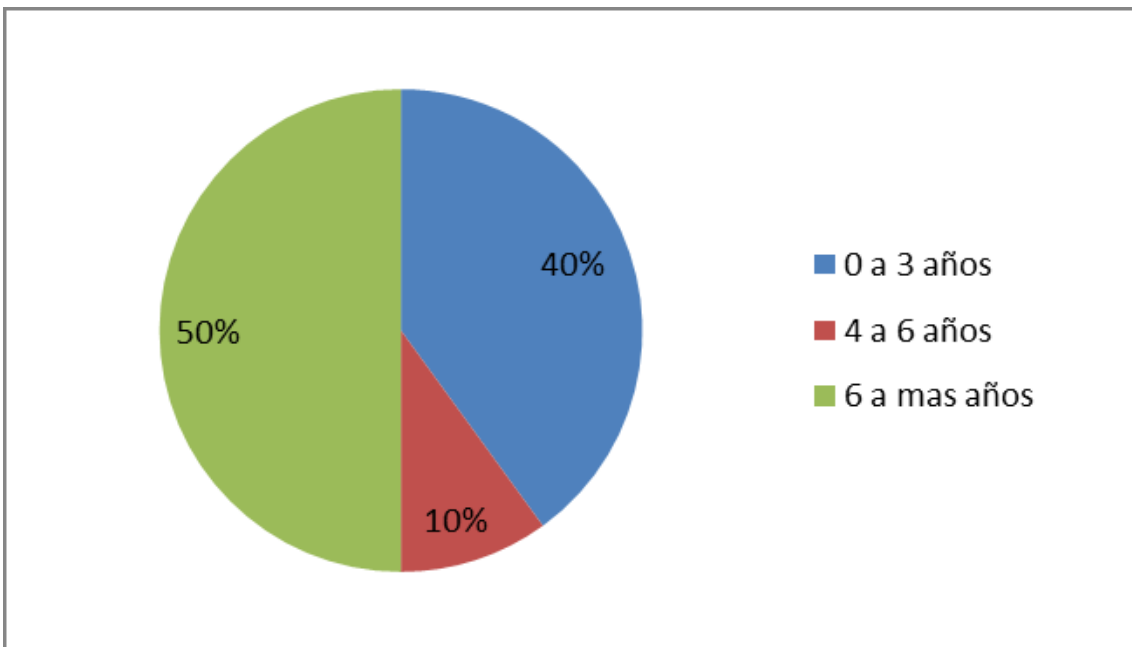
**Figura 02:** Sexo del representante de las micros y pequeñas empresas (MYPES).

**Fuente:** Tabla 01.



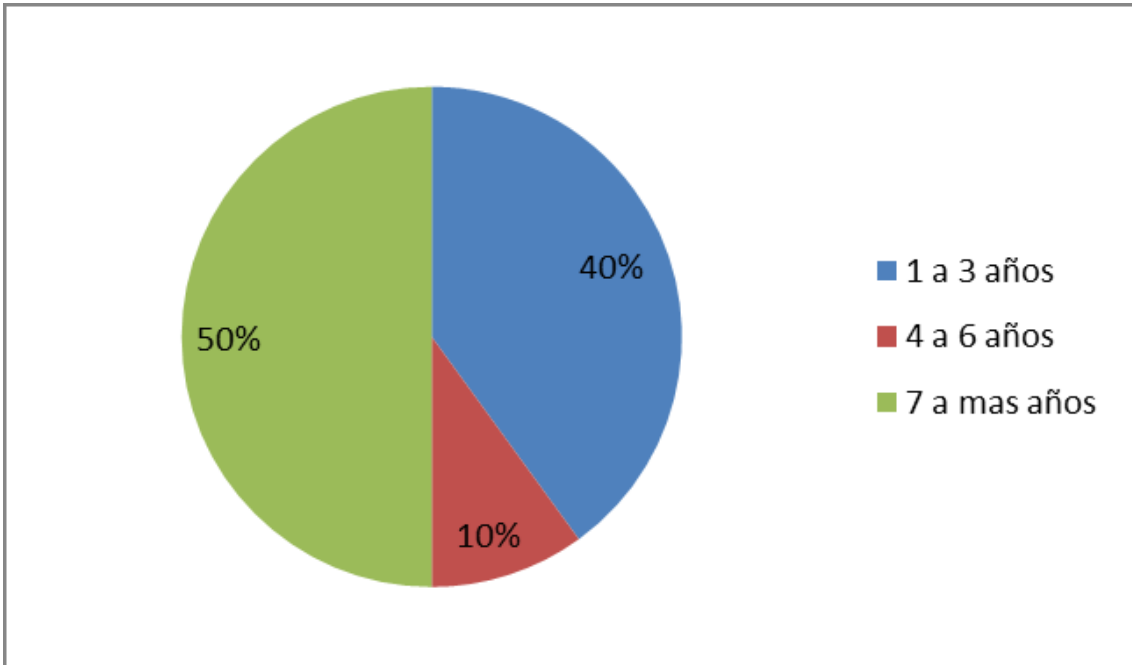
**Figura 03:** Grado de instrucción del representante de las micros y pequeñas empresas (MYPES).

**Fuente:** Tabla 01.



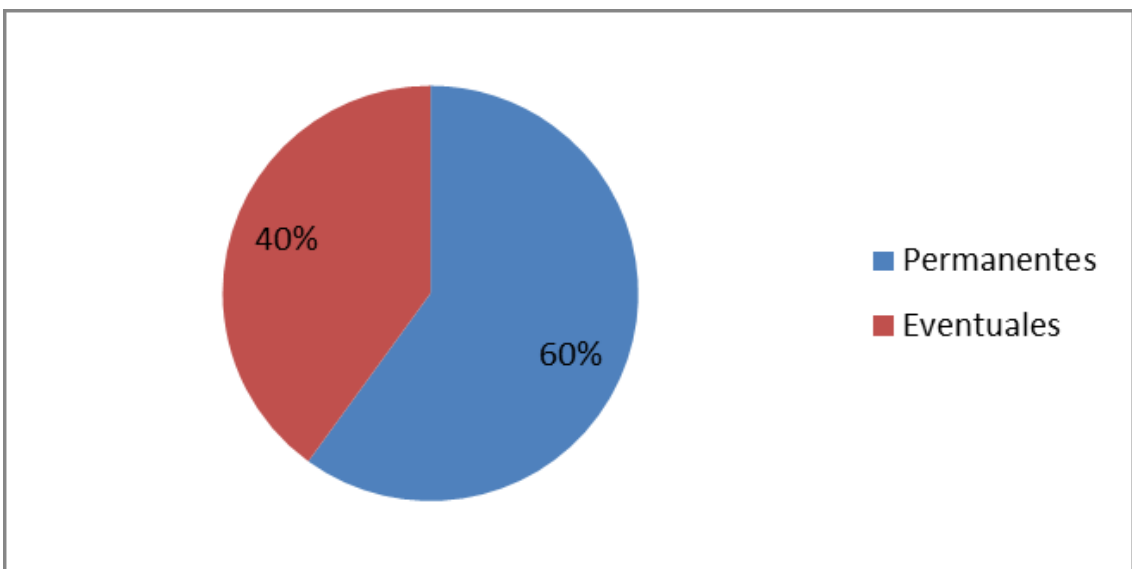
**Figura 04:** Tiempo de desarrollando en el cargo en la empresa.

**Fuente:** Tabla 01.



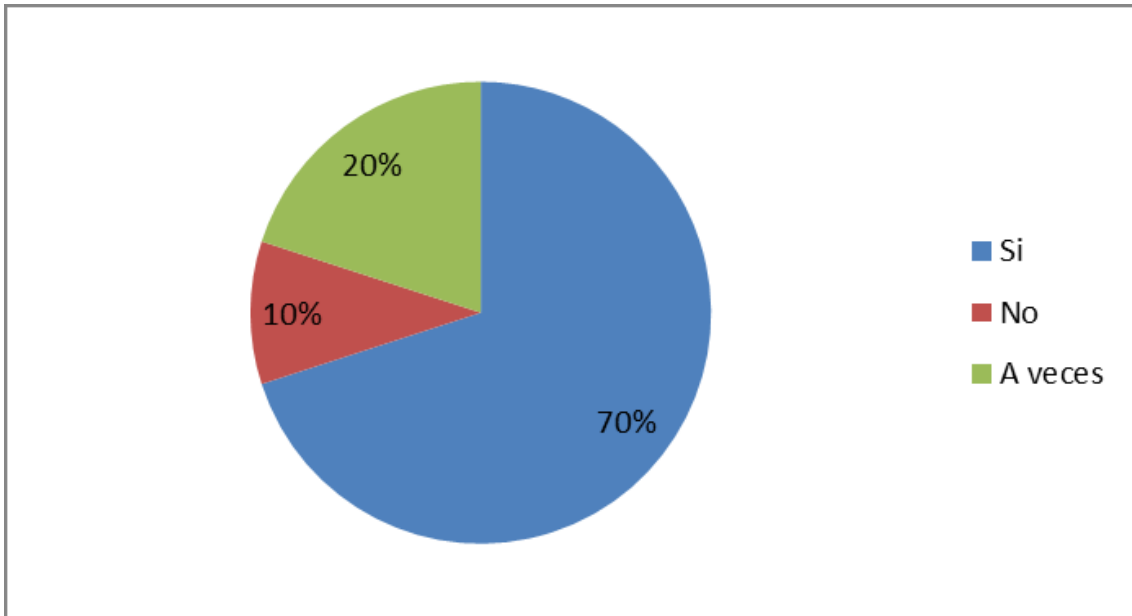
**Figura 05:** Tiempo de permanencia de la empresa en el mercado.

**Fuente:** Tabla 02.



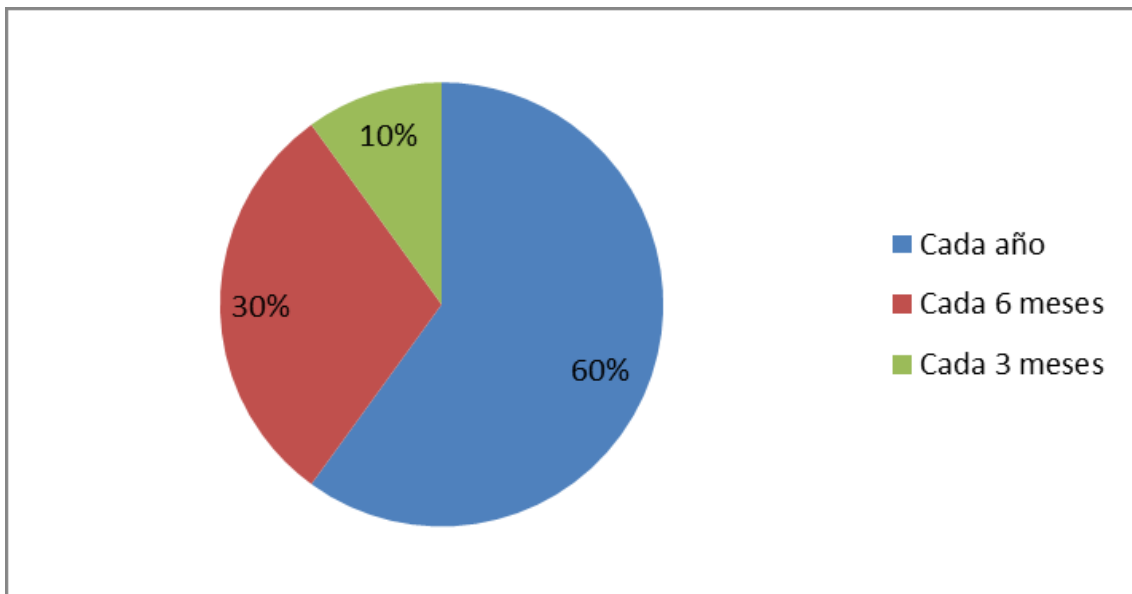
**Figura 06:** Estado laboral de sus trabajadores.

**Fuente:** Tabla 02.



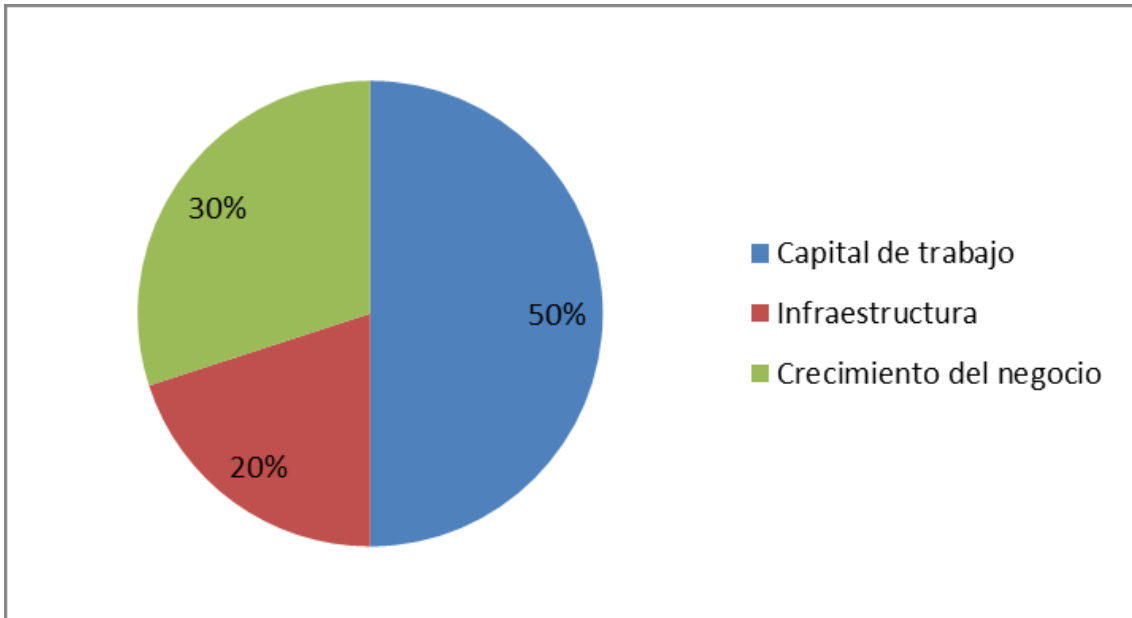
**Figura 07:** Conocimiento alguno sobre de la gestión de calidad.

**Fuente:** Tabla 03.



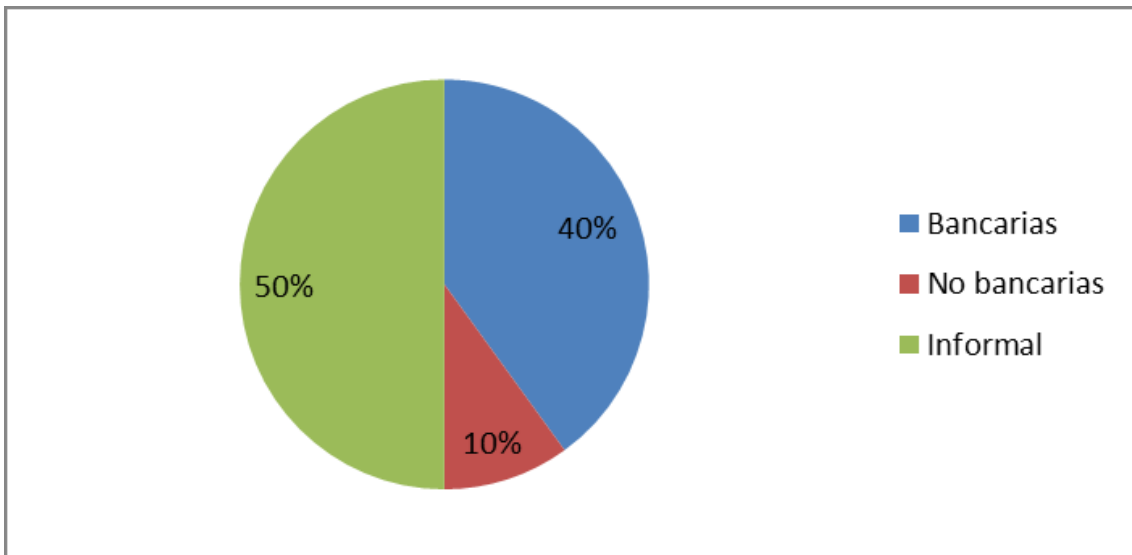
**Figura 08:** Frecuencia con la que solicita un crédito financiero.

**Fuente:** Tabla 03.



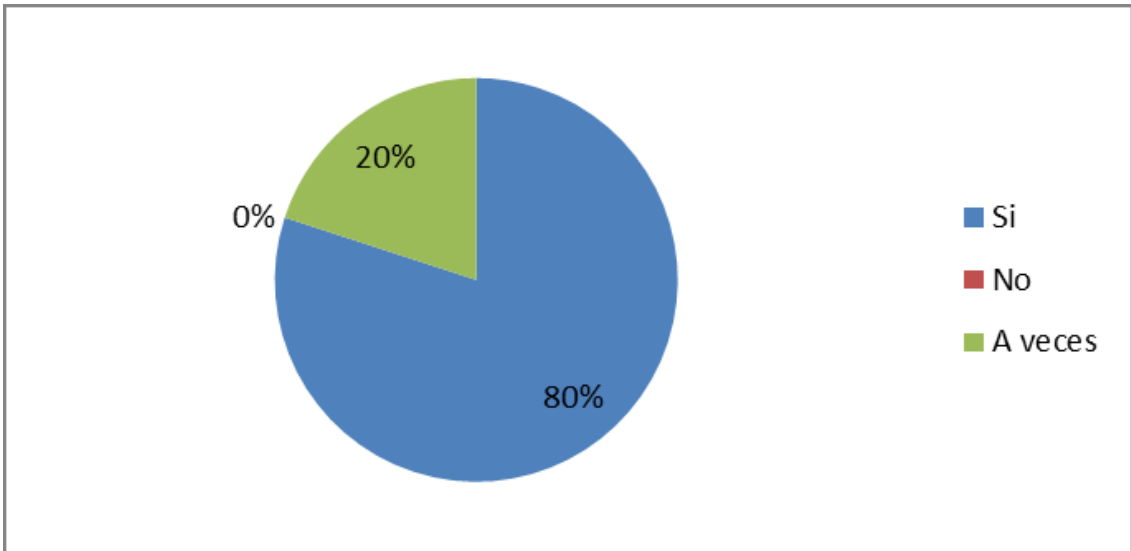
**Figura 09:** Motivos del crédito financiero.

**Fuente:** Tabla 03.



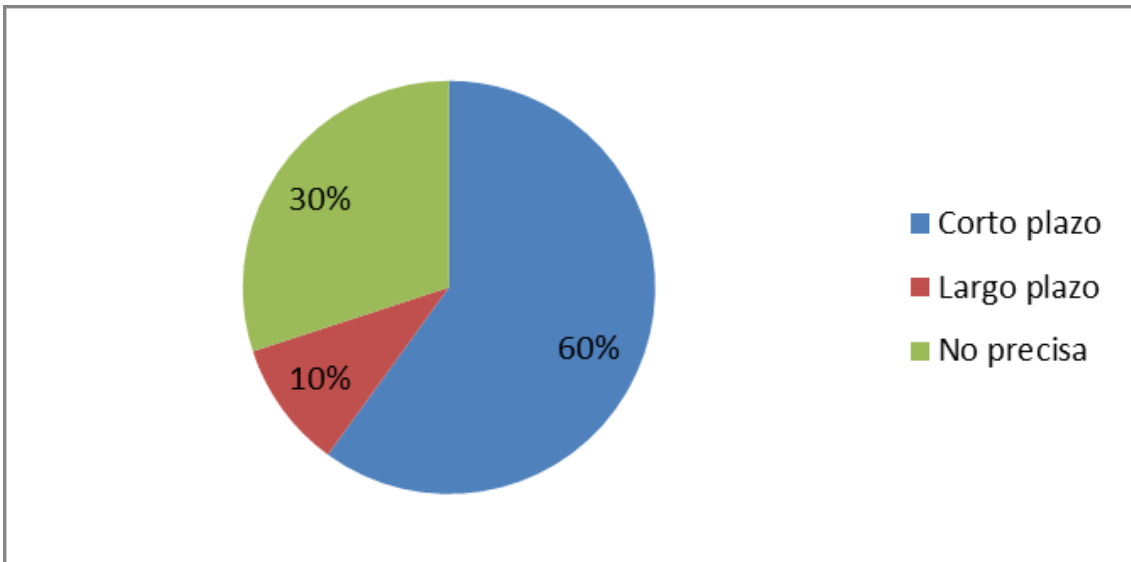
**Figura 10:** Tipo de entidad financiera de la obtuvo crédito financiero.

**Fuente:** Tabla 03.



**Figura 11:** La obtención del crédito financiero, apporto al crecimiento de su empresa.

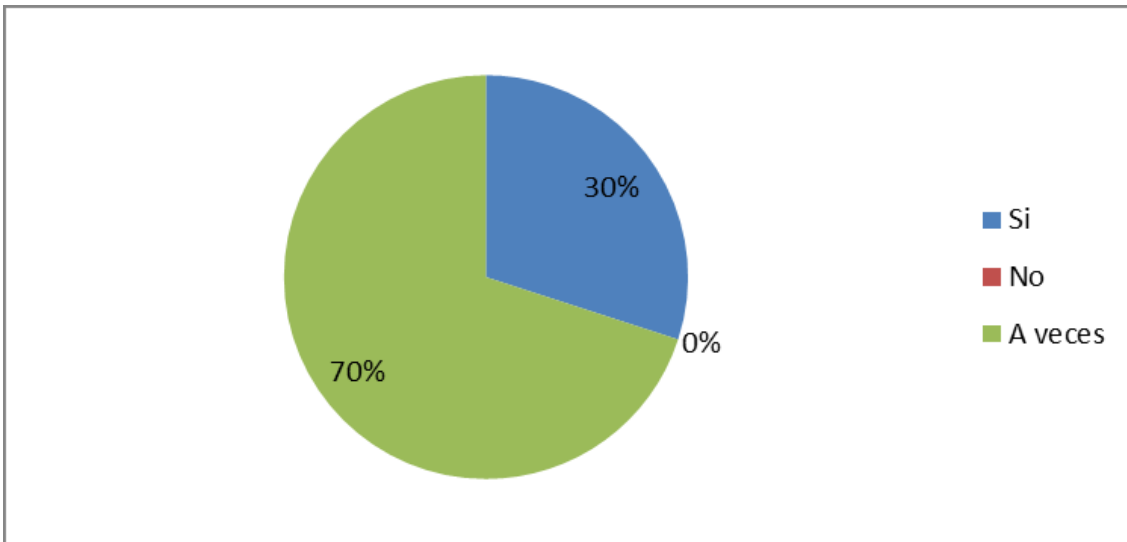
**Fuente:** Tabla 03.



**Figura 12:** Tiempo del crédito financiero solicitado.

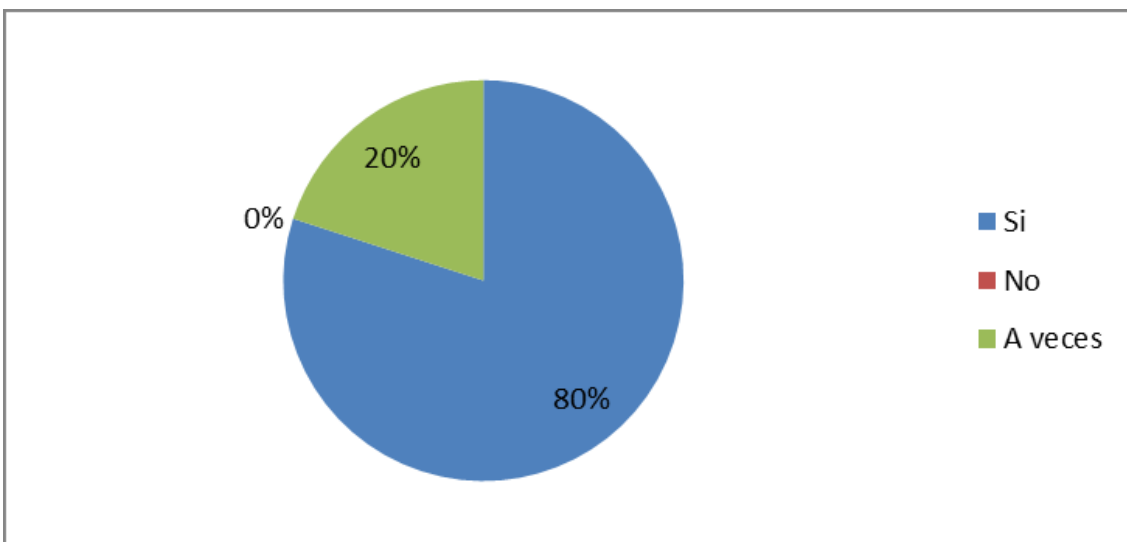
**Fuente:** Tabla 03.





**Figura 13:** El financiamiento adquirido afecta el precio del servicio final.

**Fuente:** Tabla 03.



**Figura 14:** La aplicación de la gestión de calidad en el financiamiento mejoraría la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas.

**Fuente:** Tabla 03.