



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE  
FINANCIAMIENTO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS, DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO  
GIMNASIOS DE CHIMBOTE, 2015.

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

**AUTORA**

Br. Pizarro Ortiz, Julia Del Rosario

**ASESOR**

Dr. Reinerio Zacarías Centurión Medina

**CHIMBOTE –PERÚ**

**2019**

## **JURADO EVALUADOR**

Dr. José Germán Salinas Gamboa

**Presidente**

Mgr. Miguel Ángel Limo Vásquez

**Miembro**

Mgr. Yuly Yolanda Morillo Campos

**Miembro**

## **AGRADECIMIENTO**

A mis profesores por su paciencia y enseñanzas durante mi etapa académica, que me otorgaron las herramientas y sus conocimientos para desarrollarme como profesional.

A mis docentes de Tesis Dr. Reinerio Z. Centurión Medina, Mgtr. Miguel Limo Vásquez, por su dedicación constante, apoyo, guía y pasión por la docencia que es fundamental, gracias por la atención fuera de horario laboral con nosotros como estudiantes; ambos contribuyeron para el desarrollo de la presente tesis.

## DEDICATORIA

La presente investigación, está dedicada a Dios por ser mi Padre, amigo, por acompañarme siempre y poner sus sueños en mí, por demostrarme que nunca es tarde y que con fe y perseverancia todo es posible. A mis padres por su apoyo y comprensión constante, sobre todo a mi madre por siempre impulsarme a seguir y cuidar de lo que más amo mientras me encontraba en las aulas.

Este trabajo también está dedicado a una gran persona por impulsarme a emprender este reto, con su apoyo moral, preocupación y financiar mi carrera. Amistad, es la que no pide nada a cambio y te demuestra que Dios es fiel y restaura. Prov.17:7 (En todo tiempo ama el amigo, y es como un hermano en tiempo de angustia). Gracias Carlos Bustamante Arias, por ser el medio que Dios uso para Bendecirme y cumplir mi sueño.

A mi hija Almendra, quien ha sido mi motivación para seguir adelante y no desmayar, gracias hija porque has sido fuerte desde muy bebé para sobrellevar esto juntas, aun en medio de tus lágrimas por mi ausencia de mis estudios y muchas veces tuve que traerte a la universidad a clases. Gracias mi Princesa campeona, este triunfo es nuestro.

## RESUMEN

La presente investigación, tuvo por objetivo general determinar las principales características del financiamiento en las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio – rubro Gimnasios del distrito de Chimbote, 2015. De diseño no experimental de corte transversal, se utilizó una población muestral de 5 Micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 13 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: El 100% de los representantes tienen más de 31 años. El 80% de los representantes son de género masculino. El 40% de los representantes tienen instrucción superior. El 60% de las mypes tienen 4 a 7 años de existencia. El 100% de las mypes son formales. El 40% de las mypes fueron creados por generar ganancias, el 40% para generar oportunidad de trabajo. El 60% de la mypes cuentan con 6 a 10 trabajadores. Referente al Financiamiento: El 100% adquirió crédito financiero para su negocio. El 100% realizó su financiamiento por terceros. El 60% obtuvo financiamiento de entre S/.4000 – 7000 soles. El 60% ha solicitado préstamos a mediano plazo. El 80% paga una tasa de interés entre un 11-20%. El 100% expresa que el crédito contribuyo al incremento de ganancias. Se concluye que las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro Gimnasios del distrito de Chimbote 2015, han adoptado el crédito financiero a mediano plazo, financiado por terceros para iniciar el servicio de gimnasio, contribuyendo a incrementar las ganancias.

**Palabras clave:** Financiamiento, Gestión de Calidad, Micro y Pequeñas Empresas Representantes.

## **ABSTRAC**

The main objective of the present investigation was to determine the main characteristics of the financing in the Micro and Small Companies of the Service sector – Gyms sector of the district Chimbote, 2015. Of a non-experimental cross-sectional design, a sample population of 05 Micro and small companies to whom a structured questionnaire of 13 questions was applied through the technique of the survey, obtaining the following results: 100% of the representatives are over 31 years old. 80% of the representatives have higher education. 60% of mypes have 4 to 7 years of existence. 100% of mypes are formal. 40% of mypes were created to generate profits, the research was descriptive-quantitative, non-experimental / transversal design, a sample population was used of 5 Micro and small companies to whom a structured questionnaire of 13 questions was applied through the technique of the survey, obtaining the following results: Regarding the legal representative of the Micro and small companies: 60% of the Micro and small companies They are 4 to 7 years old. 100% of Micro and small are formal. 40% of Micro and small companies were created to generate profits, 40% were created by generating work opportunities. 60% of the Micro and small companies have 01 to 02 workers. Regarding Financing: 100% if you acquired financial credit for your business. 100% express that their financing is by third party. 60% say that the amount of financing is between S / .4000 - 7000 nuevos soles. 60% have applied for medium-term loans. 80% pay an interest rate between 11-20%. 100% express that the credit contributed to the increase of profits. It is concluded that the Micro and Small companies in the service sector, Gym sector of Chimbote 2015, have adopted the medium-term financial credit, financed by third parties to start the gym service, contributing to increase profits.

**Keywords:** Financing, Quality Management, Micro and Small Companies, Representatives.

# CONTENIDO

Título de la tesis .....	i
Firma del jurado .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen.....	v
Abstrat.....	vi
Contenido.....	vii
Índice de tablas y figuras .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....</b>	<b>4</b>
2.1 Antecedentes .....	4
2.2 Bases Teóricas .....	8
2.3 Marco Teórico y Conceptual .....	18
<b>III. HIPÓTESIS .....</b>	<b>20</b>
<b>IV. METODOLOGÍA .....</b>	<b>20</b>
4.1 Diseño de la Investigación .....	20
4.2 Población y Muestra .....	21
4.3 Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores.....	22
4.4 Técnicas e Instrumentos.....	24
4.5 Plan de Análisis.....	25
4.6 Matriz de consistencia.....	25
4.7 Principios Éticos .....	28
<b>V. RESULTADOS.....</b>	<b>29</b>
5.1 Resultados .....	29
5.2 Análisis de Resultados .....	32
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>36</b>
Anexos .....	39

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>Tabla 1.</b> Características del representante de las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro gimnasios del Distrito de Chimbote, 2015 .....	29
<b>Tabla 2.</b> Características de las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro gimnasios del Distrito del Distrito de Chimbote, 2015 .....	30
<b>Tabla 3:</b> Principales características de la gestión de calidad con el uso de financiamiento en las micros y pequeñas empresas, sector servicio, rubro gimnasios del distrito Chimbote, 2015.....	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Edad de los representantes.....	48
<b>Figura 2.</b> Género de los representantes .....	48
<b>Figura 3.</b> Grado de instrucción de los representantes .....	49
<b>Figura 4.</b> Que tiempo de existencia tiene la empresa.....	49
<b>Figura 5.</b> La Mypes es formal .....	50
<b>Figura 6.</b> Cual fue el motivo de su creación .....	50
<b>Figura 7.</b> Cuantos Trabajadores tiene su Mypes .....	51
<b>Figura 8.</b> Conoce el término de gestión de calidad .....	51
<b>Figura 9.</b> Adquirió algún crédito financiero .....	52
<b>Figura10.</b> Ha usado financiamiento para desarrollar herramientas de gestión de calidad .....	52
<b>Figura 11.</b> En que invierte cuando recibe financiamiento .....	53
<b>Figura 12.</b> Cual es el monto del financiamiento que recibió .....	53

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad las micro y pequeña empresas han alcanzado un papel importante en el desarrollo económico y social, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado. La falta de empleo es uno de los problemas que arraiga en el país, por ello resulta de manera urgente reflexionar sobre cuál es el rol promotor que le corresponde a los padres de la patria; que lo conforman el Poder Ejecutivo y Legislativo que son parte del estado y fueron elegidos por el pueblo. Las Mypes son empresas que están constituidas por personas naturales o jurídicas, teniendo como objetivo obtener ganancias; asimismo son generadores de empleo a nivel nacional, regional y local. Por ello, uno de los mayores desafíos para las micro y pequeña empresas en los próximos años, deberán adaptarse al nuevo ritmo de los negocios, con la expansión de sus operaciones e incremento de capital y ventas.

En el Perú, las Pymes son el pilar fundamental para el aporte de la economía; es un país emprendedor donde nacen miles de microempresas; y para que puedan sostenerse a través del tiempo, deben hacerlo por medio de herramientas de gestión de calidad, mejora de procesos, y planificar sus estrategias en función a la dinámica de los nuevos negocios globales. Pero a veces se aventuran a un mercado sin haber investigado profundamente, no conocen a su competencia además no innovan sus servicios o productos ya que solo se preocupan en vender sin medir la satisfacción del cliente.

Uno de los factores que permitiría apalancar es el financiamiento del sistema bancario, ya que aún existe una cultura en las mypes peruanas, de solo invertir en activos tangibles, tales como infraestructura y equipamiento, sin embargo, no se considera como relevante la preparación en los intangibles como habilidades blandas y mejora de herramientas de gestión. Es por ello, que muchas de las mypes presentan limitadas capacidades de gerenciar, informalidad, falta de capital, uso inadecuado de tecnologías, y una buena promoción usando el marketing estratégico, lo cual no les permite desarrollarse de manera competitiva.

De otro lado, se ha incrementado la importancia en la calidad de los servicios y productos; todo ello al crecimiento de la demanda de los usuarios y consumidores que tiene como objetivo satisfacer sus necesidades. Hoy la satisfacción del cliente con el servicio o producto es lo que determina su continuidad de su relación.

En el caso de la región Ancash, las mypes presentan las mismas limitaciones y carencias lo cual muestra la falta de herramientas para evolucionar a diferentes variaciones del ambiente que puedan afectar el negocio, terminando muchas veces en el cierre del mismo.

Además, el sistema financiero peruano opera en la actualidad empresas financieras que prestan dinero en efectivo a las Micro y Pequeñas Empresas, tales como las Entidades Bancarias, Entidades Financieras Estables, las Empresas Financieras, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), Las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC); para la implementación de compra de local, maquinarias y equipos modernos, pagos de personal. Muchas micro y pequeñas empresas no logran acceder a dichos préstamos al financiamiento por no contar con un historial crediticio, hallarse en Infocorp o por no poder sustentar posibilidades de pago. En el Distrito de Chimbote, donde se realizó el trabajo de investigación, existen micros y pequeña empresas las cuales fueron creadas por personas naturales y/o jurídicas que tuvieron una idea de negocio y decidieron generar sus propios empleos, pero la mayoría de estas tienen problemas de gestión de calidad y menos aún apalancar esta herramienta con el uso del financiamiento. Debido, tal vez a un tema de cultura de inversión en intangibles, o también por la serie de requisitos de los bancos y altas tasas de intereses que la mayoría de estas micro y pequeñas empresas no pueden pagar.

Por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación:

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

Para dar respuesta al problema de la investigación, se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar las principales características de gestión de calidad con el uso del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015.

Para lograr alcanzar el objetivo general, se desarrollaron los siguientes objetivos específicos:

- Describir el perfil de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015.
- Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015.
- Describir las principales características de gestión de calidad con el uso del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015.

La investigación se justifica porque permitirá conocer las principales características de gestión de calidad con el uso del financiamiento de las Micro y pequeñas empresas y de sus representantes, del sector servicio - rubro gimnasios de Chimbote, 2015, además será una herramienta que permita a los representantes, y empresarios tomar decisiones sobre el financiamiento para el crecimiento, también a estudiantes, profesionales y al público permitirá que dichos resultados obtenidos ayuden como antecedente a futuras investigaciones y nuevos emprendimientos empresariales.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

Requena (2016) en su investigación titulada: *“Los Mecanismos de Control Interno en los Gimnasios de la Ciudad de Piura y su impacto en los resultados de Gestión en el Año 2016.”*, que tuvo por objetivo: Determinar los mecanismos de control interno en los gimnasios de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016. La investigación se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, transaccional, descriptivo, bibliográfico y documental. Se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el mismo que fue previamente estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado a los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio, obteniéndose como principales resultados: La mayoría de los dueños de los gimnasios son mayores de 40 años y son de sexo masculino. En los gimnasios de Piura sí tienen conocimiento del control interno; pero no lo ponen en práctica y reconocen que al hacerlo les traería mejoras para su empresa. De igual forma si han ocurrido accidentes en alguna de sus salas, y que el personal que ahí laboran en su gran parte no están capacitados para reaccionar frente a un accidente; en algunos casos por no realizar mantenimiento periódico y preventivo a las máquinas del gimnasio. Así mismo en gran proporción los entrenadores o coaches no son personas capacitadas y entrenadas para trabajar en las diferentes salas de un gimnasio. Y en su totalidad consideraron que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral y que si consideran que el control interno garantiza el logro de objetivos empresariales aunque no lo practiquen.

Domador (2016) en su investigación titulada: *Caracterización De La Gestión De Calidad Y Financiamiento En Las Mype pertenecientes a la Asociación De Apicultores Tambogrande – Piura 2014*, la cual tuvo como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad y financiamiento en las MYPE pertenecientes a la asociación de apicultores Tambogrande - Piura 2014. Se utilizó la metodología de investigación descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental. Se recopiló información de una muestra de 10 propietarios de las MYPE mencionadas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas cerradas, obteniéndose los siguientes resultados: El 50% de los propietarios desconoce por completo el concepto de gestión de calidad, por otro lado el 60% reconoce que no se esmera por cumplir plenamente con satisfacer las

necesidades y expectativas de los clientes, asimismo el 90% cree que no está en capacidad de crecer económicamente sin necesidad de ayuda financiera, finalmente el 89% no tiene conocimiento de otros mecanismos de financiamiento como el factoring tradicional, el confirming o el Fondo de Inversión para MYPE. Se concluye que la gestión de calidad de las MYPE apícolas de Tambogrande está en una etapa muy incipiente, debido al escaso conocimiento que se tiene sobre esta herramienta gerencial, por otro lado en lo que respecta al aspecto de financiamiento, estas tienen la necesidad de recurrir a mecanismos de financiamiento de entidades financieras no bancarias.

Carreño (2017) en su investigación titulada: “Caracterización De La Gestión De Calidad Y Financiamiento De Las Mype Rubro Transporte De Carga Ruta Sullana – Lima – Sullana Año 2017”, cuyo objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017; la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en el variable financiamiento es de 10 personas, y en la variable gestión de calidad es infinita, aplicando formula estadística se determinó 384 clientes a encuestar. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 22 preguntas cerradas. El 90% manifiestan que para la marcha de la empresa es indispensable el financiamiento, y el mismo porcentaje refieren que la obtención del financiamiento es en la modalidad de largo plazo. En el caso de la gestión de calidad el 52% manifestaron que si tienen nivel de gestión de calidad, un 90% se orientan a ser competitivos y brindar calidad frente a su competencia. Se concluye que las unidades económicas en materia de investigación, para la gestión de la organización es importante el financiamiento en las MYPES por el flujo de efectivo porque cubre todos los gastos de las empresas como son pagos de personal, servicios básicos, seguros, impuestos, la modalidad de obtención es a largo plazo; en relación a la gestión de calidad las empresas cuentan con un control de la eficacia garantizando el bienestar de los clientes, y además estas MYPES cuentan con objetivos fundamentales que contribuyen a la mejora de la competitividad y la calidad, frente a su competencia.

Rodríguez (2017) en su trabajo de investigación titulado: *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*, el que 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.

Campos (2017) en su trabajo de investigación titulado: *La Gestión De Calidad Y El Financiamiento De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio – Rubro Pollerías De La Ciudad De Casa Grande, Año 2016*, el que tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad y el financiamiento de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, la investigación fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo, se utilizó una población de 6 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, aplicando la técnica de encuesta, obteniéndose los

siguientes resultados: Respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas: el 66,7% son de género masculino, el 100% están dentro de los 31 a 50 años de edad, son el 100% casados y con estudios secundarios. El 66,7% de las micro y pequeñas empresas está en el rubro de 4 años a más, el 100% cuenta con un equipo de trabajo de 1 a 5 personas. Respecto a la gestión de calidad el 100% no conoce lo que es gestión de calidad, el 100% no aplica estrategia de gestión de calidad y el 100% no cuenta con áreas administrativas. El 83,3% no basa su crecimiento en el servicio que brinda y tampoco evalúa la eficacia y eficiencia en producir su producto. Respecto al financiamiento el 66,7% no recurre al financiamiento formal, tampoco acuden en su mayoría a solicitar crédito. Concluyendo que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la Ciudad de Casa Grande, año 2016, La mayoría son de género masculino y en su totalidad son adultos que están en los 31 a 50 años de edad, casados y con estudios secundarios. Con respecto a las micro y pequeñas empresas la mayoría tiene funcionando de 4 años a más y la totalidad de ellas cuentan de 1 a 5 trabajadores. Las micro y pequeñas empresas no tienen conocimiento sobre gestión de calidad, pero si buscan dar solución a los problemas de su micro y pequeña empresa haciendo uso de experiencias similares sucedidas anteriormente. Con respecto al financiamiento los representantes de las micro y pequeñas empresas la mayoría no recurre a un crédito financiero porque no tienen conocimiento sobre las ventajas que brinda el financiamiento.

## 2.2. Bases Teóricas

Las micro y pequeñas empresas

EL Art. 2 de la Ley 28015 (2003) la Micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Según el Artículo 4 del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPES (Decreto Supremo N° 007-2008-TR,2008), se define a la Micro y Pequeña Empresa como “la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

La ley, define a las MYPES como agentes económicos que permiten desarrollar actividades en cualquier eslabón de la cadena de valor de los diversos sectores productivos.

Ahora, para conocer las MYPES con mayor amplitud, a continuación, se detallan sus características, clasificación, objetivos e importancia:

### **Características de las Micro y pequeñas empresas**

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

- a) El número total de trabajadores:
  - La microempresa abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
  - La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.
- b) Niveles de ventas anuales:

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes,

categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro y pequeña empresa podrá ser determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector. (Art. 5 de la Ley 30056, 2013).

### **Clasificación de Micro y pequeña empresa**

Según Falconier (2011) se clasifica en:

**Microempresa 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.

**Microempresas de subsistencia:** Son aquellas que logran recuperar la inversión. Y obtienen ingresos para remunerar el trabajo.

**Microempresas en crecimiento:** Tienen la capacidad de retener ingreso y reinvertirlo 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**

La importancia de la microempresa en el Perú es indiscutible tanto por su significancia numérica como por su capacidad de absorción de empleo. La distribución por tamaño de las empresas formales e informales en el Perú. Como es el 99,5% de empresas en el Perú son PYME (formales e informales) y el 97,9% son microempresas (formales e informales). El nivel de informalidad es muy alto (73,9% del total de empresas), concentrándose en el sector PYME. (Arbulú, 2014).

La constitución y creación de nuevas empresas en los últimos 5 años ha permitido que el aporte del PBI alcance un 42%, indicador que demuestra que el Perú está en franco crecimiento sostenido y que se debe dar una especial atención a este tipo de empresas. Ya que son medios de reducción de la pobreza, mediante actividades generadoras de ingresos que incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población. Por último, por el lado del desarrollo exportador del país, las MYPE constituyen un 64% del total de empresas exportadoras, con un gran crecimiento por año, sin embargo, el volumen del total de ventas exportado por el Perú. (Pereyra, 2014).

### Objetivos de las Micro y pequeñas empresas

Según Zúñiga (s.f) los objetivos de las MYPES son:

- Contribuir al PBI.
- Contribuir a la recaudación tributaria.
- Forjar la formalización y desarrollo de MYPES.
- Incrementar el empleo, productividad y rentabilidad.
- Ampliar el mercado interno y exportaciones.

Por lo citado, cabe mencionar que el estado juega un rol muy importante para la *promoción de las mypes*. En tal sentido, en su rol de promotor el Ministerio de la Producción (2011) señala que bajo el enfoque de competitividad, el objetivo principal de la promoción, es fomentar la cooperación, la competitividad y la generación de externalidades en función a polos de desarrollo descentralizados y la integración vertical u horizontal a cadenas productivas de actividades estratégicas. Esto significa, para los pequeños empresarios, la oportunidad de incursionar en la era de la división

inter empresarial del trabajo y la eficiencia colectiva, que va más allá de a la especialización del trabajador y la división del trabajo dentro de la empresa, es decir, lograr que varias empresas atiendan un mismo requerimiento o pedido, cumpliendo con las exigencias de mercado, en cuanto a estándares de calidad, cantidad y tiempo, con un sentido de colaboración y ventajas compartidas para cada una de las empresas que atienden el requerimiento. Si bien es cierto, la globalización ha impuesto mayor presión sobre la competitividad de las empresas, también han aumentado las exigencias de las empresas sobre sus localidades, lo que lleva a las empresas a adquirir un mayor número de bienes y servicios en el mercado, en lugar de producirlos internamente. En este nuevo esquema, se presentan nuevos patrones de competitividad, competencia cooperativa al nivel local y global y en general de gestión pública y donde el conocimiento emerge como el factor distintivo y determinante más importante.

### Gestión de Calidad

Es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales y su base está en reducir los errores producidos durante el proceso de fabricación o de servicios, incrementar la satisfacción del cliente, agilizar la gestión de la cadena de suministro, la modernización de los equipos y asegurar que los trabajadores tengan el mayor nivel de formación, es decir, se ocupa de coordinar, dirigir y controlar las actividades de la organización partiendo desde un enfoque en el que debe prevalecer una cultura y una orientación hacia la calidad y la mejora continua. (Ugaz, 2012).

### Importancia de la Gestión de calidad

Su importancia trasciende, básicamente, en la mejora continua y el enfoque e implicación en sentar correctamente las bases para un desarrollo continuo en la organización. Al respecto Udaondo (1992) señala que las ventajas más importantes a obtener de su aplicación tienen su raíz en el aspecto humano de la gestión y están relacionadas con todo lo que implica de mentalización, dinamización de las estructuras, satisfacción del personal, coherencia, educación (más que formación); comunicación y sinergia (en la búsqueda de objetivos comunes). Y otras ventajas no menos serias serán las de tipo económico, al reducir el despilfarro originado por modificaciones de diseño,

rectificaciones, etc., consiguiendo de este modo aumentar la productividad, competitividad y la eficacia. Y por fin, un tercer tipo de ventaja a conseguir será el de la mejora de imagen derivada de los puntos anteriores, lo que redundará en un reforzamiento de los mismos. Todo ello debe producir el deseable fenómeno de espiral creciente que se deriva de la constante capacidad de mejora que este fenómeno lleva consigo.

## Herramientas de Gestión de Calidad

Las herramientas de Calidad Total son un elemento para orientar la organización a cliente y a proceso, y no a departamento. Permiten pasar de organizaciones rígidas, verticales y recluidas a objetivos de departamento, a las organizaciones abiertas, ágiles, planas y orientadas a maximizar valor a cliente, y con visión global de proceso. Según Masaki Imai, fundador del Instituto Kaizen, el primer paso para mejorar es ver la necesidad, y esto implica reconocer el problema. Si el problema no se reconoce no se identifica la necesidad de mejorar. «En una organización, todo el que no suma resta» (Imai, 2007). Los departamentos, pueden llegar a convertirse en obstáculos para la gestión por procesos. Los objetivos de los departamentos tienen riesgo de convertirse en prioridades en sí mismos, aislados de los objetivos estratégicos de la compañía. Los departamentos pueden no tener visión de cliente, ni de proceso, y mirar sólo de maximizar el propio resultado.

Esto permite a los departamentos convertirse en verdaderos reinos de Taifas, con una única máxima: dime cómo me mides y te diré cuanto valgo. Haciendo así de la cultura de medición, y el uso de indicadores una herramienta de doble filo que, en vez de hacer fluir el valor añadido hacia cliente, hace fluir los resultados de los departamentos, de forma estanca sin tener visibilidad de las ineficiencias de los propios procesos y entre procesos. Lo cual implica que incremento de costes y retrasan el output de proceso y su lead-time, convirtiendo día a día a la empresa en un ente menos competitivo y obteniendo como resultado una organización debilitada. Es así que se puede afirmar que las herramientas de la Calidad Total y la gestión de indicadores permiten la alineación estratégica de los objetivos de la compañía con el output de cada uno de los procesos que la constituyen. Nos apoyaremos en dos máximas en la gestión de

indicadores: Todo lo que no se mide degenera. Todo lo que no se mide y no se analiza, no progresa. (Torrel, 2014).

Por otro lado, en la actualidad, existen técnicas de administración que permiten a una empresa hacer frente a los constantes cambios del mercado, de los cuales autores como Womack y Jones (2003) o Lefcovich (2004) mencionan que pueden asegurar a la empresa una mejor posición competitiva en el mercado. A continuación, se señalan las principales herramientas de la gestión empresarial moderna:

- Empowerment.

Significa crear un ambiente en el cual los empleados de todos los niveles sientan que tienen una influencia real sobre los estándares de calidad, servicio y eficiencia del negocio dentro de sus áreas de responsabilidad. Esto genera un involucramiento por parte de los trabajadores para alcanzar metas de la organización con un sentido de compromiso y autocontrol y por otra parte, los administradores están dispuestos a renunciar a parte de su autoridad decisional y entregarla a trabajadores y equipos. Empleados, administrativos o equipos de trabajo poseen el poder para la toma de decisiones en sus respectivos ámbitos, esto implica aceptación de responsabilidad por sus acciones y tareas. (Koontz y Weichrich 1998).

- Downsizing

Forma de reorganización o reestructuración de las empresas mediante la cual se lleva a cabo una mejoría de los sistemas de trabajo, el rediseño organizacional y el establecimiento adecuado de la planta de personal para mantener la competitividad. En estricto sentido significa una reducción de la planta de personal, pero, en general expresa una serie de estrategias orientadas al Rightsizing (Logro del tamaño organizacional óptimo) y/o al rethinking (Repensar la organización).(Cameron, K. et al 1995).

- Resizing:

Volver a dimensionar o medir. Se podría decir que surge a consecuencia de una política de downsizing que ha producido un déficit de productividad o incremento de resultados negativos. Aparece como un gran avance, pero mejora sólo parcialmente el funcionamiento, la productividad y la eficiencia de las organizaciones. (Cameron K., et al 1995).

- Rightsizing:

“Medición correcta”, es un enfoque que privilegia la calidad estratégica total, la eficiencia y el consiguiente logro de beneficios, a partir de una organización flexible. Implica la creación e innovación en nuevos productos, nuevos servicios y nuevos mercados a partir de las necesidades del cliente (deleitándolos y seduciéndolos). Se plantea como básico un proceso comunicacional desde y hacia el cliente. (Cameron K., et al 1995).

- Joint Venture

Consiste en una asociación a largo plazo entre dos o más empresas que se unen para realizar una alianza comercial con el fin de alcanzar un objetivo en común. A través de un jointventure las empresas implicadas podrían tener como objetivo la creación de un nuevo negocio, el desarrollo de un nuevo producto, la prestación de un servicio, el incursionar en un mercado extranjero, etc. Y para la consecución del objetivo las empresas implicadas podrían aportar o compartir recursos tales como materia prima, capital, personal, canales de distribución, tecnología, conocimiento del mercado, etc. (Torres, 1998).

- La calidad total

Las herramientas de calidad total, junto con los indicadores, y la gestión visual, nos permitirán: medir, analizar, actuar, corregir, introducir contramedidas, mejorar y seleccionar las mejores opciones, ponderadas según diversos criterios: impacto, probabilidad de ocurrencia, probabilidad de detección, dificultad de implementación, coste. (Torrel, 2014).

En la calidad total todos los miembros de la organización buscan mejorar la calidad de manera continua y gradual, no solo en los productos, sino también en todos los aspectos de la empresa tales como, por ejemplo, en los trabajadores, en los insumos, en los procesos, en la atención al cliente, y en los proveedores. (Cantú, 2000).

## Financiamiento

El financiamiento es abastecerse de recursos financieros, de cualquier forma, permitiéndole al pequeño empresario conseguir el capital necesario para llevar a cabo sus operaciones y así mejorar la situación de su negocio. En esencia, cabe destacar que el financiamiento (recursos financieros) permite a muchos micro y pequeños empresarios seguir invirtiendo en sus negocios, optando por un comportamiento más competitivo que es medido por la productividad lograda de dicha unidad económica de pequeña escala, con el fin de conseguir estabilidad económica, acceso a tecnologías, un desarrollo institucional y sobre todo participar en un ámbito más formal. (Kong y Moreno 2014).

## Definición de Financiamiento

Es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. Recursos financieros que el gobierno obtiene para cubrir un déficit presupuestario. El financiamiento se contrata dentro o fuera del país a través de créditos, empréstitos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo. (Zapata, 2015).

## Tipos de Fuentes De Financiamiento

Son canales e instituciones bancarias y financieras, tanto internas como externas por cuyo medio se obtienen los recursos necesarios para equilibrar las finanzas públicas. Dichos recursos son necesarios para llevar a cabo una actividad económica, ya que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. (Ixchop, 2014).

### Financiamiento interno

Aquel que proviene de los recursos propios de la empresa, y se ve reflejado en el activo, es por eso que se debe llevar a cabo un inventario de todo aquello de lo cual se pudiera echar mano en un momento dado, para tener sobrante de capital de trabajo, o bien para hacerle frente a una situación difícil en materia financiera. (Perdomo, 1998).

### Financiamiento externo

Aquel que surge cuando los fondos generados por operaciones normales más las aportaciones de los propietarios de la empresa, son insuficientes para hacer frente a los desembolsos exigidos para mantener el curso normal de la empresa. La mayoría de las pymes, se financian con recursos externos debido a la falta de liquidez de momento, ya que muchas de estas empresas piensan en expansión y crecimiento a futuro. (Perdomo, 1998).

### Importancia de financiamiento

La decisión sobre financiamiento es importante para la empresa, en particular para las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) de nuestro país, ya que son ellas las que se enfrentan ante las estrictas exigencias de un sistema financiero y no financiero, otorgando préstamos a empresas con mayor capacidad de pago, característica principal de las grandes empresas bolivianas pertenecen a un sector menos riesgoso, como lo es el de Servicios (Nueva Economía 2004).

Adicionalmente, se sabe que, una de las tareas más difíciles dentro de una PyME es encontrar la mejor combinación de capital propio, ó también denominado capital contable, con el capital de deuda, es decir aquel que es otorgado por las fuentes de financiamiento. (Banco Central de Reserva del Perú 2009)

Además es necesario definir el rol y la importancia fundamental que tiene el financiamiento para potenciar el crecimiento de la micro y pequeña empresa en nuestra región, considerando lo que estas unidades representan para nuestra economía, no solamente desde un ángulo social, como es la utilización e incremento de puesto de trabajo, sino también desde el ángulo económico de la producción y productividad, ejes vitales para el impulso del consumo, que a 4 maneras de una cadena va a generar mayor

demanda de los diversos agentes económicos; ésta situación originará un mayor dinamismo en nuestra economía, y de este modo lograr un crecimiento sostenido, que pueda tener economía a nivel nacional. (García, 2014).

#### Objetivos del financiamiento

El objetivo de conseguir financiamiento es el de lograr una mayor liquidez inicial para la empresa, al mismo tiempo buscamos con esto que el desembolso inicial para los socios sea menor. De esta manera estamos utilizando una herramienta útil de financiamiento para nuevas empresas. (García, 2014).

#### Características del financiamiento:

Un financiamiento será favorable cuando se hace bajo las siguientes condiciones:

- a) Lograr el mayor plazo posible, porque en un proyecto el flujo de caja tiene mayor impacto que la tasa de interés que se paga.
- b) Preferir un financiamiento con tasa de interés fija, la cual reduce los riesgos por inflación, devaluación y recesión. Reducir los riesgos de financiamiento, debido al incumplimiento de pago de amortizaciones y el consecuente recargo para los costos.

El acceso al financiamiento del sistema financiero permite a las Micro y pequeñas empresas tener una mayor capacidad de desarrollo, realizar nuevas y más eficientes operaciones, ampliar el tamaño de sus operaciones y acceder a créditos en mejores condiciones (de tasa y plazo, entre otras). (Pérez, 2008)

### **2.3. Marco Conceptual**

#### Historia del Servicio de Gimnasio

En una investigación realizada por Rojas (2013) recopila parte de la historia de los gimnasios, donde señala: “En el caso de los gimnasios, se sabe que desde la época griega aparecieron los primeros, que eran utilizados como sitios donde los jóvenes recibían instrucción y educación física, porque “los griegos consideraban la armonía entre el cuerpo y el espíritu como un factor necesario para la educación de los ciudadanos”. (Sainz 1992).

Más tarde, en el marco de los siglos XIX y XX, son construidos los primeros gimnasios en Alemania y Estados Unidos, como espacios exclusivos para gimnastas, quienes a su vez fueron los primeros creadores de aparatos para gimnasios, ya que tenían como principal interés la difusión del ejercicio como un deporte. Los años veinte figuraron como una década en la cual prosperó la construcción de escuelas de deporte y gimnasios, dirigidos especialmente a fisicoculturistas y a deportistas de alto rendimiento. En la actualidad se le han incorporado algunos ejercicios de acondicionamiento físico de Oriente, como el yoga o el taichí; también se han diversificado los tipos de ejercicios guiados, entre los que se encuentran el fitness, pilates, kickboxing, y otros; que actualmente están dirigidos a la población en general. Una característica particular de los gimnasios contemporáneos consiste en que la mayoría se encuentran ubicados en zonas urbanas; según David Le Breton, esto se debe a que en las ciudades el trabajo adquiere formas sedentarias que implican poco esfuerzo, en comparación con las actividades del campo, que en su misma reproducción ejercitan y fortalecen al cuerpo (Le Breton 2002).

#### Las Micro y pequeñas empresas de Servicio de Gimnasio

Es definida como la unidad económica constituida por una persona Natural o Jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios y que se encuentra dentro de los parámetros que estipula la norma. Las MYPES aportan más del 60 % al Producto Bruto Interno (PBI) es, sin duda, la macro magnitud económica más importante para la estimación de la capacidad productiva de la economía de

cualquier país; ya que representa el valor monetario total de la producción corriente de bienes y servicios finales de un país durante un año. por medio de las herramientas de gestión de calidad contribuyen de manera significativa tanto a la generación de empleos en sectores vulnerables de la población, como con el crecimiento del valor de su producción; y por ende al crecimiento económico del país por medio de una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada, por lo que las Cajas Municipales, bancos apoyan de manera directa a las MYPEs, dándoles créditos para que sus negocios operen libremente, desarrollan programas de sensibilización de la importancia de cumplimiento de pago. Las entidades no financieras les otorga créditos para capital de trabajo y para activos fijos.

#### Financiamiento

Se entiende el financiamiento al conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto, siendo uno de los más habituales la apertura de un nuevo negocio.

Hoy en día el financiamiento no solo es utilizado por personas naturales o empresas, sino que también los entes gubernamentales tanto nacionales, como regionales y municipales proceden a adoptar esta alternativa a fin de poder materializar cualquier proyecto de carácter público, como lo es la construcción de vías, construcción de centros hospitalarios, entre otros. Cabe destacar que el financiamiento también puede ser requerido para paliar algún déficit económico que impide el pago de ciertas obligaciones contraídas.

### **III. HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis**

En el presente estudio no se plantea hipótesis, ya que se trata de una investigación del tipo descriptiva.

### **IV. METODOLOGÍA**

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

El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental– transversal, descriptivo.

- Fue No experimental, porque se realizó sin manipular premeditadamente las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.
- Fue Transversal, porque el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado con un inicio y un fin, especialmente el año 2015.
- Fue Descriptivo, porque se recolectó los datos con el propósito de describir las partes más relevantes de las variables que actualmente se estudia.

## 4.2 Población y Muestra

### a) Población Muestra

La presente investigación se realizó con una población muestral de 05 mypes del sector comercio rubro servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015. Y se utilizó una muestra de encuesta dirigida. Ver anexo

### a) Población

La presente investigación se realizó con una población muestral de 05 mypes del sector comercio rubro servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015. Y se utilizó una muestra de encuesta dirigida. Ver anexo

### 4.3 Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores

VARIABLES	DEFINICIONES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Perfil de los representantes de las Micro y pequeñas empresas	Son personas naturales o jurídicas que han creado a las Micro y Pequeña empresas, las cuales están determinadas por la edad, el género y el grado de instrucción.	Edad	18 – 30 31 – 50 51 a mas	Razón
		Sexo	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		Grado de Instrucción	a) Sin Instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Superior Técnico e) Superior f) Universitario	Ordinal
		Cargo en la Micro y pequeña empresa.	a) Dueño b) Administrador C) Gerente	Nominal
Perfil de las Micro y pequeñas empresas	Es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, en cualquier forma de organización	Tiempo de permanencia en la empresa:	00 – 03 años. 04 – 06 años. 07 – a más.	Razón
		La empresa es:	a) Formal b) Informal	Nominal
		Su empresa se creó para:	a) Generar ganancia b) Subsistencia	Nominal

VARIABLE	DEFINICION DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
F I N A N C I A M I E N T O	<p>Gestión de Calidad. - Es el conjunto de una buena organización en todos los procesos de producción, además de establecer una cultura empresarial de mejora continua.</p> <p>Financiamiento.- Son el conjunto de actividades que ayudan al manejo eficiente del dinero, a lo largo del tiempo y en condiciones de riesgo, con el fin último de generar valor para los accionistas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento de herramientas de gestión de calidad</li> <li>✓ Ha aplicado estas herramientas en la empresa.</li> <li>✓ Para usted invertir en gestión de calidad es:</li> <li>✓ Qué inversiones realiza con el financiamiento o recibido.</li> </ul>	<p>a) SI b) NO</p> <p>a) 1 a 2 veces b) 3 a más veces</p> <p>a) Inversión b) Gasto</p> <p>a) Infraestructura b) Actividad comercial c) Mejora de la calidad</p>	<p>Nominal</p> <p>Razón</p> <p>Nominal</p> <p>Nominal</p>

#### 4.4 Técnicas e Instrumentos

En el presente trabajo de investigación se utilizó la encuesta, mediante el uso de un cuestionario, utilizando como instrumento 13 preguntas relacionadas a los aspectos generales de la empresa y al empresario (7) interrogantes, y a la variable en estudio: Financiamiento y Gestión de Calidad (6) interrogantes.

#### 4.5 Plan de Análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación, se usó del análisis descriptivo; para la tabulación y elaboración de figuras de los datos, se utilizó como soporte el programa Excel y Word.

Todo este procedimiento de los resultados, lo adquirimos gracias a la ayuda de los programas Excel y Word.

#### 4.6 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA		
			POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODO Y DISEÑO	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
¿Cuáles son las principales características de Gestión de Calidad con el uso del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015?	GENERAL: Describir las principales características de Gestión de Calidad con el uso del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015.	C A L I D A D	La población estuvo compuesta por 5 Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote 2015.	DISEÑO DE LA INVESTIGACION: El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental–transversal, descriptivo.	TECNICAS: En la investigación, se utilizó un sondeo, lo que nos llevó a la encuesta.  INSTRUMENTO: Se utilizó un cuestionario de 13 preguntas.  PROCEDIMIENTO: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sondeo</li> <li>• Encuesta.</li> <li>• Tabulación y cuadro de resultados en Word y Excel.</li> </ul>

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA		
			POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODO Y DISEÑO	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
	<p>ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015.</li> <li>- Determinar las características de las Micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015.</li> </ul>		<p>MUESTRA</p> <p>La muestra fue dirigida de 05 Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fue No experimental, porque se realizó sin manipular premeditadamente las variables.</li> <li>- Fue Transversal, porque el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado con un inicio y un fin.</li> </ul>	

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA		
			POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODO Y DISEÑO	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
	<p>Determinar las principales características de Gestión de calidad con el uso del financiamiento en las Micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015.</p>			<p>- Fue Descriptivo, porque se recolectó los datos con el propósito de describir las partes más relevantes de las variables que se estudia.</p>	

#### 4.7 Principios Éticos

La presente investigación dirigida a las Micro y Pequeñas empresas, estuvo fundamentada por principios éticos, como la justicia que exige el derecho a un trato de equidad, a la privacidad, anonimato y confidencialidad, porque es la cualidad que posee cierta información la que debe de mantenerse reservada para el conocimiento de una persona o de algunas, pero que no debe ser expuesta en forma masiva , por añadidura se respaldara por el respeto a la persona humana, que en este caso estuvo representado por los representantes legales de las (MyPE), también se tomará en cuenta la lealtad, donde se guarda fidelidad y transparencia toda la información proporcionada, tanto en la preparación y seguimiento de la investigación, por último el principio de la solidaridad, ya que el trabajo que se realizó, solo será utilizado para fines académicos.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

*Características del representante de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015.*

Datos generales:	N	%
<b>Edad (años)</b>		
18 – 30	0	0.00
31 – 50	5	100.00
51 a más	0	0.00
Total	5	100.00
<b>Sexo</b>		
Masculino	4	80.00
Femenino	1	20.00
Total	5	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Primaria	0	0.00
Secundaria	3	60.00
Superior	2	40.00
Ninguno	0	0.00
Total	5	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeña empresa sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015.

**Tabla 2**

*Características de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015.*

Datos generales:	N	%
<b>Tiempo de existencia de la empresa (años)</b>		
1 a 3	1	20.00
4 a 7	3	60.00
8 a más	1	20.00
Total	5	100.00
<b>La MYPE es formal</b>		
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100.00
<b>Motivo de su creación</b>		
Subsistencia	1	20.00
Ganancias	2	40.00
Oportunidades de empleo	2	40.00
Total	5	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
1 – 5	1	20.00
6 – 10	3	60.00
10 a más	1	20.00
Total	5	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeña empresa sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015.

**Tabla 3**

*Principales Características de gestión de calidad con el uso del financiamiento de las micro y pequeñas empresas. Sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015.*

Datos generales:	N	%
<b>Conoce el término gestión de calidad</b>		
Si	1	20.00
No	4	80.00
Total	5	100.00
<b>Aplica criterios de gestión de calidad</b>		
Si	1	20.00
No	4	80.00
Total	5	100.00
<b>Adquirió algún crédito financiero para su empresa</b>		
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100.00
<b>Ha usado financiamiento para desarrollar herramientas de gestión de calidad</b>		
Si	0	0.00
No	5	100.00
Total	5	100.00
<b>En qué invierte cuando recibe financiamiento</b>		
Infraestructura	1	20.00
Equipos	3	60.00
Marketing	1	20.00
Mejora de la calidad	0	0.00
Total	5	100.00
<b>Cuál es el monto de financiamiento que recibió</b>		
1000 – 3000	2	40.00
4000 – 7000	3	60.00
8000 a más	0	0.00
Total	5	100.00

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeña empresa sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015

## **5.2 Análisis de resultados**

### **5.2.1 Referente a las características de los Representantes de las MYPES**

En relación a la edad de los representantes de las Micro y pequeñas empresas: El 100% de los encuestados cuentan entre 31 y 50 años, (Tabla 1), la conclusión concuerda a la encuesta por Requena (2016) que señala que la totalidad de las micro y pequeñas empresas están representadas por personas adultas entre 40 a 50 años, asimismo este resultado coincide con lo encuestado por Rodríguez (2017) el cual muestra que poco más de la mitad (60%) de empresarios tienen de 31 a 43 años, también este resultado coincide con lo encuestado por Campos (2017) el cual muestra que el 100% están dentro de los 31 a 50 años de edad. Esto demuestra que actualmente que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector gimnasios de Chimbote, 2015, están siendo dirigidas por personas adultas con una edad entre 31 y 50 años.

Con respecto al género del representante de las Micro y pequeñas empresas: El 80% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas son de género masculino (Tabla 1) este resultado coincide con lo encuestado por Requena (2016) el cual muestra que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino. Asimismo, este resultado coincide con lo encuestado por Campos (2017) el cual muestra que el 75,7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino. Pero este resultado contrasta con lo encuestado por Rodríguez (2017) donde indica que el 45% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino. Esto demuestra que actualmente que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector gimnasios de Chimbote, 2015, están siendo dirigidas por personas de sexo masculino.

Respecto al grado de instrucción de los representantes de las Micro y pequeñas empresas: El 60% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas cuentan con estudios secundarios (Tabla 1) este resultado coincide con lo encuestado por Rodríguez (2017), quien indica que el (70%) tienen grado de instrucción secundaria. También coincide con el encuestado por Campos (2017) donde indica que 64,3% de los representantes cuentan con estudios

secundarios. Esto demuestra que actualmente los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro gimnasio de Chimbote, cuentan con estudios secundarios.

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

Con relación de la decreptitudde las Micro y pequeñas empresas, el 60% de las empresas encuestadas cuenta de 4 -7 a más años de prehistoria (Tabla 2), este resultado concuerda con lo dicho por Rodríguez (2017) quien indica que tienen de 0 – 3 años de antigüedad en el rubro las micro y pequeñas empresas; asimismo encaja con lo encuestado por Campos (2017) quien indica que el 66%de las micro y pequeñas empresas están en el rubro de 4 años a más.

Esto demuestra que actualmente que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro gimnasio de Chimbote, tienen de 4- 7 a más años de antigüedad en el rubro.

Con respecto a la formalidad el 100% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen la formalización correspondiente (Tabla 2),el resultado corresponde a lo encuestado por Rodríguez (2017)quien señala que el (70%) de Mypes son formales. Ello revela que ahora que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro gimnasio optaron por la formalización.

Con referencia a la finalidad de creación de la Mypes, el 40% de las Micro y pequeñas empresas encuestadas han sido creados para generar ganancia, otro 40% para crear oportunidad de empleo (Tabla 2). Lo cual coincide conRequena (2016)quien señala que la gran mayoría de las Micro y pequeñas encuestadas fueron creados con fines de obtener ganancia y brindar empleo a la sociedad. Esto demuestra que las MYPES del sector comercio, rubro gimnasio fueron creadas para la generación de empleo, buscando ganancias.

Respecto a la cuantía de trabajadores el 60% de las micros y pequeñas empresas encuestadas detallan de 6 a 10 trabajadores en su empresa (Tabla 2), este resultado coincide con lo encuestado por Campos (2007) quien indica que el 100% cuenta con un equipo de trabajo de 1 a 5 personas. Esto demuestra que las

micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro gimnasio, cuentan con 6 a 10 empleados en su empresa.

### **5.2.3 Referente a la variable**

Respecto si domina el término de gestión de calidad los representantes de las Micro y pequeñas empresas: El 80% de las Micro y pequeñas empresas no conoce el concepto y lo que involucra las herramientas de gestión de calidad, (Tabla 3).El resultado encaja con lo encuestado por Domador (2016), quien indica que el 50% de los propietarios desconoce por completo el concepto de gestión de calidad, pero contrasta con lo encuestado por Carreño (2017) donde indica que el 52% de las Mypes tienen nivel de gestión de calidad. De la investigación se puede visualizar que en la actualidad la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasio de Chimbote, 2015, no percibe el término de gestión de calidad.

Respecto a la adquisición de algún crédito financiero para la empresa: En 100% de los representantes de las mypes encuestadas, indican que se hicieron de un crédito financiero (Tabla 3).Nos demuestra que actualmente los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro gimnasio de Chimbote, 2015, sacaron crédito para iniciar y mejorar el negocio.

## **VI. CONCLUSIONES**

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro gimnasios de Chimbote, 2015, están siendo gestionadas por representantes cuya edad es mayor a 36 años, y la mayoría de ellos varones, y con un nivel de educación de secundaria completa.

Gran parte del rubro gimnasios de Chimbote, 2015, tienen 4 y 7 años en el mercado, con un promedio de 6 a 10 trabajadores. El objetivo principal de estas MYPES es el de maximizar ganancias y crear oportunidades de empleo.

La mayoría de las mypes del rubro gimnasios de Chimbote, 2015, no conoce herramientas de gestión de calidad por tanto no las aplica en su empresa; afirman que han recibido financiamiento de terceros, pero los invierte principalmente en infraestructura y equipos, más no en herramientas de mejora de la calidad.

## REFERENCIAS

- Campos, (2017).*La Gestión de Calidad y el Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio – Rubro Pollerías De La Ciudad De Casa Grande*, Año 2016. Recuperado el 10 de Junio del 2018 de: [File:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(9\).pdf](File:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(9).pdf)
- Cantú H. (2000).*Desarrollo de una Cultura de Calidad*. Segunda Edición, Mc. Graw Hill, México.
- Carreño, (2018).*Caracterización de la Gestión de Calidad y Financiamiento de las Mype Rubro Transporte de Carga Ruta Sullana – Lima – Sullana Año 2017*. Recuperado el 10 de Junio del 2018 de: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(7).pdf)
- Centurión, R. (2012).*Las MYPES y la Gestión de Calidad en el Sector Construcción del Distrito de Chimbote*, Año 2012. Recuperado el 10 de Junio del 2018 de: <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2012/01/11/162855/16285520140630061229.pdf>
- Cohen y Baralla, (2012).*La Situación de las Pymes en América Latina*. Recuperado el 10 de Junio del 2018 de: <http://copal.org.ar/wp-content/uploads/2015/06/peal.pdf>
- Colchado A., (2013).*Financiamiento en la Gestión Económica y Financiera de las MYPES. CASO ROMISA E.I.R.L. -2013*. Recuperado el 10 de Junio del 2018 de: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-cienciascontables/article/view/248/202>.
- Congreso de la República, (2003).*Ley 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*. Recuperado el 10 de Junio del 2018 de: [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY\\_28015.pdf](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf)
- Congreso de la República, (2013). *Ley 30056 Que Modifica Diversas Leyes Para Facilitar La Inversión, Impulsar El Desarrollo Productivo Y El Crecimiento Empresarial. Extraído el 10 de Junio del 2018* de: [http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI\\_LEY\\_30056/ley30056.pdf](http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI_LEY_30056/ley30056.pdf)
- Chang, J. (2014).*Administración y evaluación de proyectos Educativos*. Tomado de: Gestión Empresarial. Juan Carlos Valda 2012. Recuperado el 18 Abril del 2016 de: <http://es.calameo.com/books/0033064262cdc859ab242>.
- Díaz y Valencia, (2015).-*Estudio Exploratorio de la Oferta de Comercio Electrónico en un Conjunto de Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) Localizadas En Diversos Distritos De Lima Metropolitana*.- Recuperado el 10 de Junio del 2018 de: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6769/DIAZ\\_DAYSY\\_VALENCIA\\_BLANCA\\_ESTUDIO.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6769/DIAZ_DAYSY_VALENCIA_BLANCA_ESTUDIO.pdf?sequence=1)

- Domador, (2014). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Financiamiento en las Mype Pertenecientes A La Asociación De Apicultores Tambogrande – Piura 2014*. Recuperado el 10 de Junio del 2018 de: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Uldech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Uldech_Biblioteca_virtual%20(5).pdf)
- Falconier, L. (2011). *Características de las Micro y Pequeñas Empresas*. Recuperado el 10 de Junio del 2018 de: <https://sites.google.com/site/8150microempresas/clasificacion>
- Fernández G, (S.F.). *La Mejora de la Productividad en la Pequeña y Mediana Empresa*. Recuperado el 10 de Junio del 2018 de: <http://www.editorial-clubuniversitario.es/pdf/3881.pdf>
- Cameron, Kim S, Freeman, Sarah y, Mishra, Aneil K.(1995). *Downsizing and redesigning organization*. New York: Oxford University Press.
- Koontz, H., Weichrich, H. (1998). *Administración*. Ed. McGrawHill.
- Pereyra, (2018). *Propuesta de modelo de gestión por procesos del área de capital humano para la implementación de un sistema de capacitación que permita mejorar la competitividad de asociaciones de Mypes metalmecánica del Parque Industrial de Villa el Salvador (VES) y su posicionamiento en el mercado*. Recuperado el 10 de Junio del 2018 de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/337021/Tesis%20Pereyra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez y Nieves; (2017). *Análisis sistémico de la micro y pequeña empresa Latinoamericana: Productividad de la mype como función de la dirección de la organización*. Recuperado el 10 de Junio del 2018 de: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/69331/MYPE.pdf?sequence=1>
- Ramos y Moreno, (2014). *Influencia de las Fuentes de Financiamiento en el Desarrollo de las Mypes del Distrito de San José – Lambayeque en el Período 2010 – 2012.-* Recuperado el 10 de Junio del 2018 de: [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/88/1/TL\\_KongRamosJessica\\_MorenoQuilcateJose.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/88/1/TL_KongRamosJessica_MorenoQuilcateJose.pdf)
- Requena (2016). *Los Mecanismos De Control Interno En Los Gimnasios De La Ciudad De Piura Y Su Impacto En Los Resultados De Gestión En El Año 2016*. Recuperado el 10 de Junio del 2018 de: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Uldech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Uldech_Biblioteca_virtual%20(3).pdf)
- Robles, A., (2014). *Gestión de calidad sistemas*. Recuperado el 10 de Junio del 2018 de: <https://gestiondecalidadalan.wordpress.com/2014/10/09/gestion-decalidad/>.
- Rodríguez (2017). *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*. Recuperado el 10 de

Junio del 2018 de:  
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Uldech\_Biblioteca\_virtual%20(8).pdf.

Torrel, F. (2014). *La excelencia empresarial: las herramientas de calidad total como motor para la gestión del cambio en las organizaciones*. Revista de Contabilidad y Dirección Vol. 19, año 2014, pp. 11-28

Ugaz, (2012). *Propuesta de Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma Iso 9001:2008 aplicado a una Empresa de Fabricación de Lejías*.- Recuperado el 10 de Junio del 2018 de:[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ\\_FLORES\\_LUIS\\_ISO\\_9001\\_2008.pdf](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf)

Zúñiga, J., (s.f.). *Las PYMES y la economía peruana*. Recuperado el 10 de Junio del 2018 de: <http://larepublica.pe/impresa/economia/1409-las-pymes-y-la-economiaperuana>

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 el 10 de Junio del 2018 de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-26702-ley-genera-decreto-legislativo-n-1196-1285054>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Meses de Duración (Mayo 2018 a Marzo 2019)																							
	May		Jun		Jul		Ago		Set		Oct		Nov		Dic		Ene		Feb		Mar			
	4	5	10	11	17	16	5	6	8	9	12	13	17	18	21	22	16	17	4	5	3	4		
Inicio de clases	x	x																						
Elaboración del Proyecto de Investigación			x	x																				
Recojo de Datos					x	x	x	x																
Análisis de Datos									x	x	x	x												
Elaboración del Informe de Investigación													x	x	x	x								
Elaboración del Artículo Científico																	x	x						
Elaboración de Tesis																			x	x				
Termino de clases																					x	x		

## ANEXO 2

### PRESUPUESTO

N°	Actividades y Materiales	Costos
01	Servicio de internet 3 meses	270.00
02	Consumo de energía extra para el desarrollo	100.00
03	Pasajes por asesoría y recolección de datos	200.00
04	1 millar Papel bond	15.00
05	Tinta para impresión	100.00
06	Folders manilas + fasters + USB	40.00
07	Impresión y empastado	200.00
08	Curso de Taller de Titulación	2100.00
	TOTAL	3025.00

### RECURSOS NECESARIOS

- Recurso Humano
- Recurso Económico

Financiamiento: El proyecto de investigación ha sido autofinanciado por el estudiante.

### ANEXO 3

#### CUADRO DE SONDEO

<b>N</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>
1	Gimnasio Bethel	Yolanda Pupuche Ramos
2	Gimnasio Aventura Gym	José Luis Arenas Ñiquén
3	Gimnasio Fúfalo Gym	Miguel Sánchez Castro
4	Gimnasio FitnesGym	Jorge Campos Diaz
5	Gimnasio Palestra Gym	María Elena Camones Castillo

## ANEXO 4



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**PUBLICIDAD RADIAL DIRIGIDO A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES**  
**DEL CENTRO DE CHIMBOTE**

### **I. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES**

#### **1. EDAD:**

- a) De 18 a 30
- b) De 31 a 50
- c) De 51 a mas

#### **2. SEXO:**

- a) Femenino
- b) Masculino

#### **3. GRADO DE INSTRUCCIÓN:**

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior, no Universitarios
- d) Superior, Universitarios

## **II. REFERENTE A LAS MYPES Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

### **4. TIEMPO DE LA EMPRESA EN EL RUBRO:**

- a) De 01 a 03 años
- b) De 04 a 07 años
- c) De 08 años a más.

### **5. LA EMPRESA ES:**

- a) Formal
- b) Informal

### **6. FINALIDAD DE CREACIÓN DE LA EMPRESA:**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistir

### **7. NÚMERO DE TRABAJADORES**

- a) 1 a 5
- b) 6 a 10
- c) 10 a más

## **III. REFERENTE A LA VARIABLE**

### **8. ¿CONOCEEL TÉRMINO GESTIÓN DE CALIDAD?**

- a) Si
- b) No

### **9. ¿APLICA CRITERIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SU EMPRESA?**

- a) Si
- b) No

### **10. ¿ADQUIRIÓ ALGUN CRÉDITO FINANCIERO PARA SU EMPRESA?**

- a) Si
- b) No

**11. ¿HA USADO FINANCIAMIENTO PARA DESARROLLAR HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CALIDAD?**

- a) Si
- b) No

**12. ¿EN QUÉ INVIERTE CUANDO RECIBE FINANCIAMIENTO?**

- a) Infraestructura
- b) Equipos
- c) Marketing
- d) Mejora de la calidad

**13. ¿CUÁL ES EL MONTO DE FINANCIAMIENTO QUE RECIBIÓ?**

- a) 1000 a 3000
- b) 4000 a 7000
- c) 8000 a más

## ANEXO 5

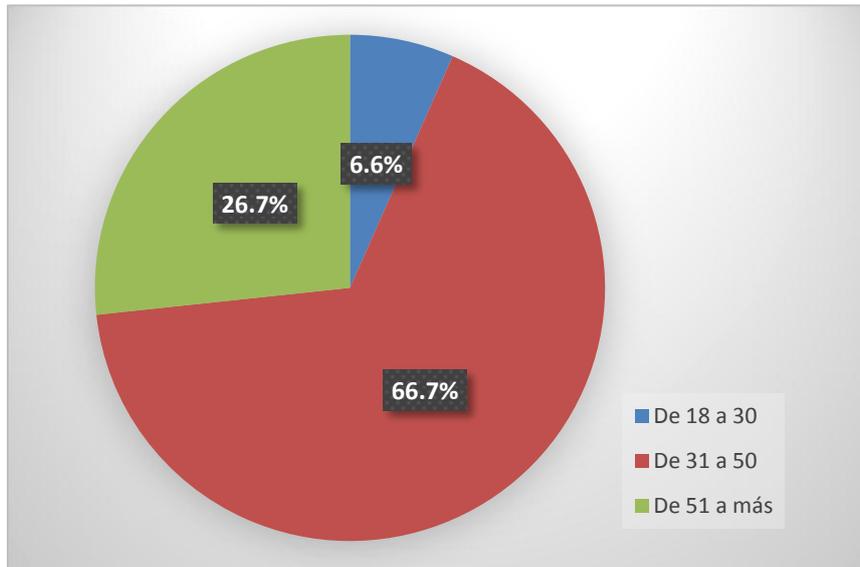
### TABULACIÓN

PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACIÓN	FRECUENCIA	FRECUENCIA
			ABSOLUTA	RELATIVA
EDAD DEL REPRESENTANTE	a) 18 – 30	0	0	0.00
	b) 31 – 50	IIII	5	100.00
	c) 51 a mas	0	0	0.00
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>
SEXO	a) Femenino	I	1	20.00
	b) Masculino	IIII	4	80.00
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>
GRADO DE INSTRUCCIÓN	a) Primaria	0	0	0.00
	b) Secundaria	III	3	60.00
	c) Superior	II	2	40.00
	d) Ninguno	0	0	0.00
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>

PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACIÓN	FRECUENCIA	FRECUENCIA
			ABSOLUTA	RELATIVA
TIEMPO DE	a) De 01 a 03 años	I	1	20.00
PERMANENCIA DE LA	b) De 04 a 07 años	III	3	60.00
EMPRESA EN EL RUBRO	c) De 08 años a más	I	1	20.00
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>
LA EMPRESA ES:	a) Formal	IIII	5	100.00
	b) Informal	0	0	0.00
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>100.00</b>
MOTIVO DE SU CREACIÓN	a) Subsistencia	I	1	20.00
	b) Ganancias	II	2	40.00
	b) Oportunidad de empleo	I	2	40.00

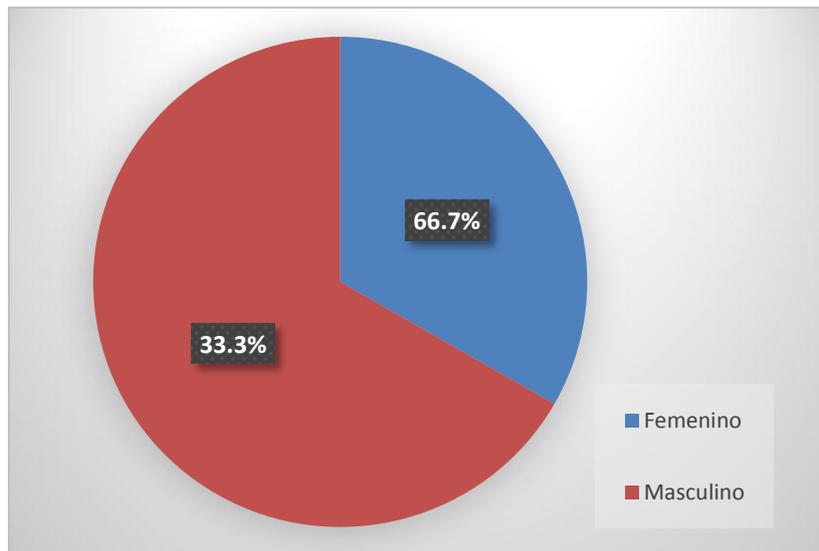
PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACIÓN	FRECUENCIA	FRECUENCIA
			ABSOLUTA	RELATIVA
CONOCE EL TÉRMINO GESTIÓN DE CALIDAD	a) Si	I	1	20.00
	b) No	III	4	80.00
TOTAL		5	5	100,00
APLICA CRITERIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SU EMPRESA	a) Si	I	1	20.00
	b) No	III	4	80.00
TOTAL		5	5	100,00
ADQUIRIÓ ALGUN CRÉDITO FINANCIERO PARA SU EMPRESA	a) Si	IIII	5	100.00
	b) No	0	0	0.00
TOTAL		5	5	100.00
HA USADO FINANCIAMIENTO PARA DESARROLLAR HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	a) Si	0	0	0.00
	b) No	IIII	5	100.00
TOTAL		5	5	100.00
EN QUÉ INVIERTE CUANDO RECIBE FINANCIAMIENTO	Infraestructura	I	1	
	Equipos	III	3	
	Marketing	I	1	
	Mejora de la calidad	0	0	
TOTAL		5	5	100.00
CUÁL ES EL MONTO DE FINANCIAMIENTO QUE RECIBIÓ	1000 - 3000	II	2	40.00
	4000 - 7000	III	3	60.00
	8000 a más	0	0	0.00
TOTAL		5	5	100.00

## ANEXO 6



*Figura 1: Edad del representante*

Fuente: Tabla 01



*Figura 2: Sexo del representante*

Fuente: Tabla 1

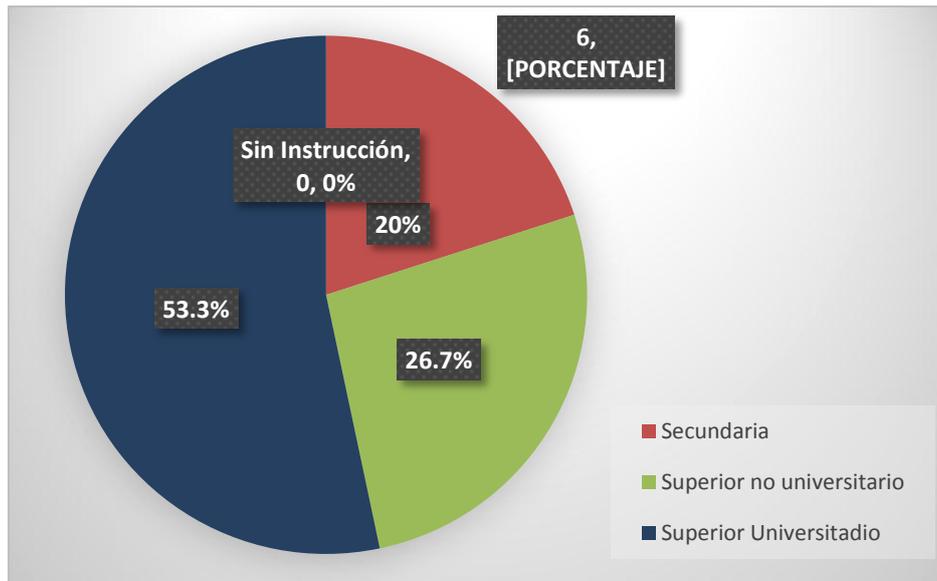


Figura 3: Grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

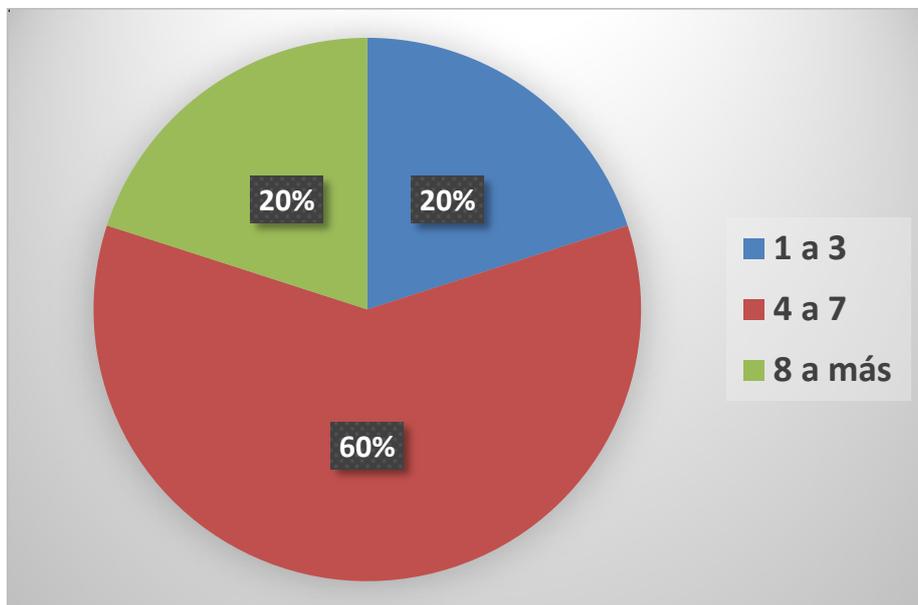
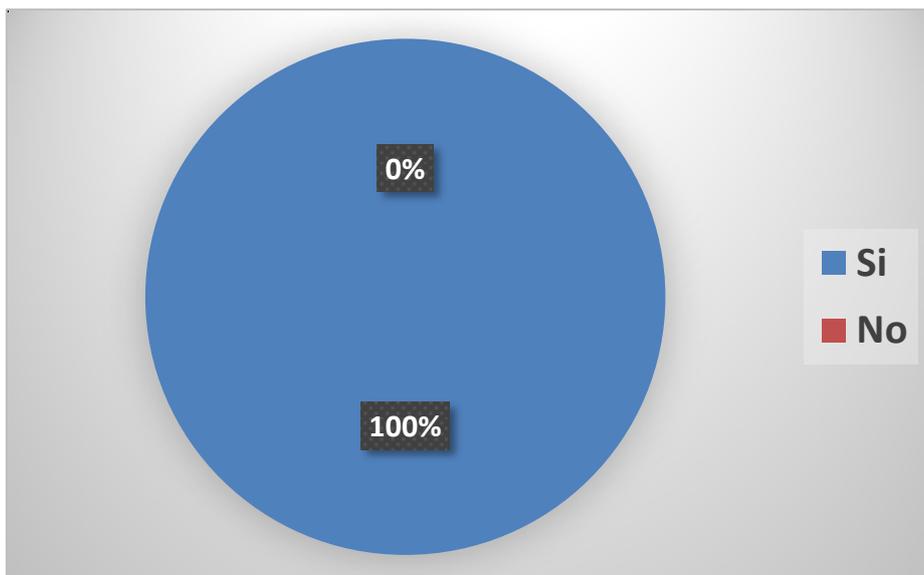


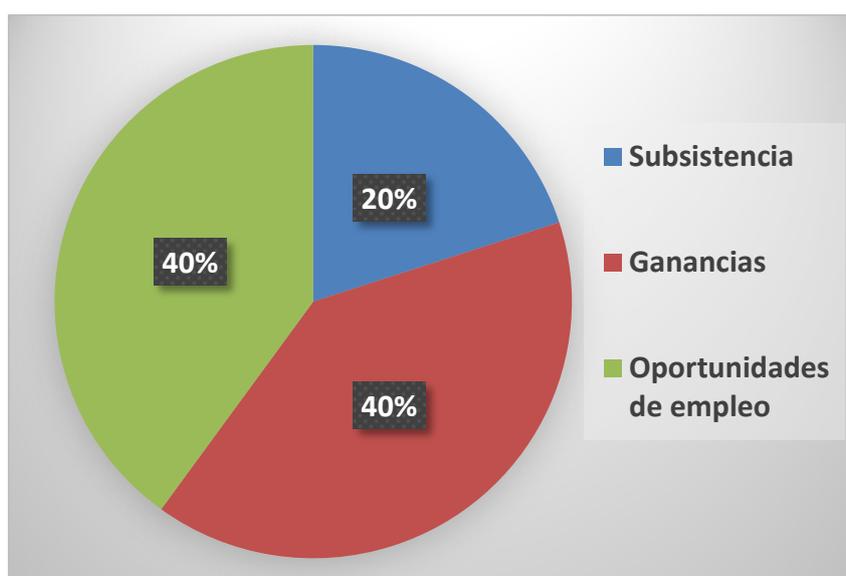
Figura 4: Tiempo de existencia de la empresa

Fuente: Tabla 2



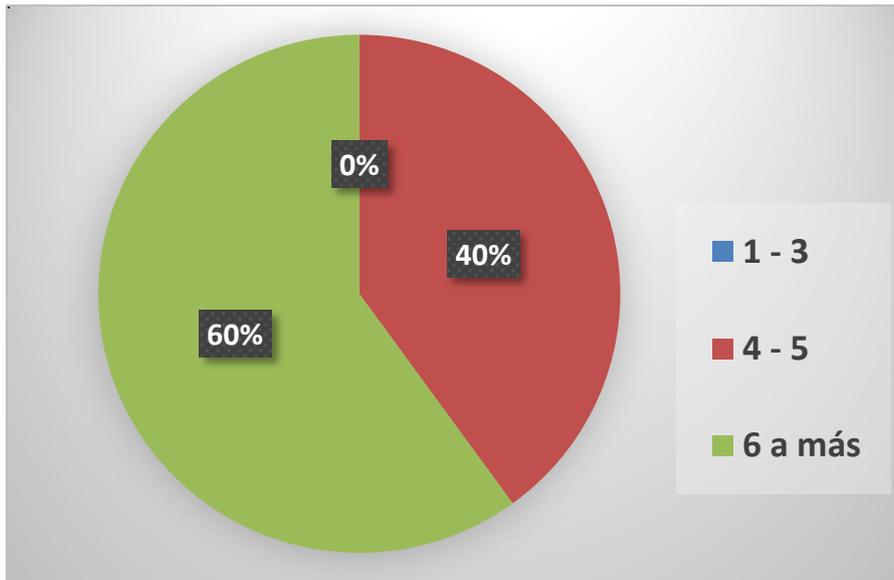
*Figura 5: La MYPE es formal*

Fuente: Tabla 2



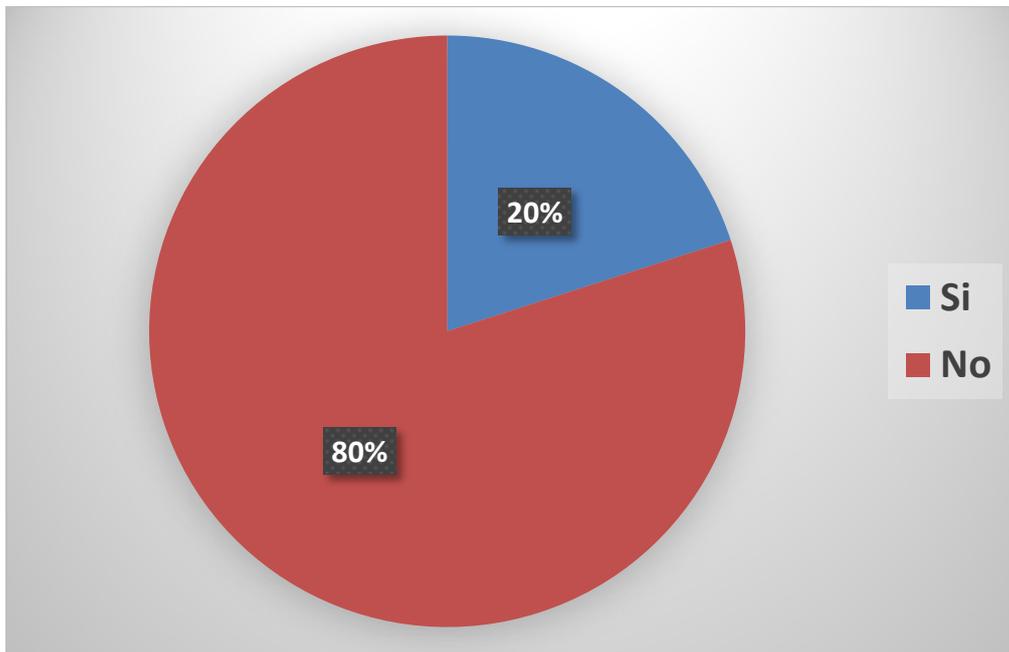
*Figura 6: Finalidad de creación de la empresa*

Fuente: Tabla 2



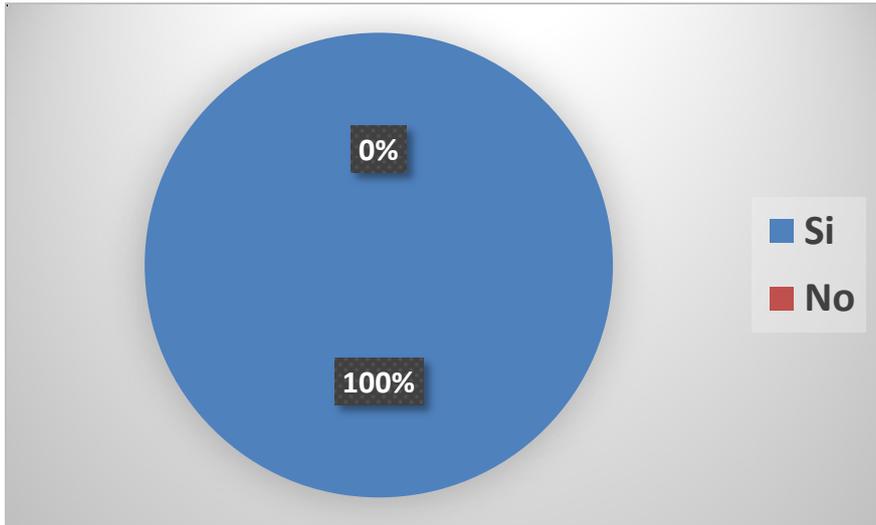
*Figura 7: Número de trabajadores*

Fuente: Tabla 2



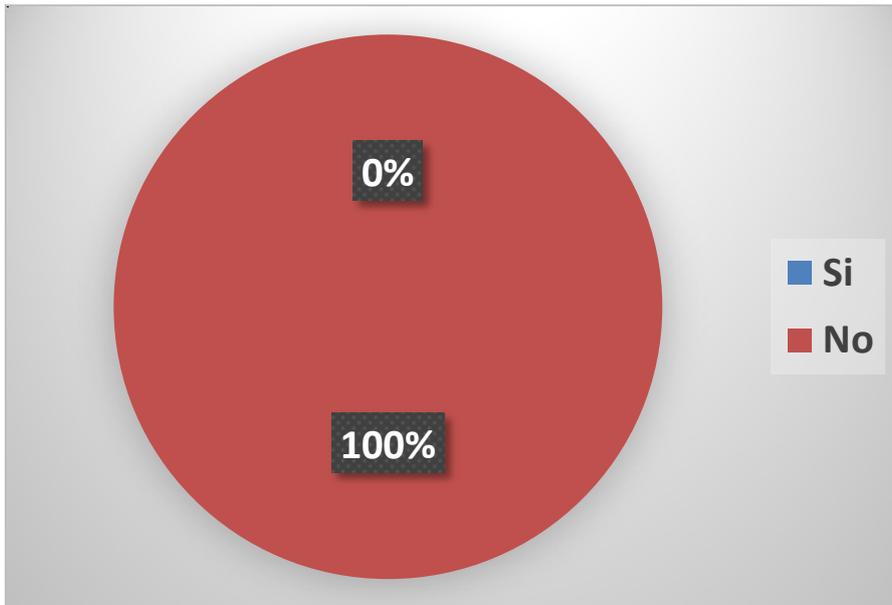
*Figura 8: Conoce el término Gestión de Calidad*

Fuente: Tabla 3



*Figura 9: Adquirió algún crédito financiero*

Fuente: Tabla 3



*Figura 10: Ha usado financiamiento para desarrollar herramientas de gestión de calidad*

Fuente: Tabla 3

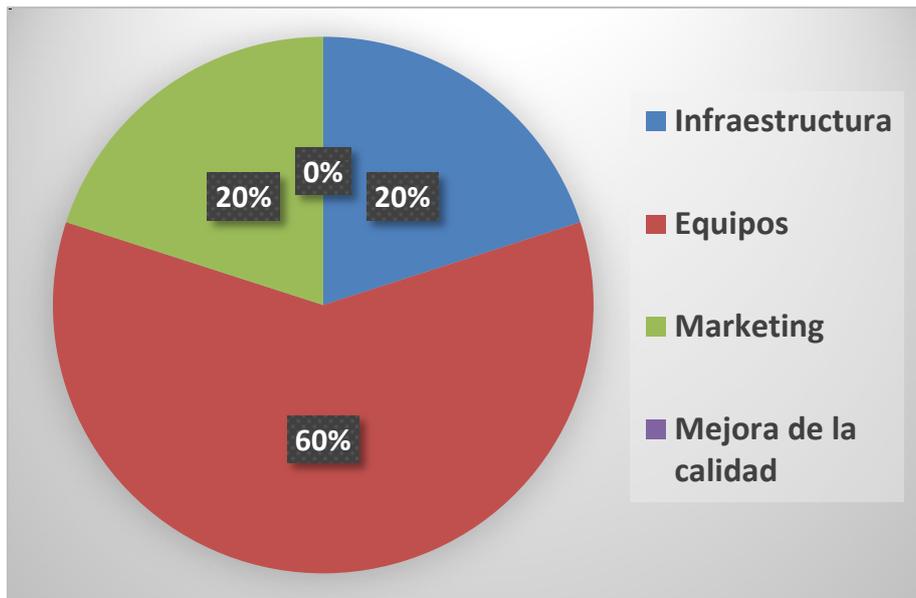


Figura 11: En que invierte cuando recibe un financiamiento

Fuente: Tabla 3

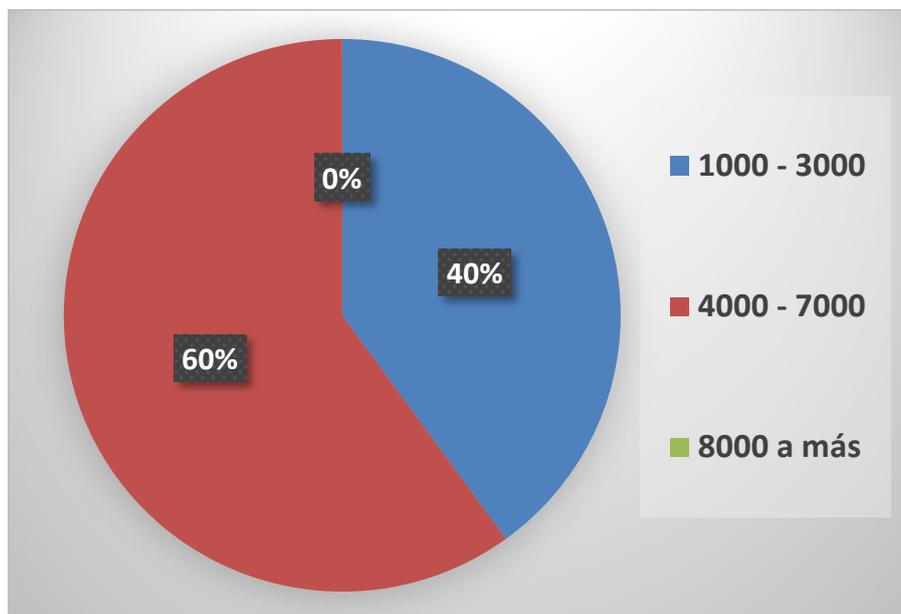


Figura 12: Monto de financiamiento que recibió

Fuente: Tabla 3