



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÀNGELES  
DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA  
GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS COMERCIALES RUBRO VENTA DE  
ARTÍCULOS PLÁSTICOS EN EL DISTRITO DE  
SULLANA AÑO 2018**

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

**AUTORA:**

**Bach. PATRICIA MALEIDY ZAPATA VERA**

**ASESOR:**

**Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS**

**SULLANA – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

**Bach. Patricia Maleidy Zapata Vera**

**Estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote**

**Mgtr. Carlos David Ramos Rosas**

**Docente Tutor Investigador de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote**

**Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas**

**Docente Asesor Revisor de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote**

**JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

**Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas**

**Presidente**

**Mgtr. María del Carmen Rosillo de Purizaca**

**Secretario**

**Dr. Félix Wong Cervera**

**Miembro**

**Mgtr. Carlos David Ramos Rosas**

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS, por haberme guiado por el camino de la felicidad, protegerme y darme las fuerzas de superar cada obstáculo que se me presente en la vida.

## **DEDICATORIA**

A mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, valores, siempre está conmigo en momentos difíciles, ya que gracias a ello no hubiese hecho mis sueños realidad de ser una profesional, brindarme todo su apoyo, corregir mis errores, darme esa confianza, y amor.

A mis hermanos por brindarme las fuerzas de seguir adelante en apoyarme desinteresadamente, por estar conmigo en las buenas y en las malas, siempre brindándome su apoyo constante.

## RESUMEN

La presente investigación, tiene como objetivo, describir las principales características del financiamiento y gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana, año 2018; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características del financiamiento Y la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018?. La investigación fue descriptiva, cuantitativa, no experimental, transversal 11 microempresas unidades de investigación, donde la variable financiamiento son 11 gerentes y/o propietarios y 68 clientes para la variable gestión de calidad, la muestra es igual a la población de cada variable, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario de 20 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: el 91% de los propietarios encuestados considera que el financiamiento le ayudado a obtener mayor rentabilidad, el 73% de los propietarios encuestados considera que el tipo de instituciones financieras al que solicito un préstamo fue en las privadas, en conclusión las fuentes de financiamiento que utilizan los propietarios de dichas empresas es que solicitaron financiamiento externo en instituciones privadas a corto plazo, y a una tasa de interés alta; y los beneficios que brinda la gestión de calidad a las empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos cuentan con procesos sistemáticos para realizar sus labores, con certificación ISO para garantizar sus productos y servicios,

Palabras claves: Financiamiento, Gestión de Calidad.

## **ABSTRACT**

The present investigation has as objective, to describe the main characteristics of the financing and quality management of the micro and small commercial companies item sale of plastic articles in the city of Sullana, year 2018; with which answers the following question: What are the characteristics of financing and quality management of micro and small business enterprises selling plastic items in the district of Sullana year 2018?. The research was descriptive, quantitative, non-experimental, cross-cutting 11 microenterprise research units, where the financing variable is 11 managers and / or owners and 68 clients for the variable quality management, the sample is equal to the population of each variable, a who applied the survey technique and the instrument to the questionnaire of 20 questions, obtaining the following results: 91% of the owners surveyed consider that the financing helped them obtain greater profitability, 73% of the owners surveyed consider that the type of financial institutions to which I applied for a loan was in the private ones, in conclusion the sources of financing used by the owners of these companies is that they requested external financing in private institutions in the short term, and at a high interest rate; and the benefits that quality management provides to the commercial companies selling plastic articles have systematic processes to perform their work, with ISO certification to guarantee their products and services,

Keywords: Financing, Quality Management.

## INDICE GENERAL

JURADO EVALUADOR Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
INDICE GENERAL .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	xii
ÍNDICE DE CUADROS .....	xiv
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	16
2.1.1. Variable Financiamiento .....	16
2.1.2. Variable Gestión de Calidad .....	31
2.2. Bases teóricas.....	43
2.2.1. Artículos Plásticos.....	43
2.2.1.1. Definición de Artículos Plásticos .....	43
2.2.1.2. Propiedades de los Plásticos.....	44
2.2.1.3. Tipos de Plásticos .....	44
2.2.1.4. Tipos de Artículos Plásticos .....	46
2.2.2. Micro y Pequeña Empresa .....	47
2.2.2.1. Definición de MYPE .....	47
2.2.2.2. Características de MYPE.....	47
2.2.3. Financiamiento .....	48
2.2.3.1. Concepto de financiamiento .....	48
2.2.3.2. Características de Financiamiento .....	50
2.2.3.3. Fuentes de Financiamiento .....	53
2.2.3.4. Fuentes de Financiamiento Bancaria.....	55
2.2.4. Gestión de Calidad .....	73
2.2.4.1. Concepto de Gestión de Calidad .....	73
2.2.4.2. Beneficios de la Gestión de Calidad.....	75

2.2.4.3. Herramientas de la Gestión de Calidad .....	82
III. HIPÓTESIS .....	86
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	87
4.1. Diseño de la Investigación .....	87
4.2. Población y Muestra .....	88
4.3. Definición y operacionalización de las variables .....	92
4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos .....	94
4.5. Plan de análisis.....	94
4.6. Matriz de Consistencia.....	96
4.7. Principios éticos.....	97
V. RESULTADOS .....	98
5.1. Resultado .....	98
5.2. Análisis de Resultados .....	121
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	133
5.2. Recomendaciones .....	135
Aspectos Complementarios .....	135
Referencias Bibliográficas.....	137
ANEXOS.....	149
1. CUESTIONARIO.....	150
2. CODIGO DE LIBRO .....	152
3. RESULTADOS DE PREGUNTAS .....	154
4. TURNITI .....	156
5. CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO .....	157
6. VALIDACIÓN DEL ESTADÍSTICO .....	160

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Cuándo ha solicitado un préstamo en la entidad financiera ha llenado un formulario.....	98
Tabla 2: Las condiciones de devolución del préstamo.....	100
Tabla 3: Considera que el financiamiento le ayudado en el desarrollo tecnológico, gestión, marketing, apertura de mercados.....	101
Tabla 4: Considera que el financiamiento le ayudado a obtener mayor rentabilidad.....	102
Tabla 5: Considera que el financiamiento le ayudado a obtener ventajas competitivas frente a sus competidores.....	103
Tabla6: Qué tipo de préstamo efectuó al sistema financiero.....	104
Tabla 7: A qué tipo de instituciones financieras recurre para solicitar un préstamo.....	105
Tabla 8: Con qué tipo de fuente de financiamiento inicio su negocio.....	106
Tabla 9: Cómo considera la tasa de interés brindado por las entidades financieras.....	107
Tabla 10: Considera que el capital otorgado por la entidad financiera cubrió sus necesidades económicas.....	108
Tabla 11: Conoce si la empresa de artículos plásticos cuentan con Certificación ISO para garantizar sus productos y servicios.....	109
Tabla 12: Usted se siente satisfecho con los productos y servicios que brindan las empresas de artículos plásticos.....	111

Tabla 13: Conoce si la empresa cuenta con procesos sistemáticos para realizar sus labores.....	112
Tabla 14: Considera que el personal de las empresas son eficientes al momento de atenderlos.....	113
Tabla 15: Considera que el personal se siente motivado para alcanzar las metas y objetivos que tiene la empresa.....	114
Tabla 16: Conoce si la empresa realiza análisis de la información para resolver sus problemas económicos.....	115
Tabla 17: Considera que las empresas hacen uso de gráficos de control para realizar fácilmente las actividades de mejora.....	117
Tabla 18: Conoce si la empresa clasifica ideas de mejora por medio de diagramas.....	118
Tabla 19: Conoce si las empresas de artículos plásticos hacen uso de los histogramas para la distribución de sus productos.....	119
Tabla 20: Considera que las empresas realizan análisis estadísticos por procedimientos para problemas de quejas por mal servicio.....	120

## ÍNDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1: Cuándo ha solicitado un préstamo en la entidad financiera ha llenado un formulario.....	98
Grafico 2: Las condiciones de devolución del préstamo.....	100
Grafico 3: Considera que el financiamiento le ayudado en el desarrollo tecnológico, gestión, marketing, apertura de mercados.....	101
Grafico 4: Considera que el financiamiento le ayudado a obtener mayor rentabilidad.....	102
Grafico 5: Considera que el financiamiento le ayudado a obtener ventajas competitivas frente a sus competidores.....	103
Grafico 6: Qué tipo de préstamo efectuó al sistema financiero.....	104
Grafico 7: A qué tipo de instituciones financieras recurre para solicitar un préstamo.....	105
Grafico 8: Con qué tipo de fuente de financiamiento inicio su negocio.....	106
Grafico 9: Cómo considera la tasa de interés brindado por las entidades financieras.....	107
Grafico 10: Considera que el capital otorgado por la entidad financiera cubrió sus necesidades económicas.....	108
Grafico 11: Conoce si la empresa de artículos plásticos cuentan con Certificación ISO para garantizar sus productos y servicios.....	109
Grafico 12: Usted se siente satisfecho con los productos y servicios que brindan las empresas de artículos plásticos.....	111
Grafico 13: Conoce si la empresa cuenta con procesos sistemáticos para	112

realizar sus labores.....	
Grafico 14: Considera que el personal de las empresas son eficientes al momento de atenderlos.....	113
Grafico 15: Considera que el personal se siente motivado para alcanzar las metas y objetivos que tiene la empresa.....	114
Grafico 16: Conoce si la empresa realiza análisis de la información para resolver sus problemas económicos.....	115
Grafico 17: Considera que las empresas hacen uso de gráficos de control para realizar fácilmente las actividades de mejora.....	117
Grafico 18: Conoce si la empresa clasifica ideas de mejora por medio de diagramas.....	118
Grafico 19: Conoce si las empresas de artículos plásticos hacen uso de los histogramas para la distribución de sus productos.....	119
Grafico 20: Considera que las empresas realizan análisis estadísticos por procedimientos para problemas de quejas por mal servicio.....	120

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro N° 01 Cuadro de MYPES en investigación.....	91
Matriz N° 01 Matriz de operacionalización de variables.....	92
Matriz N° 02 Matriz de Consistencia.....	96
Cuadro N° 02 Cuadro de Propuesta de Mejora.....	135

## I. INTRODUCCIÓN

En Perú, las micro y pequeñas empresas han ido cobrando mayor importancia cada año, generando fuentes de trabajos formales e informales, y, además, son el principal motor de la actividad comercial en la región Piura. Asimismo tiene un gran potencial de crecimiento y desarrollo; por ello, se debe tratar de ayudarlas a mejorar su gestión empresarial para que puedan crecer de manera sostenida. Además, deben estar innovando siempre y deben utilizar nuevas estrategias de mercado para hacer frente a competidores más grandes.

Las MYPE se han convertido en las principales generadoras de la mano de obra, y en especial dan la oportunidad a gente joven y estudiantes universitarios, están protegidas por el estado al darles algunos tics para que se conviertan en organizaciones competitivas. (Sánchez, 2014).

En Piura las MYPE representan ser las generadoras de la principal fuente de la Población Económicamente Activa – PEA, siendo su principal actividad la transformación de insumos y la extracción además la agroindustria bordeando un 64% de la economía así lo dio a conocer el Observatorio Socio Económico Laboral (OSEL) de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, (Isla, 2016).

Es cierto que las MYPE hasta hace cinco años atrás dejaban de operar por falta de capacidad cognitiva, desarrollo de habilidades y el desinterés por fortalecer

las capacidades de sus colaboradores. En la actualidad las MYPE de Piura vienen dando muestra de innovación (producción, proceso, marketing, organización y modelo de negocio). (Huerta, 2016).

El Perú representado por el centro de INACAL como principal regulador de la calidad en el marco de la política nacional, asumió los retos de la planificación, y gerenciamiento de la idoneidad de los productos que garanticen confiabilidad (INACAL, 2017).

Las MYPE en el sistema de la intermediación financiera cuentan con una gran sistema bancario y no bancario, ambos buscan de diferentes modalidades generar la sostenibilidad de las organizaciones para que puedan desarrollar sus actividades en el contexto de un financiamiento con tasas de interés bajos y minimizados costas. (Stanley, 2014).

El Perú ha creado un sistema financiero de tal forma que el sistema bancario y no bancario apuesten por las MYPE e inviertan para el crecimiento de ellas, de forma tal que logren convertirse en organizaciones totalmente competitivas (Caballero, 2010).

Para la transformación de materiales plásticos debe considerarse adecuadamente la calidad de los insumos que se integran para obtener un producto plástico de buena calidad, listo para ser utilizado sin generar daño o perjuicio a las personas que lo usen. Los plásticos toman diferentes formas desde liquido hasta

sólido, lo relevante es identificar que esta materia prima sea seleccionada (Cobos, 2013).

Por lo tanto actualmente la calidad ha dejado de ser una ventaja competitiva, para llegar a convertirse en imperioso, y llegar a tener una buena aplicación metodológica donde puedan participar todo el personal, además adaptar métodos de trabajo eficaz es una necesidad para la empresa; es importante contar con procesos que reflejen las distintas posiciones sobre la mejora de la calidad, en los que refiere a la gestión de procesos, como base principal de la calidad, ya que es una clave principal para el éxito de las empresas, además deben existir técnicas que permitan mejorar el diseño de los procesos de transformación de los productos (Gonzales, Domingo y Sebastián, 2013)

Desde otra perspectiva se tiene el entorno interno y externo, factores que son indispensables para el análisis descriptivo de las MYPE investigadas, desde esta acepción se tuvo la herramienta estratégica Cadena de Valor en su análisis de cada uno de los elementos de Apoyo y Primarios del mundo del plástico.

En las actividades de apoyo de la cadena de valor se tiene:

En la Administración que desarrollan las MYPE objeto de investigación es muy débil casi no tiene presencia, la organización es de tipo lineal de arriba hacia abajo sólo el dueño tiene la autoridad y razón total.

En el campo del financiamiento de las MYPE por lo general se autofinancian con otras actividades que desarrolla el dueño, y con las ventas que generan el acopiamiento y clasificación de los plásticos, no recurren con frecuencia al sistema financiero.

En el campo de la infraestructura estas organizaciones MYPE no tienen instalaciones adecuadas, por lo general son grandes corralones en algunos casos cercados y en otros cercados pero no con material noble, es decir se observó que no brinda ningún tipo de seguridad.

Desde la logística interna las MYPE cuentan con gran número de personas que se dedican a recopilar los plásticos en desecho en las diferentes partes de la ciudad, asentamientos Humanos y otras localidades, algunas tienen un sistema de recojo, denominado el verde, negro y amarillo que consiste en el acuerdo entre la familia y el representante acopiador de la empresa cada color de bolsa es para distinto material, siendo el verde preferencialmente para todos los plásticos.

En el campo de los factores externos se observó la aplicación de la técnica PESTEL, elementos como el político, el factor económico, el factor socio cultural, además el factor tecnológico, factor ecológico y el factor legal, los cuales hoy en día toman en cuenta las empresas para conseguir una empresa exitosa:

El factor político tiene un efecto importante en el nivel de oportunidades y amenazas en las empresas dentro del desarrollo productivo y el desarrollo

empresarial en las MYPE, cabe indicar que las MYPE representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, el cual ha ayudado a la reducción de la pobreza. (Vásquez, 2013).

Además conforme las MYPES van creciendo, ayudan al crecimiento económico en el Perú, con la aparición de nuevas empresas, esto mejoro nuestra economía debido a que la mayoría desaparece en menos de un año; las que sobrevivan este ciclo se volverán cada vez más influyentes en el mercado, ampliarán su capacidad de producción, requerirán de más mano de obra y aportarán con mayores tributos al Estado. (ASEP, 2015).

Respecto al factor económico en las MYPE, los reportes de inflación de acuerdo con el Banco central de Reserva del Perú (2016), los riesgos al alza de la proyección de inflación continuaron materializándose. En particular, el efecto inflacionario de la depreciación monetaria ha sido mayor al esperado y las expectativas de inflación se han elevado por encima del límite superior del rango meta. Asimismo, los choques de oferta, asociados al Fenómeno de El Niño, han afectado temporalmente la inflación en el último trimestre, y a partir de marzo, el BCRP elevó en 25 puntos básicos el requerimiento mínimo de cuenta corriente para el cálculo del encaje del régimen general en moneda nacional.

Dentro del factor económico en el Perú las áreas de libre comercio en la economía peruana está bastante bien, se ha beneficiado de la apertura. Muchas economías sudamericanas han sufrido por los precios de las materias primas, pero

eso está cambiando ligeramente también. Hay que eliminar las barreras arancelarias, y una enorme cantidad de nuestro crecimiento sucede en esta zona en los últimos diez años. (Cruickshank, 2016).

Dentro del factor socio cultural, desde el punto de vista cultural, prácticamente toda la población peruana se halla mestizada; así como desde el punto de vista estrictamente biológico-morfológico la población también se halla mezclada en un 99,5% del total nacional, tal como lo es casi toda la humanidad, pues nuestro segmento amerindio no es un grupo principal étnico, si no, es una rama, un sub-grupo de un grupo principal, de acuerdo a ello los amerindios que se hallan puros son alrededor del 0,5%, los afro-descendientes puros en 0,4% y asiático-orientales puros en 0,1%., sin embargo, de acuerdo a los criterios comúnmente usados, y teniendo como base una población total de 30 millones de habitantes, tenemos los siguientes grupos y sub-grupos: Los mestizos 71%, los amerindios 4,8%, los blancos 19,5%, los afro descendientes 4% y los asiático-oriental descendientes 0,7%. El cual influye dentro del crecimiento de la MYPE (Anónimo, s.f.).

Otro factor importante es el crecimiento de empleo en el Perú en cuanto a la formalización, partamos del hecho de nuestra elevada informalidad se debe, entre otros factores, a servicios públicos deficientes, a baja educación y producción de los trabajadores y, especialmente, a una excesiva carga regulatoria. Entonces, el desafío es mantener la flexibilidad de la informalidad, pero en un marco de legalidad. A largo plazo, se deben aumentar las capacidades de los trabajadores a través de la educación; a mediano y corto plazo, se debe lograr que la formalidad se vuelva más

atractiva, aliviando la carga regulatoria y mejorando los bienes y servicios públicos (Céspedes, Lavado y Ramírez, 2016).

En el contexto de los factores tecnológicos las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) también son determinantes de la equidad social y económica, ya que permiten el desarrollo de las potencialidades y actividades productivas, y mejoran la calidad de las empresas y de la vida de los individuos y las regiones. Entre 2010 y 2014 se lograron grandes avances en materia de infraestructura y servicios de TIC. (Santos, 2016).

Por tanto las redes sociales se han convertido en un gran aliado de los negocios venta de artículos plásticos, donde elaboran y aplican estrategias de marketing, empleo de este tipo de medio viene ayudando a este tipo de negocios en múltiples aspectos o servir para alcanzar determinados objetivos; aumentar las interacciones y conocer la opinión de los clientes a cerca del servicio y productos brindados, la calidad de producto y servicio, mantener un contacto más directo, lanzar promociones y ofertas o comunicar novedades en la empresa, aumentar la notoriedad de los negocios crear expectativas en torno a ella, mejorar y gestionar su reputación online e incluso captar nuevos clientes.

El factor ecológico las empresas productoras y transformadoras de plásticos utilizan actualmente un 30% menos de materias primas que en 1975. Ahora la mayor parte de los envases plásticos pesan entre un 50 y un 80% menos que hace 20 años. Usar bolsas de plástico en vez de papel supone una reducción de un 300%

en el peso total del envasado. Asimismo, la industria de los plásticos, preocupada por conseguir nuevas alternativas para la elaboración de este material, está investigando acerca de cómo aprovechar determinadas plantas, principalmente semillas oleaginosas como la colza y la linaza que puedan servir para la fabricación de plásticos según la Asociación Europea de Productores de Plásticos, el cual está ayudando al ecosistema (Álvarez, 2016).

Respecto al factor legal las empresas fabricantes de productos plásticos, la Asociación Peruana de la Industria Plástica (APIPLAST), ha señalado que se deben buscar formas más creativas e innovadoras, respecto a la disposición final de los plásticos promoviéndose el reciclaje y que la producción mundial de plásticos naturales; que son calificados como biodegradables no representan más del 1% de la demanda mundial del plástico. (Ley 1638/2012 – CR).

Por consiguiente al análisis del micro entornó tenemos las cinco fuerzas de Porter y son: Poder de negociación de los clientes, poder de negociación de los proveedores, Amenaza de nuevos competidores, amenaza de productos sustitutos y rivalidad entre competidores existentes.

Asimismo el poder de negociación de los clientes en el cual los comerciantes mayoristas son empresas que se dedican a la compra y venta de artículos plásticos al por mayor y menor y el principal mercado mayorista se encuentra en Lima Metropolitana: en las fábricas de plásticos. Los tipos de artículos plásticos que se comercializan son artículos de cocina, tinas, galones, baldes, etc. De esta manera, se

evidencia que hay una concentración alta de compradores y una capacidad de compra elevada, versus una oferta descentralizada en toda la costa, selva y sierra del país. En ese sentido, el margen minorista representa en la actualidad más de la tercera parte del precio final y representa un real poder dentro del sector.

El poder de negociación de los proveedores, una MYPE por lo general los proveedores tiene un reducido poder de negociación frente, por el bajo volumen de compra y el poco capital financiero, que convierten al empresario la MYPE en un cliente poco importante para el proveedor.

Sobre la amenaza de nuevos competidores son los ingresos de nuevos competidores implicará no solo manejar una inversión considerable como costo fijo para la infraestructura de un nuevos locales que permita estar a la par de la producción del resto de la competencia, con locales propias o inversión para la compra de productos nuevos en períodos relativamente cortos.

Amenaza de productos sustitutos que frente a un aumento de precio o disminución de la oferta disponible, atraerán a los clientes de determinada empresa; una de las grandes amenazas de cualquier industria o fabricas es la aparición de bienes o servicios que a pesar de ser diferentes, podrían reemplazar a los productos o servicios que actualmente se ofrecen en el mercado.

La rivalidad entre competidores existentes es la fuerte competencia entre empresas que luchan por un mismo mercado, y con productos o servicios similares

es alta si existe muchos competidores y todos tienen los mismos productos y servicios, o las fábricas e industrias crecen de manera muy lenta, por tanto no es fácil que las empresas aumenten su participación en el mercado.

En Sullana la comercialización del plástico ha llegado grandes cantidades y los empresarios MYPE se ven amenazados constantemente por la presencia de nuevas organizaciones que inician con muy poco capital, pero no dejan de crecer rápidamente, por otra parte el crecimiento de la exportación del plástico a Ecuador fortalece la competitividad de las comercializadoras de plástico con representatividad en Sullana (Sánchez, 2016).

Por consiguiente Sáenz (2011) indica que en el Perú en cuanto a participación, las industrias de elaboración de artículos de plástico para el hogar se encuentran concentradas exclusivamente en tres provincias: Lima, Arequipa, Lambayeque, el resto de provincias tiene una participación insignificante y en algunos casos nula. Además, los establecimientos económicos dedicados a la elaboración de este tipo de productos han sido financiados, principalmente, a través de instituciones privadas; sin embargo, una buena parte de estos establecimientos aún requieren financiamiento por un monto que asciende a USD 1.703.000.

Estos plásticos se producen mediante la polimerización, es decir la unión química de monómeros transformándose en polímeros, para la fabricación de plásticos es necesario que la industria petroquímica suministre los monómeros y junto con la adición de diversos tipos de aditivos, se logra modificar sus

propiedades, el tamaño y la estructura de la molécula del polímero determinan las propiedades de los distintos plásticos. En su estado más básico, los plásticos se producen como polvos, gránulos, líquidos y soluciones. Aplicando luego presión y calor se obtiene el producto final deseado de plástico (CEMPRE, s.f.)

Y las MYPE dedicada a la comercialización de productos plásticos, hay muchos empresarios u hombres de negocios que sostienen que manejan sus empresas con éxito sin la utilización de los presupuestos, sin embargo, en la forma de administrar las empresas, lo que realmente sucede, es que no se dan cuenta de que utilizan los ingredientes de los presupuestos para la toma de decisiones.

El sector en estudio se caracteriza porque un alto porcentaje de las empresas son de tipo familiar o patriarcal, de tal manera que la toma de decisiones recae sobre el dueño o propietario del negocio, sin que éste vea la necesidad de un plan de trabajo que incluya la utilización real y adecuada de un presupuesto que contemple proyecciones o estimaciones de ventas, compras o gastos operativos, esto debido a que dicho empresario cuenta con una experiencia eminentemente empírica y apoya las decisiones en su criterio empresarial, como manifiestan los comerciantes los productos más vendidos son: se puede apreciar que la mayor parte de artículos que se producen dentro de la partida que hace referencia a vajillas, demás artículos de uso doméstico y artículos de higiene o tocador; son los siguientes: vasos térmicos, cucharas plásticas, copas y varios de mesa, frutitos (plásticos), vasos, pastilleros, gelatineros, bebederos, cajas varias (para alimentos), y vasos dosificadores.

A pesar de que estos diez productos comprendan del total de la cantidad producida, no son los que generan mayores réditos en las ventas, pues existen otros productos cuyo valor de la producción es más alto y, en consecuencia, generan mayores valores de ventas, estos artículos son: descartables rígidos, descartables foam, baldes, vajillas, conjunto twis ice (juego/hieleras), bebederos, macetas plásticas, y utensilios.

Sullana se caracteriza por tener una gran actividad comercial, movida principalmente por las MYPES; por lo tanto, son las que están generando más puestos de trabajo, tienen un gran potencial de crecimiento y desarrollo; por ello, se realiza investigaciones en dichas empresas con el fin de mejorar su gestión empresarial para que puedan crecer de manera sostenida. Además, deben estar innovando siempre y deben utilizar nuevas estrategias de mercado para hacer frente a competidores más grandes.

Estas empresas venta de artículos plásticos, carecen de financiamiento para poder ampliar sus negocios, o buscar nuevos mercados, ya que no tienen conocimiento respecto a los grandes cambios de calidad que se vienen dando en las empresas grandes, no tienen conocimiento que es un sistema de gestión de calidad, menos conocen los beneficios y herramientas de calidad.

Por tanto la presente investigación proviene de las líneas de investigación denominadas: caracterización de la rentabilidad, competitividad, capacitación,

formalización y gestión de calidad en las MYPE, líneas que han sido asignadas por la escuela de Administración y comprenden el campo disciplina: promoción de las MYPE.

El problema que se ha identificado es: ¿Cuáles son las características del financiamiento y la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018? Para dar respuesta a esta interrogante se planteó el siguiente objetivo general: Describir las características del financiamiento y la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018.

Así también para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos como son: (a) determinar las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana año 2018; (b) describir las fuentes de financiamiento que utilizan las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana año 2018; (c) identificar los beneficios que brinda la gestión de calidad en las en las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018; (d) describir las herramientas de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018.

Esta investigación se justifica porque estamos convencidos que la venta de artículos de plásticos podría constituirse en una importante actividad económico productiva, cuyo aporte sería fundamental al sector comercial bajo las formas de desarrollo de capacidades, ingresos económicos complementarios y contribución a la conservación medio ambiental.

La presente investigación se justifica a nivel teórico porque ha sido elaborado y estructurado de tal manera que podamos dar a conocer la realidad que cursan estas MYPE en el distrito de Sullana, permitiéndonos conocer a nivel descriptivo las principales características que definen la gestión de calidad (beneficios, herramientas), así como también de financiamiento de las mismas (basado en la planeación, organización, dirección, coordinación y control en sus actividades y recursos, orientándolos a la eficacia, eficiencia, efectividad).

Además se justifica en el aspecto social porque permitió a los comerciantes cumplen la importantísima función social de hacer llegar sus productos terminados a los consumidores finales y como todas las microempresas, la asociación de comerciantes representa una buena y potente alternativa para enfrentar problemas de empleo, desigualdad y pobreza (fenómenos sociales vigentes no solo a escala nacional sino también mundial), ya que son resultado de auto emplearse, de generar ingresos en el corto plazo, de aprender a ser empresario, etc.

Por tanto esta investigación se justifica de forma práctica porque ha servido para que los dueños y administradores de las MYPE comerciales rubro venta de

artículos plásticos, se interesen por optimizar sus alternativas de financiamiento que los conlleven a mejorar sus niveles de rentabilidad, y verifiquen su sistema de calidad de los productos y servicios que brindan.

Por último la investigación se justifica en el aspecto profesional por que ayudara a lograr y culminar la carrera con el cual se obtener el Título de Licenciatura en Administración y un Aporte Institucional a nuestra Universidad Católica Ángeles de Chimbote (ULADECH) ya que gracias al estudio realizado pasara hacer un documental de investigación más para la biblioteca virtual, y contribuir en la universidad conocimientos especializados sobre la realidad de las MYPE en estudio.

Para lo cual se empleara la investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte trasversal. Se empleó como técnica de recojo de datos a la encuesta, siendo el instrumento el cuestionario estructurado. La investigación queda delimitada desde la perspectiva temática por las variables financiamiento y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas comerciales del distrito de Sullana 2018. Desde la perspectiva geográfica: ciudad de Sullana; microempresas y delimitación temporal año 2018.

Obteniéndose los siguientes resultados: el 91% de los propietarios encuestados considera que el financiamiento le ayudado a obtener mayor rentabilidad, el 73% de los propietarios encuestados considera que el tipo de instituciones financieras al que solicito un préstamo fue en las privadas, en

conclusión las fuentes de financiamiento que utilizan los propietarios de dichas empresas es que solicitaron financiamiento externo en instituciones privadas a corto plazo, y a una tasa de interés alta; y los beneficios que brinda la gestión de calidad a las empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos cuentan con procesos sistemáticos para realizar sus labores, con certificación ISO para garantizar sus productos y servicios.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Variable Financiamiento**

Rojas (2015) en su trabajo de investigación denominada “Financiamiento público y privado para el sector PyME en la Argentina”, tesis para optar al título de Magister en Administrador de Empresas, en la Universidad de Buenos Aires, Argentina, su objetivo general fue; Investigar las causas por las cuales las Pymes no acceden a las fuentes de financiamiento público y privado en Argentina, para el período 2002-2012. La metodología que empleó en la investigación es desarrollo de encuestas y aplicación de encuestas análisis de resultados, los principales resultados y conclusiones fueron que el volumen de crédito que demandarían las PyME industriales de todo el país para llevar a cabo sus proyectos frenados por falta de financiamiento ascendería a \$11,773 Millones de pesos, de los cuales \$6,322

millones, o sea, un 54% equivalen a empresas actualmente inversoras, en términos de financiación con un tiempo de repago más extenso, las estadísticas de FOP muestran que sólo el 37% de las PyME industriales solicitaron créditos a largo plazo, con una tasa de otorgamiento del 85%, lo que quiere decir que un 32% del total de empresas solicitaron y recibieron préstamos, finalmente se les otorgó el crédito (31% del total, frente al 36% que solicitó), se les asignó un monto medio de \$ 1,790,000, que promedió el 87% del monto solicitado, y concluyo que No obstante, los progresos del sistema bancario sobre el segmento PyME ha sido notorio en los últimos años. Esto se refleja en una creciente participación del financiamiento de las inversiones en las pequeñas y medianas empresas, que pasaron del 7% en 2002 al 14% en 2006 y que finalmente hoy se ubica en torno al 29%. Las iniciativas públicas y privadas han sido relevantes para fomentar el financiamiento a PyME industriales dado que mediante regulaciones asignaron una masa grande de recursos financieros, fundamentalmente a través del Programa de Créditos del Bicentenario y la Línea de Créditos a la Inversión Productiva. Sin embargo, estos progresos resultan escasos para hallar una solución estructural al problema del insuficiente financiamiento a la inversión productiva que tiene Argentina, cuyo origen radica en un bajo desarrollo del sistema bancario a partir de la falta de una moneda nacional que cumpla con su función de unidad de cuenta y reserva de valor. Existen restricciones financieras para las PyMEs argentinas, una de las causas serían poca transparencia de la información de las empresas, ya que las fuentes de financiamiento público han sido más efectivas para promover la inversión en PyMEs que las fuentes de financiamiento privado. Esto se debe a los problemas de información financiera (selección adversa y moral hazard), por los

cuales si los bancos o instituciones públicas no participan es difícil que las PyMEs obtengan financiamiento.

Mora (2015) en su trabajo de investigación denominada “El control cambiario y la gestión financiera de las empresas del sector plástico de Valencia, estado Carabobo”, tesis para optar el título de Magister en Administración de Empresas en la “Universidad de Carabobo, Valencia. El objetivo primordial de este trabajo investigativo es: Analizar el control cambiario en la gestión financiera de las empresas del sector plástico de Valencia Estado Carabobo. La metodología que empleó es basados en los más estrictos lineamientos del método científico, esta investigación radica en la revisión, documentación y análisis económico formal sobre el efecto de una medida como el control de cambio sobre el sector plástico en Venezuela, los principales resultados y conclusiones fueron que el 50% de los entrevistados respondieron que algunas veces en la planificación financiera considera los efectos del control cambiario como premisa determinante, el 50% de los encuestados respondieron que casi nunca en el presupuesto financiero el control cambiario es una variable a considerar en su proyección, el 50% de los encuestados opina que algunas veces la evaluación de capital de trabajo considera como premisa el efecto del control cambiario, el 66,67% de los encuestados opina que nunca la información financiera del balance general está afectada por la premisa del control cambiario, el 66,67% de los encuestados opina que nunca la información financiera del balance general está afectada por la premisa del control cambiario, y concluyo que los efectos del control cambiario como premisa determinante son considerados de manera eventual en la planificación financiera, en la evaluación del capital de trabajo y en el análisis de rentabilidad. De acuerdo con lo anterior, si bien estos

factores pueden ser tomados en cuenta en la toma de decisiones financieras, el hecho de no ser incluidos de forma permanente como elementos de interés dentro del análisis financiero podría afectar las actividades de la organización en el corto plazo y distorsionar el resultado neto obtenido consecuencia de la actividad comercial. Por otra parte, se concluye que para las organizaciones evaluadas el control de cambio no afecta la información financiera del balance general ni del estado de ganancias y pérdidas, ni es considerado un elemento de interés en el presupuesto, los procesos y gestión financiera de las organizaciones, obviándose en la mayoría de los casos el análisis del efecto potencial de este importante factor en la organización. Sin embargo, este elemento si es considerado en el caso del control de efectivo, la evaluación del inventario de materias primas e insumos y la reposición de los mismos, a fin de garantizar en la medida de lo posible la reposición de inventario para satisfacer la demanda y garantizar un stock de mercancía.

Illanes (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización del financiamiento de las pequeñas y medianas empresas en Chile”, tesis para optar el título de Magister en Finanzas en la Universidad de Chile, Chile. Teniendo como objetivo general es: Determinar las características del financiamiento de las pequeñas y medianas empresas en Chile. La metodología utilizada de la estimación de Heckman en dos etapas, para eliminar el problema de sesgo de selección de la muestra. En la primera etapa del modelo, se estima un modelo Probit para obtener la probabilidad de que la empresa tome deuda financiera y en la segunda etapa se estima un modelo MCO en el que consideraremos como variable dependiente el logaritmo natural del pasivo exigible

de las empresas, lo cual nos determina la capacidad que posee la empresa de adquirir deuda con terceros y como variables independientes un set de variables de carácter cualitativas y cuantitativas que nos permiten controlar la regresión, los principales resultados y conclusiones fueron que El uso de la cuenta corriente en las empresas de la muestra llega a un 87,6%, siendo el producto financiero con mayor penetración, la utilización de recursos propios es el método más utilizado por las empresas para obtener financiamiento con un 61,0%, seguido por la utilización de financiamiento bancario con un 43,0%, el financiamiento a través de proveedores con un 30,5% y la no utilización de una fuente de financiamiento con un 9,4%, Sólo un 36,8% de la muestra obtuvo un crédito por parte de una institución financiera, mientras que la mayoría de las empresas de la muestra no lo obtuvieron, de las 4.589 empresas que no recibieron algún crédito, el principal motivo fue que no lo solicitaron, siendo tal razón un 95,42% del total, De las 83 empresas que solicitaron el crédito, pero les fue rechazado por la institución la principal razón que se les dio fue “antecedentes negativos de la empresa” con un 25,30%, seguido con un 16,87% “antecedentes crediticios negativos del propietario” y “no le explicaron razones” con un 15,66% del total, y concluyo que Los factores que influyen en el ROE de las compañías para una muestra de panel tomada en los años 2007, 2009 y 2013 a través de las encuestas Longitudinales, es si el gerente general es socio, existe una influencia positiva en el ROE de la compañía en que se esperaría que si el gerente general posee participación en la compañía, ésta obtenga mayores retornos debido a los mayores incentivos monetarios que tiene el ejecutivo para que la empresa tenga un buen desempeño. Asimismo en el modelo de Heckman en dos etapas realizado, se constata el uso de un mayor nivel de apalancamiento que estos toman cuando son accionistas (nivel de ROE aumenta debido al nivel de apalancamiento de la firma y

los gerentes socios tienden a tener un mayor nivel de deuda). Por otro lado si el administrador es hombre tiene un efecto positivo en los niveles de deuda que posee una empresa pero un efecto negativo en la rentabilidad de ésta que se podría deber a factores que por otras habilidades presentes en los gerentes que no han sido controladas y que son más comunes en las mujeres gerentes. Asimismo, obtenemos que la empresa que posee gerentes con estudios universitarios tiene efectos significativos en el ROE pero negativos. Se podría explicar la influencia negativa de los estudios superiores por la existencia de otras variables que caracterizan al gerente que no han sido controladas, como por ejemplo los niveles de esfuerzo, coeficiente intelectual o habilidades blandas. En caso contrario, cuando el gerente se capacitó durante el año, se encuentra un efecto positivo en el ROE que se puede deber a que un gerente que se ha capacitado en el año logra mayores eficiencias en la operación y con ello aumenta la rentabilidad de la compañía.

Espinoza (2018) en su tesis de investigación denominada “Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio grupo ferreterías del distrito de Tumbes, año 2017”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tumbes; quien tuvo por objetivo: Determinar características del Financiamiento y la Rentabilidad de las Mypes del Sector Comercio - Rubro Ferretería del Distrito de Tumbes, año 2017, empleó la metodología de investigación utilizada es de nivel descriptivo, con diseño no experimental, de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por los 08 Gerentes de las Mypes del Rubro Ferretería del Distrito de Tumbes, se tuvo como técnica la encuesta, el instrumento fue el cuestionario, los principales resultados y conclusiones fueron que los encuestados

(08); el 75% (06) manifiesta que a veces tienes el problema de falta de liquidez; los encuestados (08); el 100% (08) consideran que reinvertir las utilidades es una estrategia para obtener liquidez, los encuestados (08); el 75% (06) consideran que venta de activos es una forma de obtener liquidez; los encuestados (08); el 62.5% (05) consideran que solicitar un crédito es una manera rápida y fácil de obtener liquidez; los encuestados (08); el 50% (04) manifiestan que tienen proyectado crecer o expandir la empresa; y concluyo que las Mypes del sector comercio rubro ferreterías del distrito de tumbes, según las opiniones obtenidas respecto a las causas para obtener financiamiento, se concluye que es de nivel alto y fuerte ya que al verificar indicador por indicador se observa que el problema de falta de liquidez es superada al aplicar estrategias de reinvertir utilidades y la venta de activos, Por otro lado se observa que para el crecimiento o expansión del negocio se accede a la intermediación financiera a través de créditos financieros. Se ha podido identificar que las Mypes del sector comercio rubro ferreterías del distrito de tumbes, según las opiniones obtenidas respecto a las fuentes de financiamiento utilizadas, se concluye que es de nivel alto y fuerte ya que al verificar por indicador se entiende que acceden a tener financiamiento de fuentes internas al revertir sus utilidades, así mismo acceden al financiamiento de fuentes externas a través de la intermediación financiera mediante los créditos financieros.

Barrientos (2018) en su tesis de investigación denominado “Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro restaurantes en el distrito de San Jacinto, 2017”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tumbes; quien tuvo como objetivo general: Determinar las

características del Financiamiento y Gestión de Calidad en las MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el distrito de San Jacinto, 2017. Empleo la metodología en la investigación fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, con una población finita conocida para la variable del financiamiento, y en el caso de la variable de gestión de calidad es infinita, siendo la muestra determinada por aplicación estadística de 68 clientes. Con la aplicación de la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario identificando preguntas para el nivel de cada objetivo específico, los principales resultados y conclusiones fueron que el 100% de los encuestados respondieron que sí utilizaron los aportes de los propios dueños, el 67% de los encuestados respondieron que si financian el capital de trabajo con las ventas del día, el 67% de los encuestados respondieron que en ciertas oportunidades si utilizan su patrimonio para financiar 46 créditos, el 100% de los encuestados respondieron que al inicio de sus operaciones del negocio No fue con dinero de terceros, el 67% de los encuestados respondieron que generalmente si adquieren dinero cuyo valor en la tasa de interés es baja, y concluyo que las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPEs , sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, objeto del estudio, el nivel es positivo favorable, la mayoría utilizan las fuentes internas y externas, al verificar por indicador se tiene, la mayoría de los propietarios utilizan las fuentes internas pues financiaron con dinero propio sus negocios, con sus ventas financian el capital diario de trabajo, y para financiar créditos ocasionalmente utilizan sus propiedades; de igual forma utilizan el financiamiento externo a tasas bajas de interés y corto plazo para incrementar y mejorar los servicios; en el indicador financiamiento por el tiempo casi no acceden, salvo que sea para mejorar la infraestructura. Con respecto al uso de las herramientas de financiamiento de las

MYPEs, sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de San Jacinto, objeto del estudio, el nivel es favorable pero débil, al verificar por indicador se tiene que muy pocos acceden al uso de la herramienta de Leasing quizá para darle más dinamismo a la gestión negociando la compra de activos; La mayoría no accede a estas herramientas.

Morán (2018) en su tesis de investigación titulada “Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio hospedaje del distrito de Aguas Verdes, 2017”, tesis para optar el título de Administrador en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tumbes, el cual tuvo como objetivo general: Determinar y describir las principales características del financiamiento y rentabilidad de las MyPes el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Aguas Verdes, 2017. El tipo de investigación del trabajo es descriptivo, su nivel es cuantitativo y el diseño es no experimental; para este trabajo se usó una población de 12 propietarios de los hospedajes, a quienes se les aplicó el cuestionario usando la encuesta como técnica; los principales resultados y conclusiones fueron que del 100% (12) propietarios manifestaron que a través del financiamiento que se brinda a las empresas exista la posibilidad de mantener una economía estable, el 100% (12) propietarios consideran que los préstamos bancarios son la mejor alternativa de financiamiento, el 100% (12) propietarios consideran que han solicitado el crédito financiero para aumentar su capital, el 100% (12) propietarios considera que una de las principales desventajas para adquirir un crédito financiero son las tasas de interés elevado, el 50% (06) 67 propietarios considera que la rentabilidad obtenida, el 100% (12) propietarios considera que el acceso al financiamiento permita obtener mayor capacidad de

desarrollo para las MYPE, y concluyo que gran porcentaje de empresarios acude a los préstamos otorgados por las entidades financieras, que en su mayoría prefieren las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito de Sullana, Piura y Trujillo, que existen en nuestra localidad para mejorar sus negocios, equipamientos, ampliar la infraestructura y repotenciar el servicio. Se concluye que el financiamiento otorgado por las entidades bancarias, son una alternativa de solución para el aumento de capital de sus empresas; lo cual generaría para ellos mantenerse económicamente estable. Se identificó que el financiamiento genera mayor rentabilidad a la MyPe. Esto se refuerza con la opinión de los encuestados que han manifestado que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad de sus empresas.

Silva (2018) en su tesis de investigación denominada “Caracterización de financiamiento y formalización de las mype comerciales, rubro de instrumentos musicales y sonido en Piura, año 2018”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, cuyo objetivo general fue: Describir características del financiamiento y formalización de las MYPE comerciales, rubro de instrumentos musicales y sonido en Piura, año 2018. empleó la metodología descriptiva, cuantitativa, no experimental de corte transversal y la población para las dos variables, es de tipo finita siendo de cuatro propietarios respectivamente para cada variable siendo está también la muestra para las dos variables, los principales resultados y conclusiones fueron que el 100% respondió que utilizan el financiamiento externo, el 75% respondió que utilizan el préstamo bancario, es decir 75% que tiene una frecuencia de tener 3 financiamientos, el 75% respondió que recurre al Banco del crédito del Perú para el financiamiento, el 75% respondió que el monto fue de s/15000 - s/20,000 esto

difiera, el 75% respondió que la tasa fue 30% -40%, el 100% respondió que usa el financiamiento para compra de mercadería, y concluyo que el tipo de financiamiento que se identificó en las MYPE bajo estudio es el externo en la modalidad de préstamos bancarios que solicitan este financiamiento al banco del crédito del Perú además que estas MYPE cuentan con buen historial crediticio de pagos ya que esto les permite tener tres financiamiento al año en un mediano plazo y que la mayoría usan en el financiamiento para compra de mercadería, además las MYPE no deben sobrepasarse los tres financiamiento al año, ya que esto dará un sobreendeudamiento manchara el historial crediticio. Con respecto a los beneficios del financiamiento se conoció que le es importante el financiamiento porque les brinda los beneficios poder expandir su empresa, permite pagar deudas, permite la innovación ,satisfacer la demanda de los clientes y por ultimo le permite tener mejores contrataciones con los proveedores y también que las MYPE inviertan más expandir y hacer crecer la empresa y no solo usar estos financiamientos en compra de mercadería, ya que esto traería mayores ingresos para las MYPE.

Álvarez (2016) en su tesis de investigación denominada “Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro panaderías en el distrito de Sullana periodo 2014”, tesis para optar el título de licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, cuya investigación ha tenido como objetivo general describir las características del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro panaderías del distrito de Sullana, periodo 2014; la investigación llevada a cabo fue naturaleza cuantitativa, descriptiva. Para el proceso de la recopilación de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 13

microempresas dedicadas al rubro de las panaderías; en las cuales se aplicó un cuestionario conformado de 26 preguntas con escala ordinal y nominal, los principales resultados y conclusiones fueron que las barreras del financiamiento bancario en las MYPE comerciales rubro panadería del Distrito de Sullana son la exigencia de muchos requisitos por las instituciones financieras siendo un obstáculo para adquirir un crédito ya que las entidades solicitan los estados financieros, solvencia patrimonial, credibilidad y garantías, las entidades financieras son muy estrictas en la asignación de los créditos tratan de reunir toda la información posible. Las MYPE comerciales rubro panadería del Distrito de Sullana no identifica el P2b lending, no conocen su financiamiento, su modalidad y menos las condiciones en las que se puede acceder.

García (2015) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización del financiamiento y el Kaizen en las MYPE rubro bodegas del casco urbano de Morropón (Piura) año 2015”, tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, el cual ha tenido como objetivo principal describir las características que tiene el financiamiento y el kaizen en las MYPE rubro bodegas del casco urbano de Morropón (Piura) año 2015, empleó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal; los principales resultados y conclusiones fueron que el tipo de financiamiento a que acuden las MYPE del casco urbano del Distrito de Morropón durante el año 2015, es el financiamiento a corto plazo, cuyo dinero es destinado para el pago a los proveedores y así poder mantener un una amplia gama de productos de calidad para ofrecerles a sus consumidores y por otra lado las MYPE también han invertido

parte del financiamiento en la adquisición de maquinaria. La entidad financiera EPYME alternativa es el principal proveedor de recursos financieros de las MYPE rubro bodegas del casco urbano del Distrito de Morropón durante el año 2015, quienes les otorgan facilidades en la obtención de un crédito , su tasa de interés se condiciona al monto solicitado y no varían según los plazos a devolución.

Castro, (2017) en su tesis de investigación titulada “Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las ópticas del distrito de Sullana año 2016”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana, tuvo como como objetivo general: Determinar las principales características del financiamiento y la rentabilidad de las ópticas del distrito de Sullana, año 2016, la metodología de la investigación es de tipo cuantitativa – descriptiva, para el recojo de información se empleó una muestra y una población de 21 propietarios, en el cual se manejó la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, donde se aplicó 20 preguntas y para validar dicho cuestionario se acudió a tres expertos quienes propusieron algunas recomendaciones, los principales resultados y conclusiones fueron que el 100% de microempresarios encuestados manifiesta que para obtener el crédito hipotecario le solicitaron el título de propiedad original de un determinado predio. También el 95% de microempresarios encuestados manifiesta que consiguió ganancias en su empresa, y concluyo que Las principales características del financiamiento de las ópticas del distrito de Sullana, son en su mayoría financiadas en entidades financieras, el monto desembolsado fue a tiempo con el cual cubrió las necesidades de su negocio, lo que le permitió mejorar su local y adquirir maquinarias y equipos. Las fuentes de financiamiento que identifican los

propietarios de las ópticas en Sullana son el financiamiento a corto y a largo plazo, los créditos hipotecarios, los pagare, las líneas de crédito, las cuales contribuyen al crecimiento de su empresa.

Carreño, (2017) en su tesis de investigación denominado “Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las mype rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Sullana, tuvo como 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. Los principales resultados y conclusiones fueron que 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, y concluyo 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. Se identificaron los objetivos de

gestión de calidad que aplican los microempresarios en sus empresas son el aseguramiento de la calidad de la empresa y que garanticen el buen funcionamiento de la empresa; satisfacción de sus clientes y para lograr brindar servicio de calidad, atención personalizada, cumplen con los requisitos de Ley; buena relación con los clientes porque tienen un fuerte vínculo, que puede hacer la diferencia entre la competencia, sobre todo cuentan con liderazgo, objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia.

Ruíz (2015) en su tesis de investigación denominada “Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de la micro y pequeña empresa sector comercio rubro venta de abarrotes del mercado modelo de Sullana – año 2015”; tesis para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana, quien tuvo como objetivo general: Describir las principales características del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio – rubro ventas de abarrotes del Mercado Modelo de Sullana, año 2015, empleó la metodología de la investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 30 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que el 90% obtuvo crédito en el sistema bancario, 73% recibieron montos mayores a 5000 soles y el 83% deben pagar intereses entre el 16 y 25%. Y concluyó que como características del financiamiento de las Mype en estudio que en su totalidad han solicitado y recibido crédito incluso desde su creación. En su mayoría el monto estuvo entre 5000 y 20000 soles. Utilizaron el sistema bancario. Fue un crédito oportuno y suficiente para lo que necesitaron. Finalmente podemos referir que los representantes de las Mype ven en el

financiamiento uno de los principales factores de la mejora en la rentabilidad de las MYPES estudiadas.

### **2.1.2. Variable Gestión de Calidad**

Castaño & Vélez (2016) en su trabajo de investigación denominada “Implementación de un plan de calidad en el proceso de inyección de una empresa manufacturera de plásticos, ubicada en la ciudad de Cali”, tesis para optar al título de Ingeniera Industrial, en la Universidad de San Buenaventura de Cali, Colombia, quien tuvo como objetivo general: Diseñar un plan de calidad en el proceso de inyección de una empresa manufacturera de plásticos, ubicada en la ciudad de Cali basada en la ISO 9001:2015, empleó la metodología en la investigación descriptiva, de tipo no experimental con un diseño longitudinal de tendencia, los principales resultados y conclusiones fueron que los lineamientos de calidad establecidos en la empresa, política de calidad y objetivos de calidad, le permite implementar en el futuro proyectos de mejoramiento de la calidad en los diferentes procesos y áreas de la empresa con el fin de apuntar a una certificación en la norma ISO 9001:2015, los procesos deben irse mejorando hasta el punto que sea posible estandarizar las características del proceso. El plan de calidad planteado fue posible realizarlo completamente, dentro de este se obtuvieron logros como el enfoque hacia la calidad, se realizaron procedimientos acordes a los procesos y al nivel que tiene la empresa con respecto a la gestión de calidad. Todo lo realizado fue socializado, acordado y mejorado para adaptarse a la empresa en cuestión.

Aquilla (2016) en su trabajo de investigación denominado “Proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la empresa Flexiplast S.A bajo la norma ISO 9001:2015”, tesis para optar el título de Magister en Sistemas de Gestión Integral en la Universidad Central del Ecuador, Ecuador, el cual tuvo como objetivo general: Diseñar un plan de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para asegurar la sostenibilidad a largo plazo del sistema considerando la estrategia y situación real de la organización, empleó la metodología de diseño no probabilístico, muestreo por conveniencia o juicio, los principales resultados y conclusiones fueron que de este diagnóstico se puede apreciar que el nivel actual de cumplimiento del sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 es del 65%, El sistema de gestión de calidad Flexiplast es un sistema que no se ha logrado consolidar con el tiempo, probablemente se debe a la rotación de personal que ha existido en los últimos años. Adicionalmente la competencia del personal no es la más adecuada lo cual dificulta el logro de los objetivos de los procesos y el sistema en general. La organización no tiene una cultura de prevención real, Sin embargo se logra contar con una base inicial de la metodología a aplicar para la gestión del riesgo dentro de la organización. Se cuenta con una matriz inicial de gestión del riesgo donde se muestra la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos. La propuesta del plan de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 ha logrado identificar las fortalezas y debilidades del sistema de gestión versión 2008, el nivel de alineación del sistema a la estrategia. Se ha podido identificar los riesgos de los procesos y el sistema considerando varios factores como el contexto, partes interesadas y productos. Así como se han definido

acciones para tratar dichos riesgos. Se ha logrado la participación de los líderes de proceso en el descubrimiento del estado real de su proceso.

Valverde (2015) en su trabajo de investigación denominado “Propuesta de diseño de un sistema de gestión de calidad para una empresa fabricante de productos plásticos. CASO: “LANDPLASTIK CIA. LTDA””, tesis para optar el Título de Ingeniería en Administración de Empresas en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador, el cual tuvo como objetivo general: Diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa LANDPLASTIK CÍA. LTDA., basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008, obteniendo como documentos entregables, el Manual de Calidad y de Procedimientos, empleó la metodología de tipo transversal, los principales resultados y conclusiones fueron que La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, genera ventajas comparativas y ventajas competitivas en las actividades y procesos de la empresa, permitiendo a la empresa controlar eficientemente las debilidades internas y enfrentar eficazmente las amenazas, garantizando así la permanencia de la empresa el mercado y generando utilidades y fuentes de empleo para la sociedad. Para lograr que los productos y servicios de una organización sean de Calidad, es necesario que toda organización sepa y que mejor implemente un Sistema de Gestión de Calidad, ya que éste sirve como plataforma para el desarrollo de actividades, procedimientos y procesos coordinados, los cuales contribuirán a que las características de los productos/servicios que oferta la empresa cumplan con los requisitos del cliente. De esta manera la empresa generará utilidades mediante la venta de productos/servicios de Calidad. La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, exige el seguimiento constante y la evaluación permanente al mismo. Mediante este

adecuado proceso de Control, se promoverá a nivel general de la empresa, la Filosofía de Mejora Continua, la cual aumentará las habilidades y destrezas para el cumplimiento de los requisitos del cliente. La Propuesta del diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, proporciona a las empresas productoras una metodología adecuada para la implementación de un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

Dávila (2017) en su tesis de investigación denominado “Gestión de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa GM Fiori Industrial SRL, 2017”, tesis para optar el título de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial, en la Universidad Norbert Wiener, Lima; quien tuvo como objetivo general: Diseñar un sistema de gestión de calidad que permita reducir la producción defectuosa e incrementar la rentabilidad de la empresa; empleó la metodología en la investigación fue tiene un sintagma holístico, el cual permitirá solucionar los problemas de rentabilidad por los que afronta la empresa y es Proyectiva, porque se hará una propuesta para ser aplicada en un futuro, es no experimental, debido a que se realiza sin maniobrar premeditadamente variables, los principales resultados y conclusiones fueron que En función de las investigaciones anteriores respecto a producción y rentabilidad, se tienen resultados que se esperan obtener luego de la implementación del SGC, que son disminuir la producción defectuosa en un 80% en el mejor de los casos y un 20% en una situación pesimista, así como también un aumento de la rentabilidad en 30%, del análisis cuantitativo de los estados financieros se obtuvieron datos de los ratios de liquidez (6.64), solvencia (15%), gestión (3.21) y rentabilidad (5.75%), y concluyo que Debido a la ausencia de un área de calidad, políticas no definidas y ausencia de conocimientos sobre ésta por

parte de los operarios, la baja rentabilidad y producción defectuosa, se propuso el diseño de implementación de un SGC aplicable para mejorar la situación de la empresa y se determinó que la implementación de este sistema impactaría positivamente, de tal manera que la producción defectuosa disminuiría en 80%, lo cual generaría que la empresa incremente su valor en S/761,600 (VAN optimista – VAN normal). Por otro lado, se determinó que la disminución de la producción defectuosa en un 80% generaría una variación positiva de la rentabilidad en 498% (TIR optimista – TIR normal). La rentabilidad obtenida de la diferencia de la producción adicional vendida frente a la inversión realizada de S/40,938.72 fue de S/203,806.31 tomando como referencia el año 1 (Ventas E. Opt – Ventas Esc. Normal), lo que indica que la implementación del diseño de un SGC sería muy rentable. Segunda: Para conocer y diagnosticar la problemática de la empresa se revisaron los estados financieros, reportes de producción, almacén y productos terminados, en los cuales se encontró que la baja rentabilidad se debía a problemas como: Devoluciones por producción defectuosa, falta de capacitación que origina un mal control en los procesos de toda la cadena de producción, así como también la falta de compromiso y desmotivación del personal; también ausencia de procesos documentados y de un mantenimiento preventivo a las máquinas y moldes, ausencia de enfoque a 117 procesos y productos defectuosos, desencadenando como principal problema la baja rentabilidad de la empresa.

Jamanca (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2015”, tesis para optar el título

Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Huaraz, el objetivo general: Establecer las principales características de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de Herzberg, en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de Huaraz, 2015, empleó la metodología un diseño transeccional, y un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 58 trabajadores de 12 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta; los principales resultados y conclusiones fueron que el 50% del personal, señalan estar totalmente en desacuerdo con el reconocimiento y logro al ver el resultado de su trabajo, el 44.8% del personal manifiestan no estar de acuerdo con el crecimiento personal con su trabajo, y el 44.8% del personal indica estar totalmente en desacuerdo con el sueldo mensual que percibe, y concluyo que no se aplica adecuadamente el manejo de los factores Higiénicos, donde se muestra desacuerdo en mayor porcentaje con características como la supervisión y el salario, así también se presenta una dirección poco conveniente de los factores motivacionales como el crecimiento personal y el reconocimiento al logro, donde se observa el desacuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente en mayor porcentaje. Con estos resultados se puede afirmar que los trabajadores no tienen una apropiada motivación, por lo que no es beneficioso para los directivos que buscan alcanzar una gestión de calidad.

Mosqueira (2016) en su tesis de investigación denominada “Diseño de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para industria de plásticos –

PROCOMSAC – en Chiclayo”, tesis para optar el título de Maestría en Ciencias Mención en Gestión de Riesgos Ambientales y de Seguridad en las Empresas en la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, cuya investigación ha tenido como objetivo general: Diseñar un Sistema Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para la empresa PROCOMSAC; empleó la metodología de tipo descriptiva, con método deductivo e inductivo, y para el recojo de la información se escogió la técnica de la encuesta, entrevista y formato para SST, los principales resultados y conclusiones fueron que implementar adecuadamente el SGSST beneficiará las condiciones de los trabajadores en cuanto a la protección de su seguridad y salud, mediante el monitoreo y evaluación ante la ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales. Esto debe repercutir de forma beneficiosa en el clima organizacional de la empresa y la productividad de los trabajadores; la empresa no cuenta con Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, la empresa de Plásticos – PROCOMSAC, presentó 19 peligros potenciales, así mismo los incidentes peligrosos ocurrieron con mayor frecuencia (19 incidentes); seguidos por los accidentes incapacitantes (15); mientras que las operación que presentó mayor número de accidentes y/o incidente fue la de conversión (cuatro accidentes leves, cinco accidentes incapacitantes, cuatro incidentes peligrosos y dos incidentes menores). Del mismo, las operaciones donde se presentaron accidentes e incidentes fueron las de extracción, laminado, impresión, prensa, telares, mantenimiento, conversión y control de calidad.

Yahuana (2017) en su tesis de investigación denominada “Caracterización de la competitividad y la gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la urbanización La Alborada- Piura, año 2016”, tesis para

optar el título de licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, cuya investigación ha tenido como objetivo general: Identificar las características que tienen la competitividad y la Gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la Urbanización la Alborada-Piura, año 2016; empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, los principales resultados y conclusiones fueron que la respuesta en 80% de los casos es afirmativa es decir, que los dueños consideran que hay una política de calidad en la empresa y que esta política orienta el desempeño del personal. El 20% considera que ello no es así, el 60% afirma que positivamente estos elementos han contribuido a generar un adecuado ambiente de trabajo; 40% consideran que estos elementos no lo han hecho posible, los factores de la gestión de la calidad identificada en la presente investigación, con carácter de relevancia se ve la política de calidad, el desempeño del personal. Los elementos determinantes de la gestión de calidad identificados en los Restaurantes de la Urb. La Alborada son: seguridad, limpieza, higiene, mejora continua, calidad, habilidades, toma de conciencia de los trabajadores.

Espinoza (2017) en su tesis de investigación denominada “Caracterización de la gestión de calidad y formalización en las MYPE rubro calzado de Chulucanas (Piura), año 2016”, tesis para optar el título de licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, cuya investigación ha tenido como objetivo general: determinar características de la Gestión de Calidad y Formalización de las MYPE rubro calzado de Chulucanas-Piura (2016), empleó la metodología de investigación descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, con la técnica del cuestionario e instrumento de la

encuesta, los principales resultados y conclusiones fueron que el 80,25% afirman que es necesario contar con un sistema de gestión de calidad para garantizar la calidad del producto; el 67.90% afirma que no es necesario un sistema de gestión de calidad para garantizar el servicio, y concluyó que las características de la gestión de calidad y formalización mostró que los resultados obtenidos son: el 80.25% afirman que es necesario contar con un sistema de gestión de calidad para garantizar la calidad del producto; el 67.90% afirma que no es necesario un sistema de gestión de calidad para garantizar el servicio; con respecto a las características de formalización las MYPE bajo estudio no se encuentran formalizadas como personas jurídicas debido a que no están registradas en SUNARP y para el estado esto significa que estas empresas aún son informales. El Estado Peruano debería formar un sistema nacional de capacitaciones que impulse el desarrollo y la promoción de la MYPE en el Perú. El grado de enfoque al cliente identificado es que la mitad de los clientes están satisfechos con los productos y la atención brindada por las zapaterías de Chulucanas, por lo que es necesario mejorar la calidad del producto con el fin de lograr la satisfacción total de los clientes. Se recomienda al estado Peruano y a todos sus actores involucrados en MYPE contar con un sistema nacional de capacitaciones y así lograr a mediano plazo desarrollo en la competitividad y la satisfacción del cliente.

Núñez (2016) en su tesis de investigación denominada “Factores de la competitividad y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro - abarrotes en la ciudad de Talara Alta (Piura), período 2016 I -II”, tesis para optar el título de licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, cuya investigación ha tenido como objetivo general: Determinar los

principales factores de la competitividad y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro abarrotes en la Ciudad de Talara Alta (Piura), período 2016, empleó la metodología de investigación, e tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Para su realización se escogió una población de 17 MYPE; tomando una muestra de 43 clientes a las cuales se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario, los principales resultados y conclusiones fueron que los elementos de la gestión de calidad de las MYPE de Talara Alta son: Para todos los clientes encuestados es importante que las MYPE mantengan la limpieza de su local para una mayor higiene de los productos, continuando con la satisfacción de los productos de calidad que estas ofrecen ya que si se esmeran por cumplir plenamente con satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos y por último el orden de los producto para una mejor visión al público consumidor. La eficiencia de la gestión de calidad de las MYPE de Talara Alta es: La mayor cantidad de clientes encuestados opinaron que el personal de las MYPE si les ofrece un servicio de eficiencia lo que hace que exista un liderazgo activo de todo el equipo directivo por emprender mejoras en los procesos de las MYPE.

Carreño (2017) en su tesis de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana, tuvo como como 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, los principales resultados y conclusiones fueron que 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 y concluyó 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. Se identificaron los objetivos de gestión de calidad que aplican las microempresarios en sus empresas son aseguramiento de calidad de la empresa y que garanticen el buen funcionamiento de la empresa; satisfacción de sus clientes y para lograr brindan servicio de calidad, atención personalizada, cumplen con los requisito de Ley; buena relación con los clientes porque tienen un fuerte vínculo, que puede hacer la diferencia entre la competencia, sobre todo cuentan con liderazgo, objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia.

Castillo (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la capacitación y gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio - rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, año 2016”, tesis

para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la capacitación y gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, periodo 2016, la investigación fue de tipo no experimental, de tipo descriptivo, cuya muestra fue de 118 personas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 18 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, validado por especialistas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 100% no considera que sea lo mismo gestión de calidad y pruebas de producto, incluso desconocen el término, el 100% considera que si deben participar en este proceso, el 100% considera que todo el personal debe involucrarse en el proceso de gestión de calidad, el 90% si considera importante, el 90% si considera importante, y concluyo que la gestión de calidad se caracteriza por permitir mejorar los procesos de producción en base a las normas estandarizadas y establecidas en el ISO 9000. Así mismo permite mejorar los estándares de calidad de los productos y servicios logrando la competitividad de la MYPE en los mercados nacionales.

Farfán (2015) en su tesis de investigación denominado “Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Sullana, tuvo como objetivo general, describir las características de la Gestión de Calidad de las MYPE del sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana Año 2014. La investigación es de tipo cuantitativa descriptiva. Para el recojo de información se escogió en forma dirigida una muestra de 13 MYPE que

fue la totalidad de la población en las cuales se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas. Llegando a la siguiente conclusión: el 62% de las empresas tienen más de tres años en el negocio, por otra parte el 46% de los encuestados manifestó que la razón por la que se iniciaron en la actividad fue por que vieron una oportunidad, esto podría decirse por la zona que es netamente agrícola, y el 62% de las empresas cuentan entre 1 a 5 trabajadores. Se pudo conocer también que la mayoría de las MYPE si cuentan con un plan estratégico pero que estos son comunicados algunas veces, además muy pocos microempresarios se capacitan pero que estos si cumplen con los objetivos que se proponen en un plazo determinado. En conclusión las MYPE en estudio en la actualidad tienen deficiencias en sus procesos administrativos y por ende en la satisfacción del cliente; asociados a la falta de capacitación del personal.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Artículos Plásticos**

#### **2.2.1.1. Definición de Artículos Plásticos**

Son productos elaborados en un material plástico que son compuestos por resinas, proteínas y otras sustancias, son fáciles de moldear y pueden modificar su forma de manera permanente a partir de una cierta compresión y temperatura. Un elemento plástico, por lo tanto, tiene características diferentes a un objeto elástico, también se les conoce como polímeros que se moldean a partir de la presión y el calor, y es como se pueden elaborar una gama de productos (Pérez y Gardey, 2015).

### 2.2.1.2. Propiedades de los Plásticos

Según SOS (2013) afirma que los plásticos tienen una gran variedad de propiedades y son:

- **Conductividad Eléctrica Nula:** Se dice que los plásticos conducen mal la electricidad, por ello se emplea como aislantes eléctricos.
- **Conductividad Térmica Baja:** Porque transmiten el calor muy lentamente, por ello se usan como aislante térmico.
- **Resistencia Mecánica:** Para los ligeros que son, resultan muy resistentes; por ello se usan junto a aleaciones metálicas para construir aviones.
- **Combustibilidad:** Porque arden con facilidad, porque sus moléculas se componen de carbono e hidrogeno.
- Además se destaca lo **económico** que cuestan, salvo al combinarse con otro material, para crear materiales compuestos, como el poliéster reforzado con fibra de vidrio.

### 2.2.1.3. Tipos de Plásticos

Beltrán y Mancilla (s.f.) manifiesta que los plásticos se agrupan de distinta manera y por lo general el mismo plástico se encuentra en distintos grupos y son:

- **Termoplásticos:** Son polímeros lineales, y pueden estar ramificados y no, además no se encuentran entrecruzados con polímeros saludables en algunos disolventes orgánicos y son capaces de fundir.
- **Plásticos de Altas Prestaciones (o Plásticos Ingenieriles):** Son de altas prestaciones y forman del grupo de termoplásticos por poseer unas

propiedades mecánicas excepcionalmente buena, y se denominan materiales de alta prestación y se empieza a utilizar para aquellos materiales que podrían sustituir a metales como el aluminio en algunas aplicaciones.

- **Termoestables:** Son materiales que adquieren un estado final reticulado y los hace insolubles e incapaces de fundir, y son materias primas de bajo peso molecular de los que se obtiene en una primera fase como producto intermedio.
- **Elastómeros:** Conocidos también como caucho y son generalmente polibutadienos que contienen dobles enlaces en cadena principal, de modo que las cadenas se encuentran enrolladas sobre sí mismas y les confiere gran flexibilidad y son materiales capaces de soportar deformaciones muy grandes recuperando su forma inicial una vez que se elimine el esfuerzo.
- **Composites:** Son plásticos compuestos de material de muy buenas propiedades mecánicas; elevada dureza y resistencia a la atracción y están conformadas por dos componentes inmiscibles que forman dos fases separadas y les confieren propiedades muy interesantes.
- **Plásticos Espumados:** Son termoplásticos de estructura celular, donde contienen propiedades de celdillas finas llenas de gas que pueden ser cerradas o abiertas y sus propiedades físicas de materiales que serán intermedias entre las del sólido y las de gas.
- **Cristales Líquidos:** son termoplásticos basados en poliésteres aromáticos, y presentan estructuras altamente ordenadas.

#### 2.2.1.4. Tipos de Artículos Plásticos

Los tipos de artículos plásticos más frecuentes que se puede identificar, porque cada tipo de plástico se representa con un símbolo en la base del envase, y se puede facilitar su reciclaje y son:

- **PET (POLIETILENO TEREFALATO).**- Son plásticos más habituales de envases de alimentos y bebidas, las más conocidas son las botellas y botellines de agua mineral.
- **HDPE (POLIETILENO DE ALTA DENSIDAD).**- Son plásticos versátil y resistente, se emplean para envases de productos de limpieza del hogar, champús, detergentes; además se puede ver en envases de leche, zumos, yogur y bolsas de basura.
- **PVC (VINÍLICOS O CLORURO DE POLIVINILO).**- Son plásticos muy resistentes, se utilizan en productos del hogar, como las tinas, baldes, gelatineros, etc.
- **PS (POLIESTIRENO).**- Se empleado en platos y vasos de usar y tirar, hueveras, bandejas de carne, frutas, envases de yogures etc. Y tiene un bajo punto de fusión hace posible que se derrita en contacto con el calor. Incluye el poliestireno expandido, también denominado corcho blanco o poliespán.
- **LDPE (POLIETILENO DE BAJA DENSIDAD).**- Son plásticos fuertes, flexibles y transparentes, que se pueden encontrar en algunas botellas o bolsas de plástico de un solo uso, papel film y los envases de yogures.
- **PP (POLIPROPENO).**- Son plásticos con un alto punto de fusión que permite a los envases capaces de contener líquidos y alimentos calientes,

además se utilizan en envases médicos, pajitas, botes de ketchup, tapas, champús, etc.

## **2.2.2. Micro y Pequeña Empresa**

### **2.2.2.1. Definición de MYPE**

Las MYPE son pequeñas unidades 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, con la finalidad de tener ingresos económicos para el bienestar de cada uno de ellos, además son ingresos para el Estado (Huamán, 2009).

### **2.2.2.2. Características de MYPE**

Las MYPE tienen las siguientes características concurrentes según Huamán (2009):

- **Microempresa:** de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
  
- **Pequeña Empresa:** de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Para el caso se entiende como trabajador aquel cuya prestación sea de naturaleza laboral, independientemente de la duración de su jornada o el plazo de su contrato. Para la determinación de la naturaleza laboral de la prestación se aplica el principio de primacía de la realidad.

### **2.2.3. Financiamiento**

#### **2.2.3.1. Concepto de financiamiento**

Para Márquez (2007) es la obtención de dinero a través de la inversión o la emisión o la emisión de la deuda, y a la Administración de los ingresos y gastos de una organización gubernamental. Son los recursos financieros percibidos por concepto de renta O son aquellos recursos provenientes de operaciones empresariales.

Según Kong y Moreno, (2014) el financiamiento es un concepto que cada vez toma mayor apogeo y que ha sido ampliamente analizado, pero básicamente destaca en una sola idea, que consiste en 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.

El financiamiento es una forma de cancelación de una deuda contraída como contraprestación de un monto de dinero recibido por adelantado. De otra manera podemos definir al financiamiento como una forma de pago diferida en el tiempo como resultado de un adelanto en dinero, siendo el costo de ambas formas el interés. Si bien el financiamiento está relacionado siempre a un monto de dinero en ocasiones el mismo se puede hacer efectivo mediante un producto que se recibe en un momento dado y se paga de forma diferida. Como por ejemplo en el caso de que realicemos una compra con tarjeta de crédito de un artículo para el hogar (Oulhaj, 2015).

El término financiamiento no es más que el conjunto de recursos monetarios que se le otorgan a una persona o empresa para que realicen alguna actividad en concreto. Las entidades bancarias son quienes habitualmente hacen este tipo de préstamos, siendo el más común la apertura de un negocio o ampliación del mismo. Teniendo en cuenta que quienes realizan este tipo de créditos de forma habitual son los bancos mediante tasas de interés no muy altas y con facilidades de pago, no siempre son aprobados dado que en ocasiones el riesgo de financiar suele ser alto. Los gobiernos también buscan financiamiento pero esta vez no a bancos nacionales, sino que existen entidades internacionales que realizan grandes créditos a las naciones para resolver algún tipo de inconveniente que se suscita en la economía de dicho Estado. Los gobiernos locales so solicitan este tipo de solicitudes a bancos nacionales pero para realizar proyectos de carreteras, sistemas de aguas servidas y hasta construcción de casas (Mauro, 2014).

### 2.2.3.2. Características de Financiamiento

Mora, (2014) dentro de las características de financiamiento de pueden mencionar:

**Capital Adventure o capital de riesgo:** El capital de riesgo tiene sus orígenes después de la segunda guerra mundial, donde familias que conservaban reservas de dinero toman la decisión de realizar inversiones en nuevos negocios que les parecían prometedores. Este es un medio que inicia en como una empresa privada pero que con el tiempo logró que se promulgarán leyes para el apoyo de nuevos negocios o pequeñas y medianas empresas.

Además el capital de riesgo aporta recursos económicos a largo plazo o con el mismo riesgo que los fondos aportados por los empresarios y utilizan diferentes instrumentos para equilibrar el porcentaje del capital y el control de la empresa. Es una opción alternativa al crédito bancario dado que este es poco accesible para MYPES y emprendedores en sus inicios.

Se puede definir en características principales:

- a) La inversión es básicamente de capital. Incluyen todas las responsabilidades que los dueños.

- b) Es un por un tiempo definido. Invierten hoy, definen un plazo para luego vender.
- c) Adquieren acciones pero no asumen la gestión del negocio.
- d) Actualmente existen organizaciones privadas que invierten en diferentes empresas buscando obtener la mayor rentabilidad posible.
- e) El financiamiento es condicional a los resultados del análisis de la información proporcionada en el Formulario de Solicitud de Financiamiento.
- f) El financiamiento no se constituye en un crédito para la empresa y no se cobran intereses por el mismo. Tampoco se constituye en una donación, a fin de exigir a la empresa responsabilidad en el manejo de los fondos eventualmente otorgados. Las condiciones de devolución del financiamiento a las instituciones seleccionadas serán pactadas y negociadas al momento de ser otorgado.
- g) En caso de ser elegidas para acceder al financiamiento, la empresa se beneficiará automáticamente de la experticia de las instituciones involucradas en temas de desarrollo tecnológico, gestión, marketing, apertura de mercados, etc., a través del desarrollo de un plan de inversión diseñado de manera conjunta con la empresa.
- h) En caso de no ser elegidas para acceder al financiamiento, la empresa se beneficiará de un informe oficial de esta decisión que incluye un análisis objetivo y confidencial de las ventajas y desventajas competitivas de su actividad con respecto a otras actividades similares.

Estas empresas también buscan empresas con características similares a las siguientes:

- a) Empresas que se encuentren en un sector dinámico y atractivo.
- b) Que tenga potencial de crecimiento.
- c) Ventajas competitivas sólidas frente a los competidores o empresas de un mismo sector.
- d) Liderazgo empresarial.
- e) Rentabilidad.
- f) Que tengan un bajo nivel de endeudamiento.
- g) Sector activo que pueda facilitar su salida en un futuro.

Asimismo Aranda (2016) menciona que existen las siguientes características y son:

- El financiamiento es condicional a los resultados del análisis de la información proporcionada en el Formulario de Solicitud de Financiamiento.
- El financiamiento no se constituye en un crédito para la empresa y no se cobran intereses por el mismo. Tampoco se constituye en una donación, a fin de exigir a la empresa responsabilidad en el manejo de los fondos eventualmente otorgados. Las condiciones de devolución del financiamiento a las instituciones seleccionadas serán pactadas y negociadas al momento de ser otorgado.
- En caso de ser elegidas para acceder al financiamiento, la empresa se beneficiará automáticamente de la experticia de las instituciones involucradas en temas de desarrollo tecnológico, gestión, marketing,

apertura de mercados, etc., a través del desarrollo de un plan de inversión diseñado de manera conjunta con la empresa.

- En caso de no ser elegidas para acceder al financiamiento, la empresa se beneficiará de un informe oficial de esta decisión que incluye un análisis objetivo y confidencial de las ventajas y desventajas competitivas de su actividad con respecto a otras actividades similares.

### **2.2.3.3.Fuentes de Financiamiento**

Según (Silupu, 2016) existen varias fuentes de financiación en las empresas. Se pueden categorizar de la siguiente forma:

#### **a) Según su plazo de vencimiento**

- **Financiación a corto plazo:** Es aquella cuyo vencimiento (el plazo de devolución) es inferior a un año. Algunos ejemplos son el crédito bancario, el Línea de descuento, financiación espontánea, etc.
- **Financiación a largo plazo:** Es aquella cuyo vencimiento (el plazo de devolución) es superior a un año, o no existe obligación de devolución (fondos propios). Algunos ejemplos son las ampliaciones de capital, autofinanciación, fondos de amortización, préstamos bancarios, emisión de obligaciones, etc.

## **b) Según Su Procedencia**

- **Financiación interna:** reservas, amortizaciones, etc. Son aquellos fondos que la empresa produce a través de su actividad (beneficios reinvertidos en la propia empresa).
- **Financiación externa:** financiación bancaria, emisión de obligaciones, ampliaciones de capital, etc. Se caracterizan porque proceden de inversores (socios o acreedores).

## **c) Según los propietarios**

- **Medios de financiación ajenos:** créditos, emisión de obligaciones, etc. Forman parte del pasivo exigible, porque en algún momento deben devolverse (tienen vencimiento)
- **Medios de financiación propia:** no tienen vencimiento.

## **d) Instituciones Financieras**

- **Instituciones financieras privadas:** bancos, sociedades financieras, asociaciones mutualistas de ahorro, crédito para la vivienda, cooperativas de ahorros y créditos que realizan intermediación financiera con el público (Hurtarte, 2008).
- **Instituciones financieras públicas:** bancos del Estado, cajas rurales de instituciones estables, estas instituciones se rigen por sus propias leyes, pero

están sometidas a la legislación financiera de cada país y al control de la superintendencia de los bancos (Pérez, s.f.).

- **Entidades financieras:** Es el nombre que se le da a las organizaciones que mantiene líneas de crédito para proyectos de desarrollo y pequeños proyectos productivos a favor de las poblaciones pobres, incluyendo los organismos internacionales, los gobiernos y las ONGS internacionales o nacionales (Villareal, 2009).

#### **2.2.3.4.Fuentes de Financiamiento Bancaria**

Para Espinoza, (2016) Existen muchos tipos de financiación para una empresa. Aunque principalmente se pueden dividir en dos grupos. Por un lado están los recursos externos o financiación externa y por otro lado están los recursos internos o auto-financiación. Por lo tanto podemos encontrar fuentes de financiamiento internas y externas.

La financiación externa es un tipo de fuente de financiamiento para una empresa en la que se obtienen los recursos de un agente externo. Los créditos bancarios suelen ser la forma más habitual que tiene una MYPE o autónomo de financiarse. Dicha financiación conlleva tener mayores o menores obligaciones de pago. Por ejemplo, no son lo mismo los préstamos bancarios, que la inversión de un socio capitalista.

Por otro lado tenemos la financiación interna o auto-financiación. Es ni más ni menos que la financiación que obtiene la empresa con los propios recursos generados mediante la actividad. Por ejemplo, una empresa tiene beneficios durante un ejercicio. Dichos beneficios se destinan a las reservas, en vez de repartirse entre los socios. Como se van a las reservas, la empresa se está auto-financiando. Sin duda, este es el mejor mecanismo de financiación, puesto que el riesgo es mucho menor y dota a la empresa de un balance mucho más saneado.

#### **2.2.3.4.1. El crédito bancario**

El crédito bancario es aquel contrato por el cual un banco pone a disposición de su cliente, a solicitud de éste y dentro de un límite pactado, cantidades de dinero dentro de un periodo preestablecido; por su parte, el cliente se obliga a pagar ciertas comisiones e intereses del saldo utilizado y de devolver el saldo líquido al culminarse la relación contractual. Como se indicó, en la práctica bancaria peruana se emplea como término genérico “crédito” para referirse tanto a préstamos como créditos; pudiéndose observar oferta de productos denominados “Créditos Hipotecarios”, “Créditos Vehiculares”, “Créditos Personales”, los cuales en realidad son préstamos por ponerse el dinero a disposición del cliente por un monto determinado en un solo acto, no dándole la posibilidad al cliente de utilizarlo paulatinamente según su conveniencia. (Betancuort, s.f.).

#### **2.2.3.4.2. Línea de Crédito**

El CAF, (2015) manifiesta que las líneas de crédito son una facilidad que se otorga a un cliente hasta por un límite determinado y que le permite, durante el período de vigencia de la facilidad, solicitar el financiamiento de varias operaciones de naturalezas semejantes e independientes entre sí.

Larraz, (2011) manifiesta que una línea de crédito es un derecho a obtener un préstamo que concede una entidad financiera a una empresa. La diferencia con los créditos convencionales es que en lugar obtenerse una cantidad de dinero que se devuelve en un plazo y a unos intereses determinados lo que se logra es la posibilidad de adquirir un dinero que se cogerá y devolverá cuando se necesite durante un plazo y a un tipo de interés determinado.

##### **a). Principales ventajas y desventajas de una línea de crédito**

Las principales ventajas y desventajas según (Anónimo, 2015), son los siguientes:

- La gran ventaja de esta vía de financiación es la flexibilidad en cuanto al uso de ese dinero disponible, al que se puede acceder de manera inmediata cada vez puesto que está en ‘tu’ cuenta de crédito. La entidad bancaria pone a tu disposición un saldo, pero tú puedes utilizar solo una parte de él en función de tus necesidades. Eso sí, la desventaja de esta situación viene precisamente por el hecho de que el banco no

solo te cobra por ese capital dispuesto, sino también por el no dispuesto.

- Unida a la flexibilidad está la comodidad en el manejo de ese saldo, pues en la práctica opera como una cuenta corriente propia. Por ello, muchas compañías utilizan esta modalidad para financiar el dinero circulante de su día a día, para tener siempre la posibilidad de realizar los pagos a proveedores, las nóminas... incluso cuando tiene problemas de liquidez.
- Sin embargo, una de las principales desventajas de las líneas de crédito es que llevan aparejadas más comisiones que otras vías de financiación, precisamente por ese concepto de “dinero siempre disponible”.

#### **2.2.3.4.3. Leasing**

Para AJE, (2008) el leasing financiero es un contrato de arrendamiento financiero de un bien, con opción de compra del mismo al vencimiento del plazo pactado. Es necesario distinguir entre el leasing financiero y el leasing operativo. Ambas figuras se diferencian por la propiedad del equipo. En el primer caso, la entidad financiera es la propietaria del bien, mientras que en el segundo el propietario es el fabricante del inmovilizado.

## **A. Objeto**

Barral, (2016) el bien objeto de un contrato de arrendamiento financiero no puede destinarse a usos particulares, puesto que la normativa reguladora del contrato de arrendamiento financiero exige que el bien objeto de cesión quede afecto únicamente a las explotaciones agrícolas, pesqueras, industriales, comerciales, artesanales o de servicios profesionales del arrendador. En esencia, el leasing es un contrato destinado a financiar bienes destinados a la actividad empresarial o profesional del usuario y de ahí las especiales ventajas fiscales con que nació esta figura.

Cualquier bien, ya sea mueble o inmueble, que pueda ser dedicado a la actividad empresarial del sujeto puede ser objeto de leasing, siendo muy frecuente el arrendamiento financiero sobre camiones, maquinaria agrícola o de obras públicas, maquinaria frigorífica e industrial, etc.

## **B. Duración**

El contrato de arrendamiento financiero debe tener una duración mínima exigida por la Ley; siguiendo a (Barral, 2016) ésta es la siguiente:

- Dos años en el caso de bienes muebles.
- Diez años, en el caso de inmuebles o establecimientos industriales.

#### 2.2.3.4.4. Renting

Se trata de un acuerdo mediante el cual el arrendador conviene con el arrendatario el derecho a usar un activo durante un periodo de tiempo determinado, a cambio de percibir un importe único o una serie de pagos o cuotas, sin que se trate de un arrendamiento de carácter financiero. Los ingresos y gastos, correspondientes al arrendador y al arrendatario, derivados de los acuerdos de arrendamiento operativo serán considerados, respectivamente, como ingreso y gasto del ejercicio en el que los mismos se devenguen, imputándose a la cuenta de pérdidas y ganancias (Sánchez, 2014).

##### A. Características del contrato de Renting

Después de lo estudiado hasta ahora sabemos que el renting es un contrato que puede firmarse sobre cualquier tipo de bien ya sea mueble o inmueble, sin embargo en nuestro país y la doctrina que lo estudia considera básicamente que recae sobre bienes muebles, teniendo una gran implantación sobre todo para vehículos turismos y comerciales, equipos informáticos y maquinaria de oficina (fotocopiadoras, telecomunicaciones, etc.). Para (Studiosun, 2015) las características jurídicas son las siguientes:

**a) Nominado:** posee esta característica porque tiene una denominación propia “renting” y en el documento sobre el cual este queda estipulado lleva como título “Contrato de Renting”.

**b) Atípico:** Se le considera atípico pues carece de regulación normativa especial sobre su alcance, forma, contenido, efectos, etc. Y al ser este considerado de esta

manera en nuestro país, se regirá por las reglas generales de los contratos en el código civil.

**c) Civil:** se sabe que son contratos civiles aquellos que se regulan de manera expresa por las disposiciones del Código Civil, mientras que los contratos mercantiles son aquellos que se regulan por las disposiciones del Código de Comercio.

**d) Complejo:** Significa que implica la ejecución de distintas obligaciones de las partes intervinientes. Es así que el arrendador deberá, en un primer momento, adquirir el bien objeto del contrato, y luego cederlo en renting. Adicionalmente, este deberá prestar todos aquellos servicios que hayan sido estipulados y que tengan por objetivo el adecuado uso y disfruto del bien por el arrendatario. Este último, por su lado, deberá pagar la cuota convenida, darle al bien el destino estipulado y cuidarlo hasta su efectiva devolución al arrendador.

**e) Bilateral:** el arrendador y el arrendatario se obligan a cumplir ciertas obligaciones a su cargo, son dos partes las intervinientes en el independiente del número de sujetos que conforme cada parte.

**f) De prestaciones recíprocas:** las partes deben expresamente pactarlo y declararlo en el contrato respectivo y, solo de esa manera quedarán obligados recíprocamente a cumplir ciertas prestaciones. Con ello, adicionalmente, resultará de aplicación lo dispuesto en los artículos 1426°, 1427°, 1428°, 1429°, 1431° del Código Civil, esto es, la excepción de incumplimiento, la excepción de caducidad del plazo, la resolución del contrato por incumplimiento, la resolución de pleno derecho y la resolución de pleno derecho por imposibilidad de una de las partes en el cumplimiento de su prestación. Por esas razones, es conveniente que los sujetos

celebren un contrato de renting que estipulen expresamente el carácter recíproco de sus prestaciones.

**g) Oneroso:** Se establece que los contratos son onerosos cuando en estos se presenta, para ambas partes intervinientes, una situación de sacrificio que se compensa con una ventaja. En este contrato la onerosidad se evidencia con el hecho que las ventajas que el arrendador y el arrendatario buscan para sí no se presentarán sino hasta que cada uno de ellos cumpla con lo establecido en el contrato, lo que significa que cada sujeto interviniente tiene una prestación principal que cumplir.

**h) Principal:** Los contratos principales son aquellos que no dependen de otro contrato para cumplir con su finalidad. En otras palabras, solo es necesario celebrar un contrato para que cada parte contratante satisfaga sus expectativas.

**i) Oneroso:** Los contratos son onerosos cuando en estos se presenta, para ambas partes intervinientes, una situación de sacrificio que se compensa con una ventaja

**j) Consensual - formal:** El contrato de renting al carecer de regulación jurídica propia queda subsumido en la regulación por el acuerdo de las partes que lo componen, sin embargo por seguridad jurídica y acreditación frente a terceros es conveniente que sea celebrado de forma escrita.

**k) Conmutativo:** Lleva esta característica pues al celebrarse este contrato las partes conocen de antemano cuáles son sus obligaciones y cuánto ganarán o perderán por ese negocio, pues todas las prestaciones han sido previamente establecidas por las partes.

**l) De trato sucesivo:** Tomando como consideración que el arrendador proporciona el uso y disfrute de los bienes objeto del contrato de renting de manera continua, es decir, a cada instante, resulta evidente que dicho contrato es uno de trato sucesivo.

**m) De uso o goce:** Como se sabe el renting no conlleva la transferencia de propiedad de los bienes que son su objeto, sino que, más bien, se limita a otorgar el uso y disfrute sobre ellos. Por ello, lo lógico es que finalizado el plazo del respectivo contrato los bienes sean devueltos por el arrendatario al arrendador.

**n) Constitutivo:** Por medio de este contrato se establecen obligaciones y derechos para cada una de las partes, es decir, se crea una situación jurídica que antes no existía. El cumplimiento de estas obligaciones y derechos genera que el arrendatario pueda usar y disfrutar de un bien que antes de celebrado el contrato de renting no se tenía, por ende a partir de la celebración de dicho contrato se constituyen derechos y obligaciones

#### **2.2.3.4.5. Factoring**

Amador, Romano y Cervera (2008) el factoring es una operación de financiación mediante la que se produce la cesión de las cuentas a cobrar originadas por la venta de bienes y servicios propios de la actividad comercial de la empresa. La cesión de las cuentas a cobrar se produce por el nominal de los créditos, si bien, con carácter general, parte de este es objeto de minoración por dos conceptos:

- Uno, el descuento financiero asociado a la operación.
- A veces, otro correspondiente a un importe que queda, en principio, aplazado de forma que, si finalmente cobra el cesionario del cliente, se "devuelve" su importe, por lo que está asociado al riesgo de crédito derivado de la estimación del posible impago realizado por el cesionario.

## **A. Ventajas**

Seguando a (AJE, 2008) manifiesta que existe las siguientes ventajas:

- Se combina un sistema de cobro seguro para la empresa cedente al mismo tiempo que ofrece a sus clientes la posibilidad de aplazamientos del pago.
- Se reducen de los riesgos financieros de la empresa cedente.
- Se elimina el trabajo burocrático y de gestión de cobros, con lo que se descongiona la administración de la empresa.
- Al efectuar operaciones de factoring, la empresa cedente reduce el volumen de su cuenta de clientes a cobrar, con lo que se incrementa su solvencia.
- Los gastos asociados a la operación son fiscalmente deducibles.

### **2.2.3.4.6. Confirming**

Marín, (2015) el confirming es un servicio de gestión de pagos y no de deudas. En todos los casos existe un emisor de confirming (cliente que contrata el servicio que busca simplificar la gestión y optimizarla), el gestor de pago (la entidad financiera) y el beneficiario del confirming (proveedor de la empresa emisora del confirming). Por lo general, el emisor suele ser una empresa grande, solvente y un gran volumen de pagos, siendo un servicio que está restringido a las pequeñas y medianas empresas las cuales, debido a su escasa dimensión, no pueden permitirse este tipo de servicios.

## **A. Ventajas e inconvenientes del confirming**

Sánchez, (2014) es evidente que tanto el emisor como el proveedor son los claros beneficiados de esta herramienta. Mientras unos se olvidan de la gestión administrativa y pago de las facturas, el otro recibe antes el pago por los servicios o bienes realizados. Pero como casi siempre que una entidad financiera interviene en una operación, la gran beneficiada es ella:

- Tiene acceso a canales de pago de proveedores no habituales, es decir tiene acceso a clientes desconocidos y potenciales clientes.
- Incrementa su cuenta de resultados al prestar un servicio de crédito en ambos sentidos.

Pero también puede tener una serie de inconvenientes, más derivados de la parte administrativa o logística que de la financiera:

- Pérdida de tiempo y necesidad de envíos postales. Aún no está generalizado el uso del correo electrónico en estas operaciones.
- Mayor coste financiero en el anticipo del cobro por parte del proveedor, aunque no es lo habitual.
- El confirming no acepta operaciones de pagos internacionales, funcionando solo en la zona Euro principalmente.

#### **2.2.3.4.7. Sociedad de Garantía Recíproca**

Las SRG (Sociedades de garantía recíproca) son sociedades constituidas con el objetivo principal de facilitar la gestión de créditos, que realicen sus socios partícipes -Pymes-, brindándoles garantías y asesoramiento técnico, económico y financiero (Peroti, 2013).

##### **A. Objeto de las SGR**

- Otorgamiento de garantías a sus socios partícipes.
- Límites a la garantía: No se podrá asignar a un socio partícipe garantías superiores al 5% del valor total de fondo de registro de cada SGR. La SGR no podrá asignar a obligaciones con el mismo acreedor más del 25% del valor total del Fondo de riesgo.
- Asesoramiento técnico, económico y financiero en forma directa o a través de terceros contratados.

#### **2.2.3.4.8. Sociedad de Capital Riesgo**

Bloomfield, (s.f.) el capital riesgo (desde ahora CR) puede ser definido, en primer lugar, según la variedad de sus objetivos. Una empresa de CR (o un inversor individual, los llamados business angels) puede tomar la decisión de invertir su capital en un negocio incipiente (el llamado “capital semilla”), dedicarlo a la alteración en la posición en el mercado (capital de desarrollo) o a un cambio en el dueño de una compañía (como puede ser la compra de una empresa por parte de sus

directivos o empleados). Más allá del fin al que se dirija la inversión, ésta siempre busca la tasa de ganancia más alta posible en un período relativamente corto (entre 3 y 5 años). Sin embargo, esto último no significa que la inversión sea por un tiempo limitado. Todo lo contrario: la incertidumbre acerca del tiempo en que se percibirá la ganancia neta se mantiene presente. El CR no es seguro, es decir, no hay garantía de recuperación de las inversiones y existe una gran cuota de riesgo. Tampoco se trata de un capital líquido; una vez que se ha colocado el dinero es difícil retirarlo en poco tiempo. En definitiva, la esencia del CR es el riesgo. Hay cuatro razones distintas para recurrir al CR:

- Para iniciar un nuevo negocio;
- Para desarrollar un negocio ya existente;
- Para cambiar la estructura accionarial de una compañía;
- Para rescatar un negocio.

#### **2.2.3.4.9. Crowdfunding**

El crowdfunding es una metodología de financiación colectiva en la web. A través de plataformas virtuales que habilitan la difusión y la recepción de aportes económicos de los internautas, permite que proyectos que no consiguen fondos de manera convencional (préstamos bancarios, becas, subsidios, etc.) (Oliver, 2015).

Martín, (2015) existen diferentes tipos de crowdfunding y se diferencian principalmente por los objetivos y las prestaciones de cada uno.

- Recompensas: Se espera obtener algún beneficio en forma de regalo, participaciones o suscripciones.
- Donaciones: No se espera nada a cambio, es un acto totalmente altruista.
- Inversiones o Equity Crowdfunding: Invertir a cambio de acciones en el proyecto.
- Préstamos o Crowdlending: Se espera algo a cambio además de un interés por el micropréstamo concedido.

#### **2.2.3.4.10. Créditos ICO**

Llopart, (2016) los créditos de financiación ICO están orientados a la financiación de autónomos, empresas y entidades sean tanto públicas como privadas, españolas o extranjeras, que se dediquen a realizar inversiones productivas en España y/o necesiten liquidez. Este tipo de financiación también es accesible para particulares y comunidades de propietarios que deseen realizar una rehabilitación de sus viviendas, eso sí, habrá un cargo a este producto. El procedimiento de las operaciones se realiza directamente por medio de las Entidades de Crédito y el valor máximo por cliente, en una o varias operaciones, será de 12,5 millones de euros.

##### **A. Tipos de líneas ICO**

Alonso, (2016) las líneas más relevantes de préstamos para autónomos, emprendedores y PYMES son:

- **Línea ICO Empresas y Emprendedores 2016:** Dirigida a autónomos y entidades tanto públicas como privadas que desarrollen inversiones productivas en España y/o quieran ocultar sus necesidades de liquidez independientemente de su domicilio social o fiscal y de si gran parte de su capital es español o extranjero. También tendrán la oportunidad de pedir financiación por medio de esta línea los particulares, las comunidades de propietarios y las agrupaciones de comunidades de propietarios para restaurar viviendas y edificios.
- **Línea ICO Garantía SGR SAECA 2016:** Este tipo de préstamo va dirigido para inversiones en territorio español e inversiones fuera de España. En el primer caso, irá dirigido a autónomos y empresas públicas y privadas que ya posean un aval de una SGR o SAECA, independientemente de su domicilio social o fiscal y de si gran parte de su capital es español o extranjero. En el segundo caso, para inversiones fuera de España, estará dirigido a autónomos, empresas y entidades públicas y privadas españolas (fundaciones, ONG's, Administraciones Públicas...) que ya posean un aval de una SGR o de SAECA, incluyéndose tanto las domiciliadas en España como las domiciliadas en el extranjero que tengan mayoría de capital español.
- **Línea ICO Internacional 2016:** Esta línea cuenta con dos tramos. Consultar la página web de ICO para más información.
- **Línea ICO Exportadores 2016:** Dirigida a autónomos, PYMES y empresas con domicilio social en España que quieran obtener liquidez por medio del anticipo de su facturación en el mercado exterior o que necesiten

prefinanciación para cubrir las necesidades de liquidez que supone cubrir los costes de producción y elaboración del bien o servicio objeto de exportación. Se podrán anticipar facturas generadas por operaciones de exportación con una fecha de vencimiento no superior a 180 días a contar desde la fecha de anticipo.

#### **2.2.3.4.11. La Autofinanciación**

Admin, (2011) el conjunto de recursos financieros que las empresas obtienen por si mismas sin recurrir a fuentes de financiación externas, es decir que no proceden ni de nuevas aportaciones de los socios, ni de aumentos de la posición deudoras, sino que son generados por la empresa. Las principales fuentes de autofinanciación son los beneficios retenidos y las amortizaciones la autofinanciación es la financiación interna o propia de la empresa, y consiste en la creación de nuevos recursos financieros por la propia unidad económica, constituyendo una fuente de financiación básica de las empresas.

#### **2.2.3.4.12. El pagaré o el descuento comercial**

Palomo, (2016) el descuento comercial o bancario es un instrumento de financiación bancaria a corto plazo, utilizado principalmente por las empresas, y ofrecido como servicios por parte de las entidades financieras. A través del

descuento comercial o bancario, una entidad financiera (banco, caja o entidad de crédito) anticipa a un cliente el importe de un crédito que aún no ha vencido y que generalmente es el resultado de la venta de bienes, suministros o servicios a un tercero. La entidad financiera será entonces la encargada de realizar la gestión de los cobros del valor nominal de dicho crédito al cliente de la empresa; si bien, dicha entidad no asume el riesgo de impago por parte del deudor.

López, (2013) es una operación de descuento comercial consiste en el anticipo de dinero que nos hace una entidad financiera o empresa dedicada al descuento de efectos (en adelante a ambos los llamaremos 'Entidad') a cambio de la entrega de efectos (ya sean letras de cambio o pagarés) cuya emisión tienen su origen en una operación comercial.

Salvador, (2014) el artículo 94 de la Ley Cambiaria y del Cheque, para que un documento sea considerado pagaré, ha de cumplir los siguientes requisitos:

- a).- Ha de contener la palabra pagaré literalmente escrita en el documento, sin que sean válidas otras palabras o expresiones similares como pagará, páguese, etc.
- b).- Debe contener la promesa de pago de una cantidad de dinero en euros o en moneda extranjera, expresada en números o en letras, sin que sea válido pagar con otros bienes que no sean dinero.
- c).- Debe señalar un vencimiento, que es el momento en que será abonado el pagaré.

d).- Debe designar un lugar de pago, exigiéndose únicamente indicar la población, sin necesidad de especificar la calle y el número del lugar de pago o la cuenta bancaria donde se cargará el importe del pagaré el día de su vencimiento, aunque habitualmente estos datos figurarán en el documento porque, en la práctica, siempre se domicilia su pago en una cuenta bancaria del firmante.

e).- Debe designar un tomador, es decir, debe indicar el nombre de la persona o sociedad concreta a cuyo favor se emite el pagaré, legalmente denominada beneficiario, siendo nulos los pagarés emitidos al portador.

f).- Debe figurar el lugar y fecha emisión del pagaré. Si falta la fecha o el lugar de emisión, el pagaré es nulo, aunque la ausencia del lugar de emisión puede subsanarse teniendo por tal lugar el que figure junto al nombre del firmante o emisor del pagaré

g).- Debe constar la firma del emisor del pagaré, que es la persona o entidad obligada a pagarlo a su vencimiento. Por el momento, la tendencia de los Juzgados es exigir que la firma sea manuscrita y original, pese a los avances técnicos y a la necesidad de grandes empresas de emitir, en ocasiones, un gran volumen de pagarés.

## **2.2.4. Gestión de Calidad**

### **2.2.4.1. Concepto de Gestión de Calidad**

Según Cabo (2014) un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

Se denomina sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren. El sistema de gestión de calidad, por lo tanto, apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. Un cliente satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa: mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas, etc.; es posible entender los sistemas de gestión de calidad como herramientas para la planificación, la ejecución y la evaluación de los proyectos empresariales con la calidad como fin. Para cumplir con sus objetivos puede recurrir a distintas metodologías, técnicas, estrategias y con respecto a las estrategias, la empresa debe establecer políticas bien definidas y apuntar sus esfuerzos a objetivos claros, que siempre tengan como prioridad la satisfacción de sus clientes por medio de productos y servicios de la mayor calidad posible. Dado que el presupuesto siempre es limitado, es importante encontrar el equilibrio adecuado entre todos los

elementos, para evitar que la calidad se vea afectada de manera considerable (Pérez y Gardey, 2014).

Lo que en la actualidad conocemos como Gestión de Calidad es el conjunto de acciones, medidas y soluciones orientadas a la mejora continua de los procesos internos de una organización, tomando como objetivo principal el aumento del nivel de satisfacción de un grupo de clientes o consumidores, que en principio es la más aceptada entre especialistas y profesionales del campo, es en realidad producto de un conjunto de circunstancias y condiciones específicas.

Por lo tanto Vidal, Calleja, y López, (2012) define que los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática, los estándares internacionales contribuyen a hacer más simple la vida y a incrementar la efectividad de los productos y servicios que usamos diariamente. Nos ayudan a asegurar que dichos materiales, productos, procesos y servicios son los adecuados para sus propósitos y existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado ISO, International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización).

#### 2.2.4.2. Beneficios de la Gestión de Calidad

Según Toro (2012) son varios los beneficios que reporta la gestión de la calidad, pero los mismos deben exigirse siempre a mediano y largo plazo. Pretender resultados a corto plazo ha sido la causa fundamental del fracaso de muchos programas de mejora, debido a que la gestión de la calidad es una estrategia que permite alcanzar niveles superiores y sostenidos, de desempeño empresarial, que se inician con una reducción gradual de los costos de no conformidad (costos de: retrabajo, reproceso, reinspección, desperdicios, reclamaciones, de atención de quejas y reclamaciones, entre otros) que provocan un incremento de la productividad, hasta llegar a la entrega de productos de mayor valor para los clientes, que lógicamente incrementarán las ventas y consolidarán la imagen de la organización, inicialmente la prioridad debe ser el logro de la eficacia, tomando como indicador fundamental la satisfacción del cliente, el incremento sostenido de este indicador va a repercutir en la eficiencia y en el desempeño de la organización, los principales beneficios son:

- **Promueve una mayor participación de los empleados:** La norma ISO busca que los empleados estén cada vez más comprometidos. Ya que son los empleados que trabajan en cada proceso los primeros en saber cómo estos funcionan y qué áreas de los mismos necesitan mejoras. De esta manera, con trabajadores felices e involucrados con su desempeño, lograremos mejorar tanto su propia productividad como la calidad de los procesos.

- **Permite mejorar la imagen y credibilidad ante terceros:** El mero hecho de que nuestra organización cuente con la certificación ISO es una garantía para aquellos clientes que quieran contratar nuestros productos/servicios, ya que se trata de una norma reconocida a nivel internacional. De esta forma, inspiramos un mayor nivel de confianza y ello finalizará en una mayor probabilidad de que el cliente se decante finalmente por nosotros frente a la competencia. Es decir, en este sentido, podemos decir, que contar con la certificación ISO, resulta ser una importante herramienta de marketing para la organización en cuestión.
- **Logra maximizar la satisfacción de los clientes:** Como ya hemos mencionado en artículos anteriores como en *“La satisfacción del cliente a través de la norma ISO”*, uno de los principios base de la ISO que rige los sistemas de Gestión de la Calidad es la clara orientación al cliente, es decir, que se da prioridad a mejorar la satisfacción de nuestros clientes. Esto conlleva a que los clientes que tengamos, estén a gusto con nosotros, y en consecuencia logremos una fidelización de los mismos. Todo ello se traducirá en mayores ingresos para la organización.
- **Fomenta una cultura basada en la mejora continua:** este es otro de los principios en los que se basa la ISO. Y es que la cultura de mejora continua en sus procesos, permite a la organización poder ir contando con procesos sistemáticos, que le faciliten reducir las consecuencias de los posibles errores que se cometan, así como aumentar la rapidez de resolución de los mismos.
- **Ayuda a lograr una integración de procesos más satisfactoria:** también hay que destacar de la norma ISO su enfoque orientado a procesos. Este

enfoque permite poner más atención a las interacciones entre los diferentes procesos. De esta forma se logra eliminar las ineficiencias que puedan tener lugar durante las transferencias de un proceso a otro, con el consiguiente ahorro de coste que ello implica.

- **Otorga más evidencias a las organizaciones para la toma de decisiones:** los sistemas de Gestión de la Calidad basados en la ISO, tienen también como principio el tomar decisiones basándose siempre en evidencias y no en intuiciones. De esta forma, al evitar el “vamos a probar” y basar las decisiones en aspectos más objetivos se logra mejorar la eficiencia y reducir costes derivados de errores que se pudieran cometer por tomar decisiones basadas en meras intuiciones.

Además Cabo y Gonzales (2014) afirma que lo primero que puede atraer de obtener un certificado ISO para la empresa es el reconocimiento público de que lo estás haciendo bien. Sin embargo y aunque resulte difícil de ver, el proceso de conseguir el propio certificado ISO resulta más beneficioso para tu empresa que el hecho de conseguirlo. Obtener el certificado es un camino que exige de esfuerzo por parte de las empresas, aunque este esfuerzo tiene su recompensa al obtener los siguientes beneficios:

**Mejora tu reputación e imagen de marca.-** Como decíamos, el beneficio más evidente es que asociaremos nuestra empresa con unos estándares de calidad reconocidos a nivel internacional. Esto genera una confianza en el cliente de un valor incalculable.

**Te ayuda a realizar un análisis interno.-** Para saber qué tenemos que mejorar en nuestra empresa si queremos obtener un certificado ISO primero debemos realizar un análisis interno. ¿Qué hacemos bien? ¿Qué necesitamos mejorar? Ya solo este análisis interno compensa el esfuerzo y el tiempo que requiere conseguir el certificado.

**Aumenta tu eficacia interna.-** Por supuesto, una vez identificados las áreas en la que puedes mejorar, llega el momento de poner en marcha las medidas para ello. A la hora de emprender la certificación ISO se nos darán una serie de herramientas y criterios que tendremos que poner en práctica dentro de nuestra organización. De ello depende no solo que consigamos el reconocimiento, sino que nos convirtamos en una empresa más eficaz y rentable.

**Engrasa a tu equipo de trabajo.-** Conseguir un ISO es una tarea en la que se debe involucrar prácticamente al 100 % de tu equipo de trabajo. Si eres capaz de transmitir la importancia de este certificado y hacer que cada cual aporte su granito de arena, habrás hecho del tuyo un equipo mucho más cohesionado y preparado para cualquier reto.

**Para hacerte internacional.-** Una de las grandes claves de los certificados ISO cualquiera de ellos, es que nos ayudan a ser valorados de manera inmediata en prácticamente cualquier país del mundo. Al ser un estándar internacional y reconocido por las instituciones políticas y económicas, el ISO te abre las puertas

de mercados internacionales a los que, de otra manera, tendrías el acceso algo más restringido.

Así mismo Gonzales y Arciniegas (2016) manifiesta que los propósitos que mueven a una organización a involucrarse en un proyecto destinado a implantar la norma, habitualmente comprenden obtener una ventaja competitiva, diferenciarse de la competencia, demostrar su preocupación por la calidad, iniciar un proyecto dirigido hacia la Calidad Total, o simplemente cumplir con la exigencia de sus clientes. No tan claros como estos propósitos, los beneficios de implantar adecuadamente un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) muchas veces permanecen subyacentes, subordinados a la necesidad de concretar, en el menor tiempo posible, los propósitos planteados. El análisis necesario para identificar los beneficios asociados a la adecuada implantación de un SGC, puede realizarse considerando dos puntos de vista de distinto orden: uno externo a la empresa y otro interno.

**a). Beneficios Externos de Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad**

- El primer punto de vista se explica a través de la relación entre la organización y su ámbito de actividad: sus clientes (actuales y potenciales), sus competidores, sus proveedores, sus socios estratégicos.

- Entre los beneficios asociados a este punto de vista externo a la empresa se pueden mencionar los siguientes:
  
- Mejoramiento de la imagen empresarial, proveniente de sumar al prestigio actual de la organización la consideración que proporciona demostrar que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la empresa.
  
- Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales clientes, de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa para suministrar en forma consistente los productos y/o servicios acordados.
  
- Apertura de nuevos mercados, en virtud de alcanzar las características requeridas por grandes clientes, que establecen como requisito en muchas ocasiones poseer un sistema de gestión de la calidad según ISO implantado y certificado.
  
- Mejoramiento de la posición competitiva, expresado en aumento de ingresos y de participación de mercado.
  
- Aumento de la fidelidad de clientes, a través de la reiteración de negocios y referencia o recomendación de la empresa.

## **b) Beneficios Internos de Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad**

- Aumento de la productividad, originada por mejoras en los procesos internos, que surgen cuando todos los componentes de una empresa no sólo saben lo que tienen que hacer sino que además se encuentran orientados a hacerlo hacia un mayor aprovechamiento económico.
- Mejoramiento de la organización interna, lograda a través de una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos.
- Incremento de la rentabilidad, como consecuencia directa de disminuir los costos de producción de productos y servicios, a partir de menores costos por reprocesos, reclamos de clientes, o pérdidas de materiales, y de minimizar los tiempos de ciclos de trabajo, mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos.
- Orientación hacia la mejora continua, que permite identificar nuevas oportunidades para mejorar los objetivos ya alcanzados.
- Mayor capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado.

- Mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal, que resultan los factores determinantes para un eficiente esfuerzo colectivo de la empresa, destinado a alcanzar las metas y objetivos de la organización.
- Mayor habilidad para crear valor, tanto para la empresa como para sus proveedores y socios estratégicos.

### **2.2.4.3.Herramientas de la Gestión de Calidad**

Según Arriagada (2009) define que se van a enumerar maneras de mejorar los procesos del SGC, primero se deben tener datos para entender cómo esos procesos se están realizando. El análisis de estos datos será, en primer lugar, presentar qué áreas que se pueden mejorar. Y en segundo lugar, la recogida de datos en curso mostrará la mejora que ha sucedido después de tomar las acciones necesarias. La Sociedad Americana de Calidad (ASQ) reconoce siete herramientas esenciales de control de calidad. Estas son ideales para presentar los datos de una manera comprensible para que la mejora pueda ser analizada. Estas herramientas son:

- a) TABLAS DE DATOS:** Las tablas de datos son una forma de recoger los datos en un formato tabulado para que puedan ser revisados más fácilmente. Si se está tabulando el tipo de defecto por proveedor, rápidamente puede trabajarse en la mejora.

**b) ANÁLISIS DE PARETO:** El diagrama de Pareto se llevará a cabo con datos para muchos tipos de información. A menudo diferentes problemas o defectos son presentados en una representación gráfica. Esto demuestra fácilmente qué problemas se presentan con mayor frecuencia. Y se puede decir que muy pocos defectos constituyen el 80% de los problemas.

Además Bravo (2016) muestra en un gráfico de barras que factores son más importantes. Se trata de un histograma, ordenado, pero se centra en identificar las pocas fuentes clave que son responsables de la mayoría de los efectos de los problemas. Y (Deulofefeu, 2012) afirma que el principio de Pareto se enuncia diciendo que el 80% de los problemas están producidos por un 20% de las causas. Entonces lo lógico es concentrar los esfuerzos en localizar y eliminar esas pocas causas que producen la mayor parte de los problemas. El diagrama de Pareto no es más que un histograma en el que se han ordenado cada una de las “clases” o elementos por orden de mayor a menor frecuencia de aparición.

**c) DIAGRAMAS DE DISPERSIÓN:** Cuando se utiliza un diagrama de dispersión, se comparan dos factores, como la cantidad y la hora del día del defecto, para ver si existe una correlación. Sobre esta cuestión, si tiene un mayor número de defectos a las 13:00, justo después de la hora del almuerzo, a continuación, se puede seguir investigando la causa de esto y solucionarlo.

Así mismo Bravo (2016) gráficos de datos numéricos con dos variables, una variable en cada eje, en busca de una relación, ya que intentan explicar un cambio en una de las variables en función de la otra variable, pero (Deulofefeu, 2012) lo define como un diagrama de dispersión consiste simplemente en representar pares de valores para visualizar la correlación que existe entre ambos. Naturalmente estos datos podrán ser objeto de análisis estadísticos por procedimientos más sofisticados, pero muy frecuentemente esta imagen visual suele ser suficiente para orientar el problema.

- d) **ANÁLISIS DE TENDENCIAS:** Los gráficos de tendencia permiten trazar gráficamente los datos asociados a un proceso en el tiempo contra límites de especificación. Estas tablas dan los datos en bruto para establecer si existe evidencia de que un proceso pueda necesitar investigación para la mejora.
  
- e) **HISTOGRAMAS:** Los histogramas trazan la frecuencia de ocurrencia dentro de los datos, la conversión de un conjunto de puntos de datos en una curva de distribución. El análisis de esta curva puede decir si el proceso está funcionando normalmente o no. Si es anormal, entonces podrían ser necesarias mejoras.

El histograma es muy útil porque permite visualizar una tabla de datos mostrando el aspecto de su distribución. Puede presentarse colocando en ordenadas las frecuencias o frecuencias relativas. La ordenada puede ser una

variable discreta o discretizada (como es el caso del ejemplo en el que se agrupan todas las entradas registradas cada dos horas sin considerar el instante exacto en el que se produjo la entrada) (Deulofefeu, 2012). Entonces (Bravo, 2016) manifiesta que el gráfico más comúnmente utilizado para mostrar las distribuciones de frecuencia, o la frecuencia que se produce de cada valor diferente en un conjunto de datos. No tiene en cuenta cómo influye el tiempo.

**f) GRÁFICOS DE CONTROL:** Los gráficos de control son un trazado continuo de datos para un proceso. Pueden indicar que los resultados de los procesos comienzan a alejarse de las mediciones esperadas y luego permitir la corrección. También muestran fácilmente si las actividades de mejora han sido eficaces, ya que habrá un cambio sostenido en los datos después de los trabajos de mejora.

Según Bravo (2016) los gráficos usados para estudiar cómo cambia un proceso en el tiempo. Puede ser utilizado por el Director de Proyectos para saber en qué punto ha de aplicar medidas correctivas, etc. Así mismo (Deulofefeu, 2012) indica que los gráficos de control se utilizaron en la industria para el control de procesos de fabricación durante la II Guerra Mundial y fueron una de las causas del éxito norteamericano. Posteriormente decayó su utilización y finalmente renació su empleo masivo de la mano de los japoneses. La exposición detallada de los gráficos de control rebasa el objetivo de este capítulo.

**g) DIAGRAMA DE ESPINA DE PESCADO:** La causa y efecto de análisis, también llamado diagrama de espina de pescado, se utiliza principalmente para investigar la causa de un problema o problema potencial. Tras la tabulación de todas las causas posibles, se puede empezar a eliminarlas hasta llegar a la causa más probable, la cual puede ser corregida.

Así mismo Deulofefeu (2012) se utiliza para relacionar los efectos con las causas que los producen. El funcionamiento es el siguiente, según los participantes van aportando ideas sobre las causas que pueden producir los efectos se van registrando en el diagrama. Cuando han terminado las aportaciones se reordenan las causas de forma jerárquica y se eliminan las repetidas. A continuación se puede plantear un plan de recogida de datos para contrastar estas hipótesis, por lo tanto (Bravo, 2016) afirma que el diagrama de espina de pescado, identifica muchas causas posibles para un efecto o problema, y clasifica ideas en categorías útiles.

### **III. HIPÓTESIS**

Según Sampieri (2014) las investigaciones de tipo descriptivas enumeran situaciones que se van observando en un contexto determinado por ende no es necesario establecer una hipótesis para la investigación ya que solo consiste en señalar las características de la situación problemática.

## **IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

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

El tipo de investigación fue descriptiva porque detalló, especificó y enumeró el comportamiento como son observados de dos variables. En el caso de esta investigación se está buscando encontrar las características del financiamiento y la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018 (Briones, 2006).

El nivel de la investigación fue de tipo cuantitativo porque analizó la realidad social descomponiéndola en variables. Es particular, asume que la realidad social es relativamente constante y adaptable a través del tiempo; y una postura objetiva, separando su postura con respecto a los participantes en la investigación y la situación (Mendoza, 2006).

El diseño fue no experimental, es investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya ha sucedido (Hernández, Fernández Y Batista, 2010). También fue de corte transversal porque recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es

como tomar una fotografía de algo que sucede (Hernández, Fernández Y Batista, 2010).

M O

Dónde:

M = Muestra conformada por las Microempresas encuestadas y Clientes.

O = Observación de las variables: financiamiento y gestión de calidad.

#### **4.2. Población y Muestra**

##### **Población:**

**P1:** La población de la investigación estuvo conformada por 11 MYPES que representan un total del 11 propietarios de las empresas comerciales de plástico, por lo tanto es una población finita para la variable financiamiento.

**P2:** Para la variable gestión de calidad son los clientes, por lo tanto es una población infinita.

##### **Muestra:**

**M1:** Así para estudiar a la variable financiamiento se acudió a fuentes primarias de información como son los propietarios de las MYPE bajo estudio, los cuales son 11 personas de las empresas.

**M2:** Mientras que para el estudio de la variable gestión de calidad solo se acudió a los clientes de las MYPE, antes mencionadas, además (Bolaños, 2012) dice que cuando una población es infinita se empleó fórmula.

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Dónde:

P = probabilidades de concurrencia: (0.50)

q= probabilidades de no concurrencia: (0.50)

e= Que equivale al 10% del margen de error (0.1)

Z= Que equivale al 90% al grado de confianza (1.645)

n= Factor valor por determinar

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.645^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.10^2}$$

$$n = \frac{2.706025 \times 0.50 \times 0.50}{0.01}$$

$$n = \frac{0.67650625}{0.01}$$

$$n = 67.650625$$

n= 68 personas.

– **Inclusión:**

- Para la variable financiamiento las características de la población son propietarios o administradores de las MYPE venta de artículos plásticos de 25 - 60 años, de ambos géneros.
- Para la variable gestión de calidad las características de la población son clientes de las MYPE venta de artículos plásticos de 15 - 70 años, de ambos géneros.

– **Criterios de exclusión:**

- Para la variable financiamiento se excluye a los propietarios no disponibles y administradores con un año en el cargo.
- Para la variable gestión de calidad se excluye a los clientes no disponibles y sin voluntad.

***Nombres y ubicaciones de MYPE en estudio***

<b>N°</b>	<b>Razón Social</b>	<b>Dirección</b>	<b>RUC</b>
1	SYPLAC	CENTRO DE SULLANA- ESPINAR, 453	20060100605
2	PLASTICOS J & C EIRL	CENTRO DE SULLANA- SAN MARTIN-, 705	20260180368
3	PLASTICOS J & C EIRL	CENTRO DE SULLANA- SAN MARTIN-, 705	20960150554
4	DIAZ LLANOS LORENZO	CENT.POB.BARRIO BUENOS AIRES- TRES, 133	20560189351
5	PLASTICOS CRISTHIAN (EXHIBICIÓN DE COCHES, CUNAS ANDADORES Y OTROS )	CAL. ENRIQUE PALACIOS 517 SULLANA	20460132375
6	PLATICOS KAREEN (SIN ANUNCIO)	CENT.POB.BARRIO BUENOS AIRES- TRES 192	10425253129
7	COMERCIAL MI FAVORITA	CENTRO DE SULLANA- DE LAMA,JOSE 100	10036580653
8	NOVEDADES Y EXCLUSIVIDADES JHON ELED - BISUTERIA	CENTRO DE SULLANA- 2 DE MAYO 1031	10430381844
9	NEGOCIOS GENERALES CARDOZA AGURTO SIN ANUNCIO	CENTRO DE SULLANA- SUCRE-CENTRO DE SULLANA 457	10472663912
10	MUNDO MAGICO DE KEREN APUC	CENTRO SULLANA- FARFAN,JUAN JOSE 303	10802733734
11	NOVEDADES LIONEL	A.H.JOSE CARLOS MAREATEGUI- CESAR SANDINO 0 MZ H LT 34	10806785089

### 4.3. Definición y operacionalización de las variables

*Matriz de operacionalización de variables*

Vari able	Definición Conceptual	Dimension es	Definición Operacional	Indicadores	Items	Altern ativas de Respu esta	Fue nte	Niv el
Financiamiento	Según Kong y Moreno, (2014) ) consiste en 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.	Características	La dimensión de las características se medirá con su indicador es: préstamo, beneficio, ventaja. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Préstamo	¿Cuándo ha solicitado un préstamo en la entidad financiera ha llenado un formulario?	Sí No A veces	Proprietarios	NOMINAL
					¿Las condiciones de devolución del préstamo han sido pactadas al momento de ser otorgado?	Sí No A veces		
				Beneficio	¿Considera que el financiamiento le ayudado en el desarrollo tecnológico, gestión, marketing, apertura de mercados?	Sí No A veces		
					¿Considera que el financiamiento le ayudado a obtener mayor rentabilidad?	Sí No A veces		
				Ventaja	¿Considera que el financiamiento le ayudado a obtener ventajas competitivas frente a sus competidores?	Sí No A veces		
				Fuentes	La dimensión de las fuentes se medirá con su indicador es: sistema, institución, fuente, crédito bancario. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Tiempo		
		Institución	¿A qué tipo de instituciones financieras recurre para solicitar un préstamo?			Privadas Públicas		
		Tipo	¿Con que tipo de fuente de financiamiento inicio su negocio?			Internas Externas		
		Crédito Bancario	¿Cómo considera la tasa de interés brindado por las entidades financieras?			a) Altas b) Bajas		
			¿Considera que el capital otorgado por la entidad financiera cubrió sus necesidades económicas?			Sí No A veces		

Vari able	Definición Conceptual	Dimension es	Definición Operacional	Indicadores	Items	Altern ativas de Respu esta	Fue nte	Niv el
Gestión de Calidad	Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios (Cabo, 2014).	Beneficios	La dimensión de los beneficios se medirá con su indicador es: Imagen, satisfacción, mejora continua, eficiente, motivación. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Imagen	¿Conoce si la empresa de artículos plásticos cuentan con certificación ISO para garantizar sus productos y servicios?	Sí No A veces	CLIENTES	NOMINAL
				Satisfacción	¿Usted se siente satisfecho con los productos y servicios que brindan las empresas de artículos plásticos?	Sí No A veces		
				Mejora Continua	¿Conoce si la empresa cuenta con procesos sistemáticos para realizar sus labores?	Sí No A veces		
				Eficiente	¿Considera que el personal de las empresas son eficientes al momento de atenderlos?	Sí No A veces		
				Motivación	¿Considera que el personal se siente motivado para alcanzar las metas y objetivos que tiene la empresa?	Sí No A veces		
		Herramientas	La dimensión de las herramientas se medirá con su indicador es: Pareto, gráficos de control, espina de pescado, histogramas, dispersión. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Pareto	¿Conoce si la empresa realiza análisis de la información para resolver sus problemas económicos?	Sí No A veces		
				Gráficos de control	¿Considera que las empresas hacen uso de gráficos de control para realizar fácilmente las actividades de mejora?	Sí No A veces		
				Espina de Pescado	¿Conoce si la empresa clasifica ideas de mejora por medio de diagramas?	Sí No A veces		
				Histogramas	¿Conoce si las empresas de artículos plásticos hacen uso de los histogramas para la distribución de sus productos?	Sí No A veces		
				Dispersión	¿Considera que las empresas realizan análisis estadísticos por procedimientos para problemas de quejas por mal servicio?	Sí No A veces		

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

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta. Con la técnica de la encuesta se buscó recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado para los propietarios y clientes de las empresas. Los datos se obtuvieron a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos (Aragón, 2013).

El recojo de la información se realizó aplicando como instrumento al cuestionario, el que consta de preguntas nominales en escala de Likert que fueron resuelto por los propietarios / gerentes y clientes de las MYPE. Además para las variables se ha diseñado un cuestionario con preguntas obtenido a través de la operacionalización de las variables de la hipótesis y son resueltos solo por los propietarios y clientes (Aragón, 2013).

#### **4.5. Plan de análisis**

En el desarrollo de la investigación se realizó un análisis estadístico descriptivo, tomando de base toda la información de la respuesta de la encuesta se tabuló mediante métodos estadísticos y sus resultados se presentan en tablas con su respectiva frecuencia simple y porcentual, la tabulación y procesamiento de la información mediante el paquete de Microsoft Office Excel; luego se realizó los gráficos de sectores, los resultados permitieron comparar los valores entre las

diferentes alternativas, y así mismo observar el comportamiento de cada uno de los indicadores de estudio, para llegar a la conclusión de la investigación realizada (Vetanzo, 2015).

#### 4.6. Matriz de Consistencia

##### *Matriz de consistencia*

<b>Título</b>	<b>Enunciado del Problema</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
Caracterización del financiamiento Y la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018	¿Cuáles son las características del financiamiento Y la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018?	Describir las características del financiamiento Y la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018	a) Determinar las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana año 2018	Financiamiento	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Descriptiva <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Cuantitativa <b>DISEÑO:</b> No experimental, corte transversal
			b) Describir las fuentes de financiamiento que utilizan las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana año 2018		<b>Unidades Económicas de la investigación:</b> 11 MYPE
			c) Identificar los beneficios que brinda la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018	Gestión de Calidad	<b>POBLACIÓN:</b> Finita para financiamiento e Infinita para gestión de calidad. <b>MUESTRA:</b> 68 Personas
			d) Describir las herramientas de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018		<b>TECNICA:</b> Encuesta <b>INSTRUMENTO:</b> Cuestionario

#### 4.7. Principios éticos

Según la ULADECH (2016) en el Código de Ética para la Investigación versión 001, indica que los principios éticos que se tendrá en cuenta en la presente investigación fue:

**Justicia.-** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

**Integridad científica.-** La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

**Consentimiento informado y expreso.-** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultado

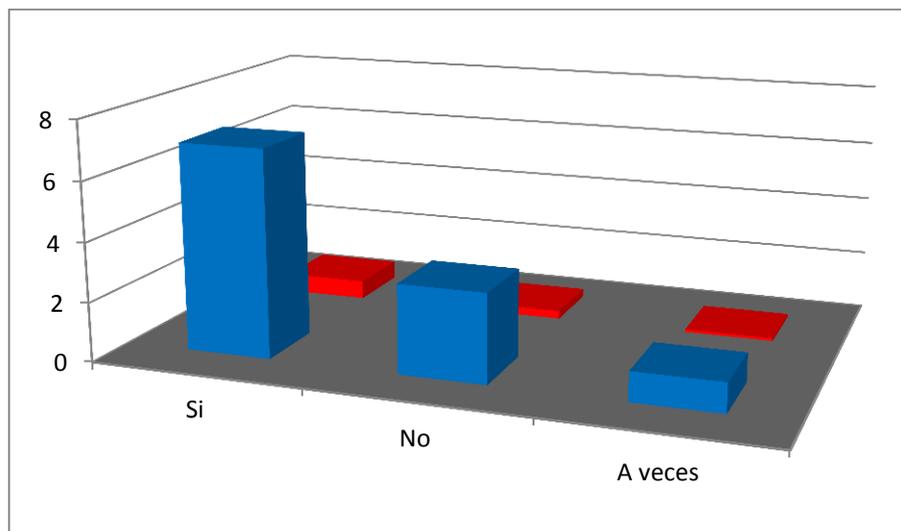
- a) **Determinar las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana año 2018**

*Tabla 1*  
*Cuándo ha solicitado un préstamo en la entidad financiera ha llenado un formulario*

Cuándo ha solicitado un préstamo en la entidad financiera ha llenado un formulario	Cantidad	Porcentaje
Si	7	64%
No	3	27%
A veces	1	9%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Propia



**Figura 1:** Gráfico de barras sobre Cuándo ha solicitado un préstamo en la entidad financiera ha llenado un formulario

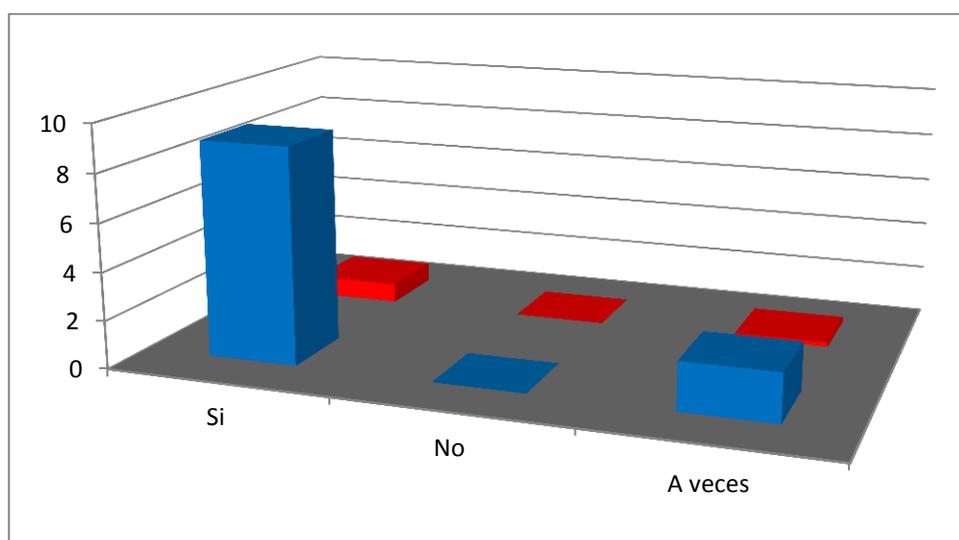
**Interpretación:**

Según la tabla 1, se observa que el 64% de los propietarios encuestados considera que cuando ha solicitado un préstamo en la entidad financiera ha llenado un formulario, mientras que el 27% cuándo ha solicitado un préstamo en la entidad financiera no ha llenado un formulario y el 27% cuándo ha solicitado un préstamo en la entidad financiera a veces ha llenado un formulario.

**Tabla 2**  
**Las condiciones de devolución del préstamo**

Las condiciones de devolución del préstamo	Cantidad	Porcentaje
Si	9	82%
No	0	0%
A veces	2	18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 2:** Gráfico de barras sobre si las condiciones de devolución del préstamo

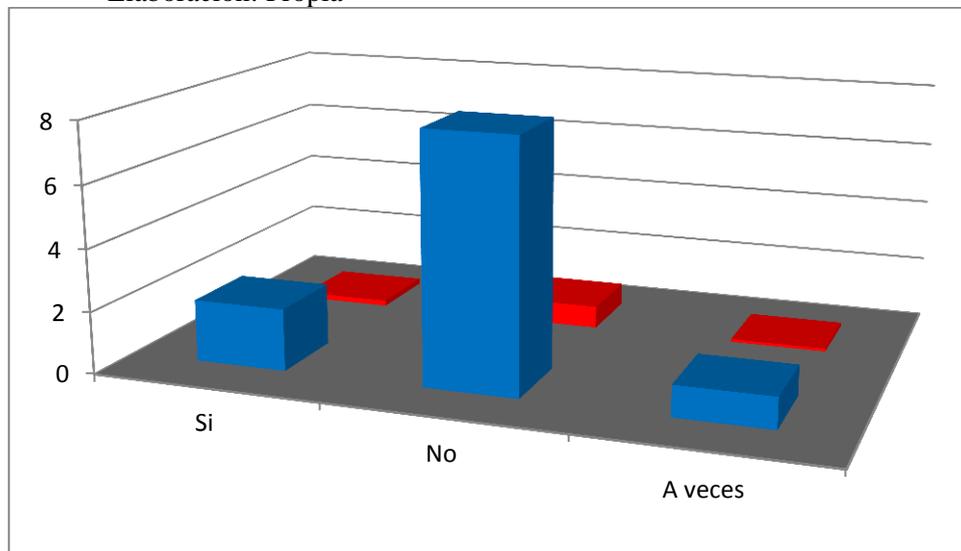
**Interpretación:**

Según la tabla 2, se observa que el 82% de los propietarios manifiesta que las condiciones de devolución del préstamo han sido pactadas al momento de ser otorgado, mientras que el 18% manifiesta que las condiciones de devolución del préstamo a veces han sido pactadas al momento de ser otorgado.

**Tabla 3**  
**Considera que el financiamiento le ayudado en el desarrollo tecnológico, gestión, marketing, apertura de mercados**

Considera que el financiamiento le ayudado en el desarrollo tecnológico, gestión, marketing, apertura de mercados	Cantidad	Porcentaje
Si	2	18%
No	8	73%
A veces	1	9%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 3:** Gráfico de barras sobre Considera que el financiamiento le ayudado en el desarrollo tecnológico, gestión, marketing, apertura de mercados

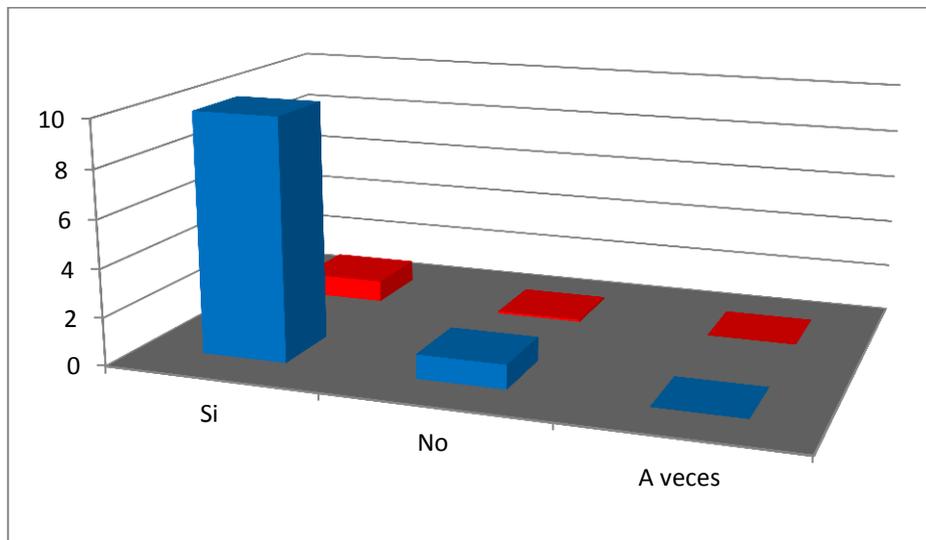
**Interpretación:**

Según la tabla 3, se observa que el 73% de los propietarios encuestados considera que el financiamiento no le ayudado en el desarrollo tecnológico, gestión, marketing, apertura de mercados, mientras que el 18% manifiesta que el financiamiento le ayudado en el desarrollo tecnológico, gestión, marketing, apertura de mercados y el 9% manifiesta que el financiamiento a veces le ayudado en el desarrollo tecnológico, gestión, marketing, apertura de mercados.

**Tabla 4**  
**Considera que el financiamiento le ayudado a obtener mayor rentabilidad**

Considera que el financiamiento le ayudado a obtener mayor rentabilidad	Cantidad	Porcentaje
Si	10	91%
No	1	9%
A veces	0	0%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 4:** Gráfico de barras sobre si considera que el financiamiento le ayudado a obtener mayor rentabilidad

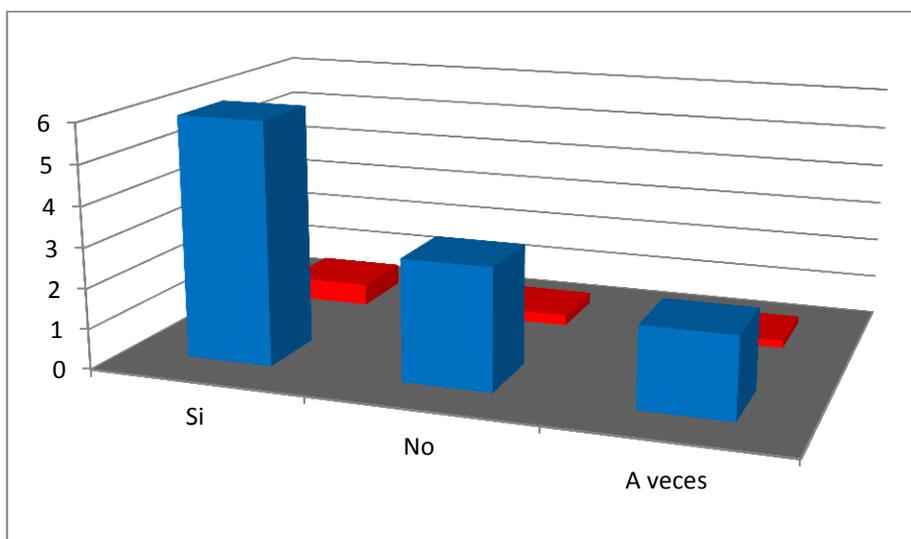
**Interpretación:**

Según la tabla 4, se observa que el 91% de los propietarios encuestados considera que el financiamiento le ayudado a obtener mayor rentabilidad, mientras que el 9% considera que el financiamiento no le ayudado a obtener mayor rentabilidad.

**Tabla 5**  
**Considera que el financiamiento le ayudado a obtener ventajas competitivas frente a sus competidores**

Considera que el financiamiento le ayudado a obtener ventajas competitivas frente a sus competidores	Cantidad	Porcentaje
Si	6	55%
No	3	27%
A veces	2	18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 5:** Gráfico de barras sobre si considera que el financiamiento le ayudado a obtener ventajas competitivas frente a sus competidores

**Interpretación:**

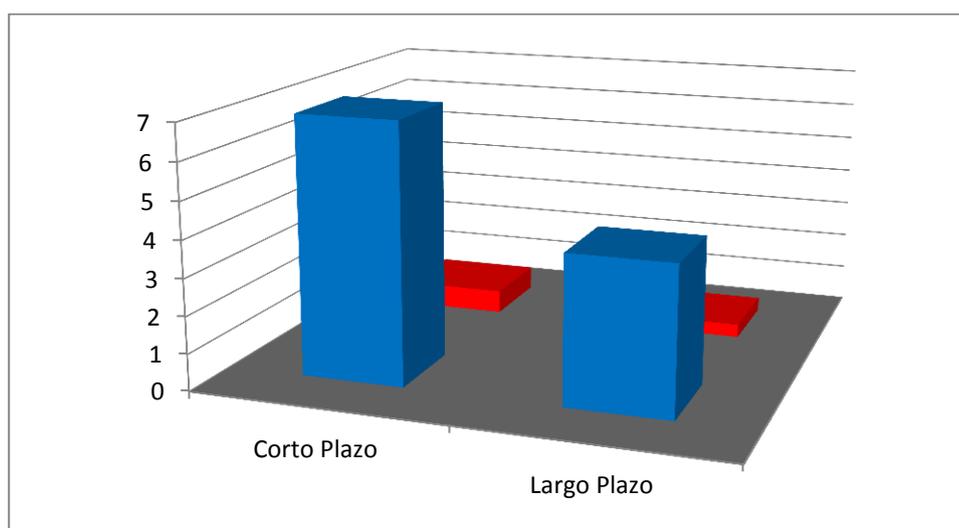
Según la tabla 5, se observa que el 55% de los propietarios encuestados considera que el financiamiento le ayudado a obtener ventajas competitivas frente a sus competidores, mientras que el 27% considera que el financiamiento no le ayudado a obtener ventajas competitivas frente a sus competidores y el 18% considera que el financiamiento a veces le ayudado a obtener ventajas competitivas frente a sus competidores.

b) Describir las fuentes de financiamiento que utilizan las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana año 2018

**Tabla 6**  
**Qué tipo de préstamo efectuó al sistema financiero**

Qué tipo de préstamo efectuó al sistema financiero	Cantidad	Porcentaje
Corto Plazo	7	64%
Largo Plazo	4	36%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 6:** Gráfico de barras sobre qué tipo de préstamo efectuó al sistema financiero

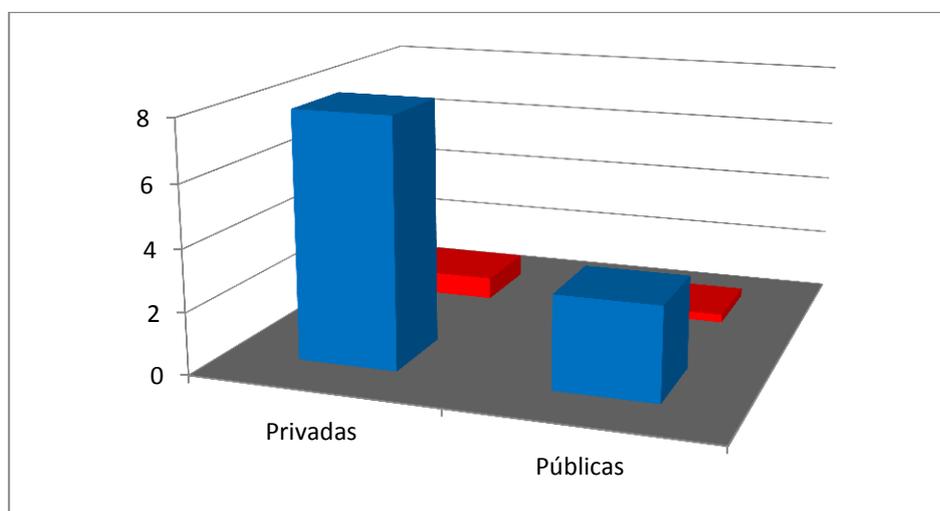
**Interpretación:**

Según la tabla 6, se observa que el 64% de los propietarios encuestados considera que el tipo de préstamo efectuó al sistema financiero fue a corto plazo, mientras que el 36% considera que el tipo de préstamo efectuó al sistema financiero fue a largo plazo.

**Tabla 7**  
***A qué tipo de instituciones financieras recurre para solicitar un préstamo***

A qué tipo de instituciones financieras recurre para solicitar un préstamo	Cantidad	Porcentaje
Privadas	8	73%
Públicas	3	27%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 7:** Gráfico de barras sobre a qué tipo de instituciones financieras recurre para solicitar un préstamo

**Interpretación:**

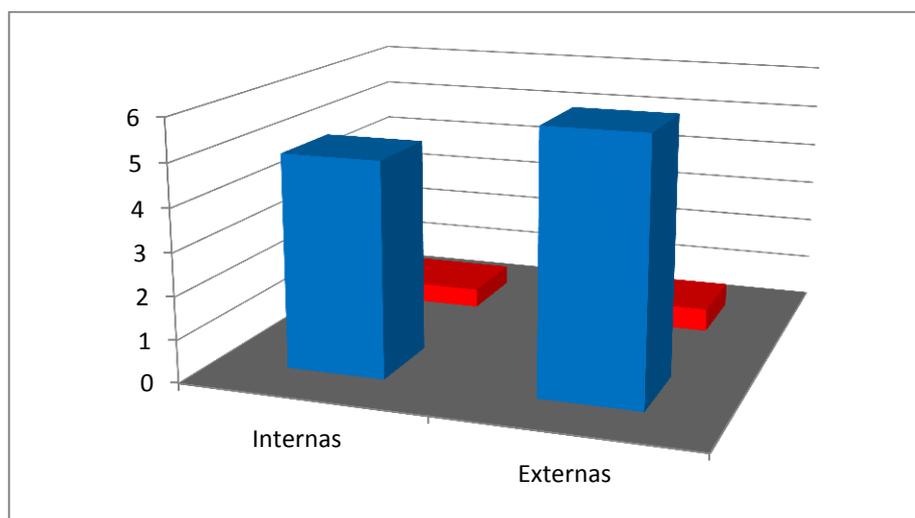
Según la tabla 7, se observa que el 73% de los propietarios encuestados considera que el tipo de instituciones financieras al que solicito un préstamo fue en las privadas, mientras que el 27% considera que el tipo de instituciones financieras al que solicito un préstamo fue a las públicas.

**Tabla 8**  
**Con que tipo de fuente de financiamiento inicio su negocio**

Con que tipo de fuente de financiamiento inicio su negocio	Cantidad	Porcentaje
Internas	5	45%
Externas	6	55%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Propia



**Figura 8:** Gráfico de barras sobre con qué tipo de fuente de financiamiento inicio su negocio

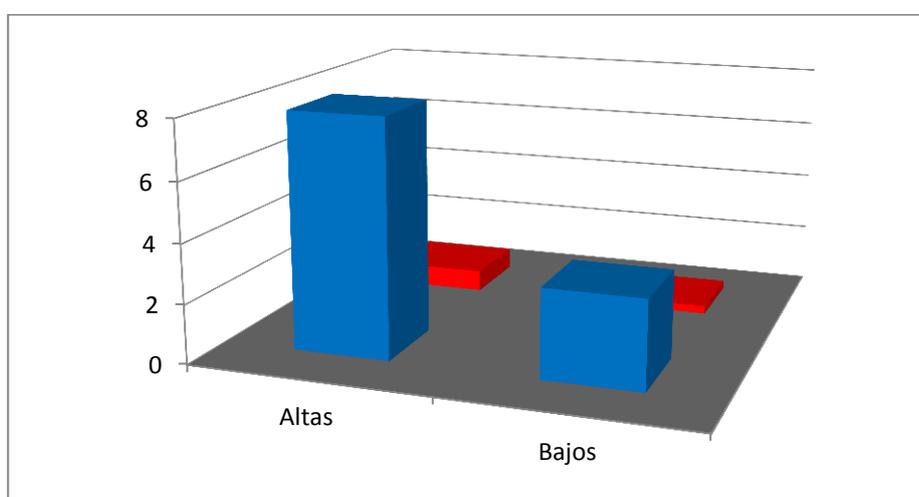
**Interpretación:**

Según la tabla 8, se observa que el 55% de los propietarios encuestados considera que el tipo de fuente de financiamiento con el que inicio su negocio fue las externas, mientras que el 45% considera que el tipo de fuente de financiamiento con el que inicio su negocio fue las internas.

**Tabla 9**  
**Cómo considera la tasa de interés brindado por las entidades financieras**

Cómo considera la tasa de interés brindado por las entidades financieras	Cantidad	Porcentaje
Altas	8	73%
Bajos	3	27%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 9:** Gráfico de barras sobre si considera cómo considera la tasa de interés brindado por las entidades financieras

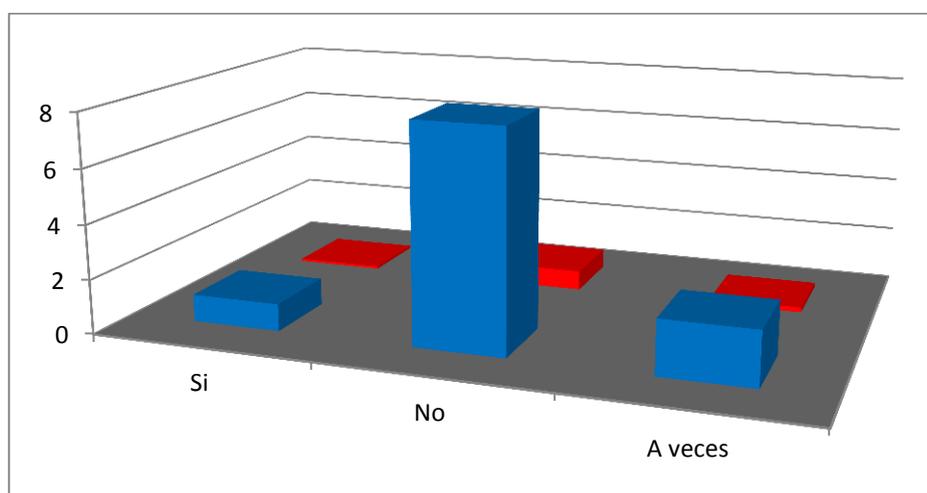
**Interpretación:**

Según la tabla 9, se observa que el 73% de los propietarios encuestados considera que la tasa de interés brindado por las entidades financieras fueron altas, mientras que el 27% si considera la tasa de interés brindado por las entidades financieras fueron bajos.

**Tabla 10**  
**Considera que el capital otorgado por la entidad financiera cubrió sus necesidades económicas**

Considera que el capital otorgado por la entidad financiera cubrió sus necesidades económicas	Cantidad	Porcentaje
Si	1	9%
No	8	73%
A veces	2	18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia



**Figura 10:** Gráfico de barras sobre si considera que el capital otorgado por la entidad financiera cubrió sus necesidades económicas

**Interpretación:**

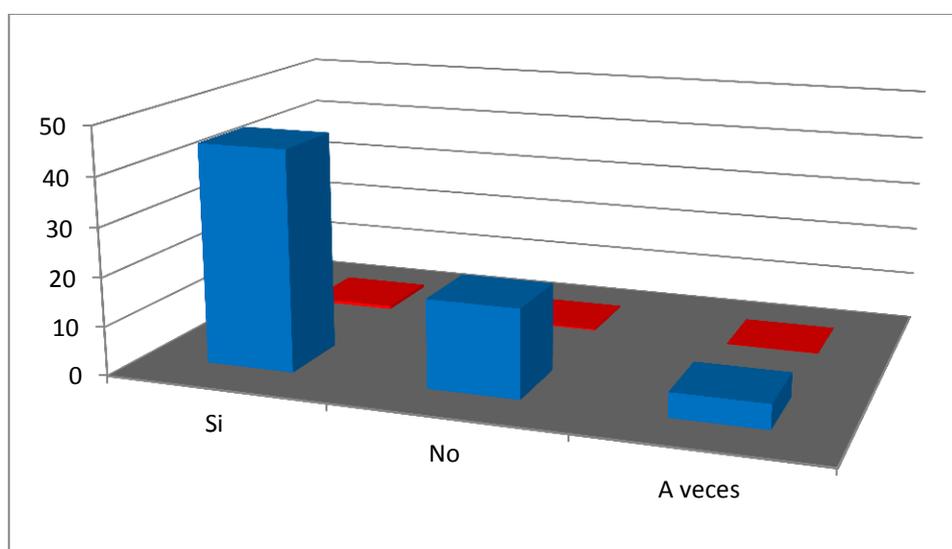
Según la tabla 10, se observa que el 73% de los propietarios encuestados considera que el capital otorgado por la entidad financiera no cubrió sus necesidades económicas, mientras que el 18% considera que el capital otorgado por la entidad financiera a veces cubrió sus necesidades económicas y el 9% considera que el capital otorgado por la entidad financiera cubrió sus necesidades económicas.

c) **Identificar los beneficios que brinda la gestión de calidad en las en las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018**

**Tabla 11**  
**Conoce si la empresa de artículos plásticos cuentan con Certificación ISO para garantizar sus productos y servicios**

Conoce si la empresa de artículos plásticos cuentan con certificación ISO para garantizar sus productos y servicios	Cantidad	Porcentaje
Si	45	66%
No	18	26%
A veces	5	8%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia



**Figura 11:** Gráfico de barras sobre si conoce si la empresa de artículos plásticos cuentan con certificación ISO para garantizar sus productos y servicios

**Interpretación:**

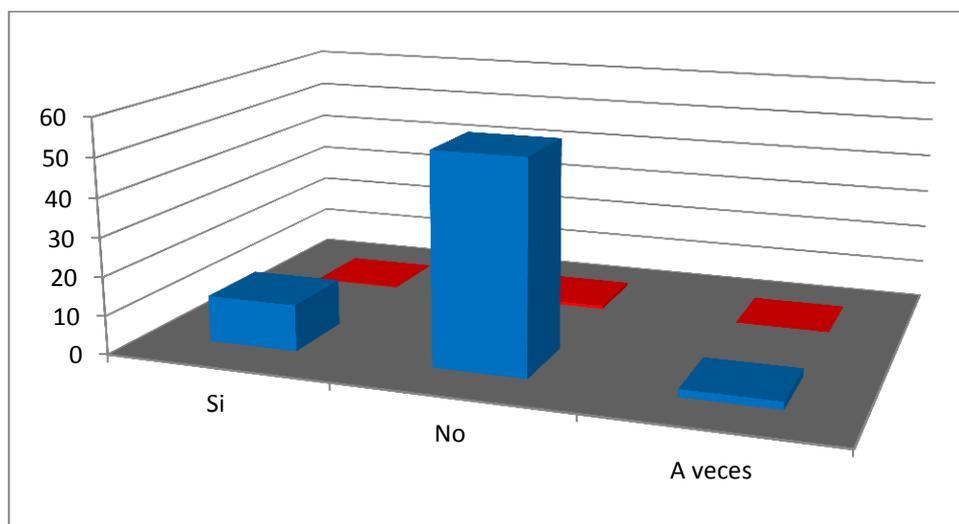
Según la tabla 11, se observa que el 66% de los clientes encuestados consideran que la empresa de artículos plásticos cuentan con certificación ISO para garantizar sus productos y servicios, mientras que el 26% indica que la empresa de artículos plásticos no cuentan con certificación ISO para garantizar sus productos y servicios y 8% considera que la empresa de artículos plásticos a veces cuentan con certificación ISO para garantizar sus productos y servicios.

**Tabla 12**  
***Usted se siente satisfecho con los productos y servicios que brindan las empresas de artículos plásticos***

Usted se siente satisfecho con los productos y servicios que brindan las empresas de artículos plásticos	Cantidad	Porcentaje
Si	12	18%
No	54	79%
A veces	2	3%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia



**Figura 12:** Gráfico de barras sobre el tipo de fuente de financiamiento inicio su negocio

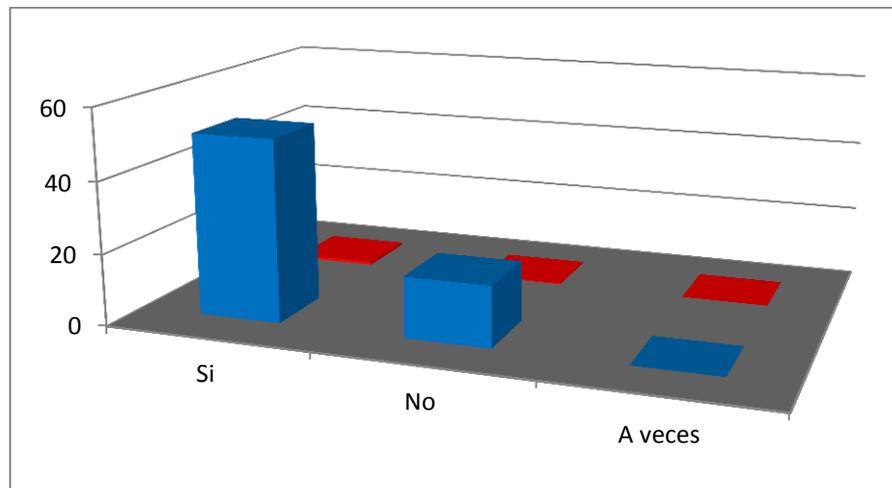
**Interpretación:**

Según la tabla 12, se observa que el 79% de los clientes encuestados consideran que no siente satisfecho con los productos y servicios que brindan las empresas de artículos plásticos, mientras que el 18% manifiestan que se siente satisfecho con los productos y servicios que brindan las empresas de artículos plásticos y el 3% manifiesta que a veces se siente satisfecho con los productos y servicios que brindan las empresas de artículos plásticos.

**Tabla 13**  
**Conoce si la empresa cuenta con procesos sistemáticos para realizar sus labores**

Conoce si la empresa cuenta con procesos sistemáticos para realizar sus labores	Cantidad	Porcentaje
Si	51	75%
No	17	25%
A veces	0	0%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia



**Figura 13:** Gráfico de barras sobre si conoce si la empresa cuenta con procesos sistemáticos para realizar sus labores

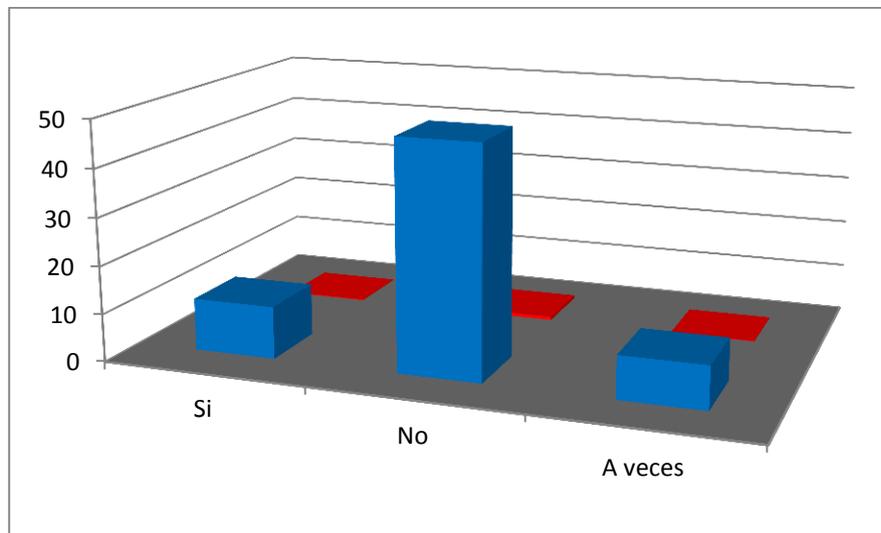
**Interpretación:**

Según la tabla 13, se observa que el 75% de los clientes encuestados conoce que la empresa cuenta con procesos sistemáticos para realizar sus labores, mientras que el 25% conoce que la empresa no cuenta con procesos sistemáticos para realizar sus labores.

**Tabla 14**  
**Considera que el personal de las empresas son eficientes al momento de atenderlos**

Considera que el personal de las empresas son eficientes al momento de atenderlos	Cantidad	Porcentaje
Si	11	16%
No	48	71%
A veces	9	13%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia



**Figura 14:** Gráfico de barras sobre si considera que el personal de las empresas son eficientes al momento de atenderlos

**Interpretación:**

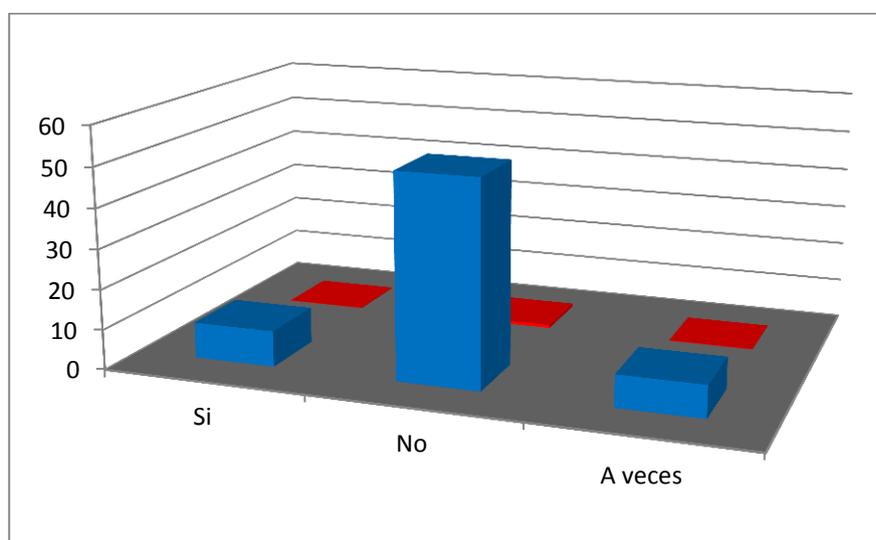
Según la tabla 14, se observa que el 71% de los clientes encuestados considera que el personal de las empresas no son eficientes al momento de atenderlos, mientras que el 16% manifiesta que el personal de las empresas son eficientes al momento de atenderlos y el 13% manifiesta que el personal de las empresas a veces son eficientes al momento de atenderlos.

**Tabla 15**  
**Considera que el personal se siente motivado para alcanzar las metas y objetivos que tiene la empresa**

Considera que el personal se siente motivado para alcanzar las metas y objetivos que tiene la empresa	Cantidad	Porcentaje
Si	9	13%
No	51	75%
A veces	8	12%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia



**Figura 15:** Gráfico de barras sobre si considera que el personal se siente motivado para alcanzar las metas y objetivos que tiene la empresa

**Interpretación:**

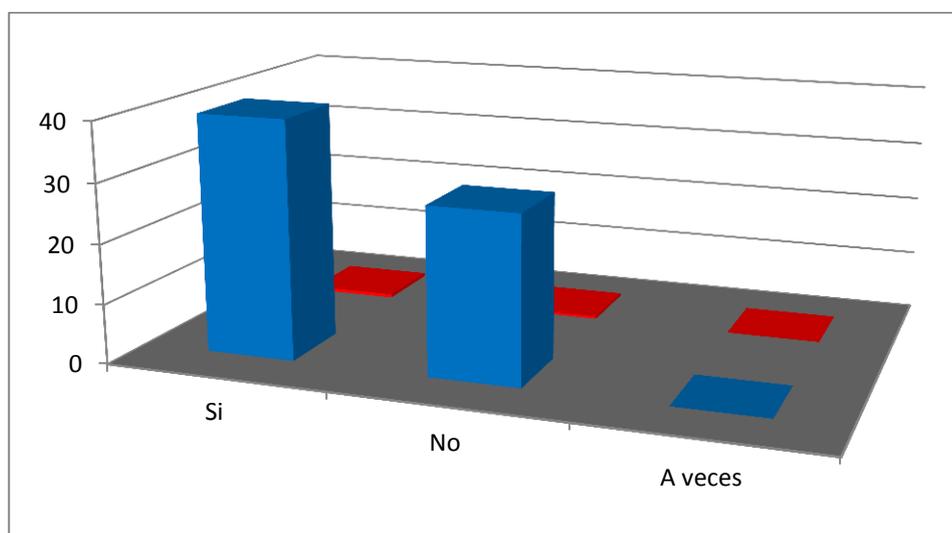
Según la tabla 15, se observa que el 75% de los clientes encuestados considera que el personal no se siente motivado para alcanzar las metas y objetivos que tiene la empresa, mientras que el 13% considera que el personal se siente motivado para alcanzar las metas y objetivos que tiene la empresa y el 12% considera que el personal a veces se siente motivado para alcanzar las metas y objetivos que tiene la empresa.

d) Describir las herramientas de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018

**Tabla 16**  
**Conoce si la empresa realiza análisis de la información para resolver sus problemas económicos**

Conoce si la empresa realiza análisis de la información para resolver sus problemas económicos	Cantidad	Porcentaje
Si	40	59%
No	28	41%
A veces	0	0%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia



**Figura 16:** Gráfico de barras sobre si conoce si la empresa realiza análisis de la información para resolver sus problemas económicos

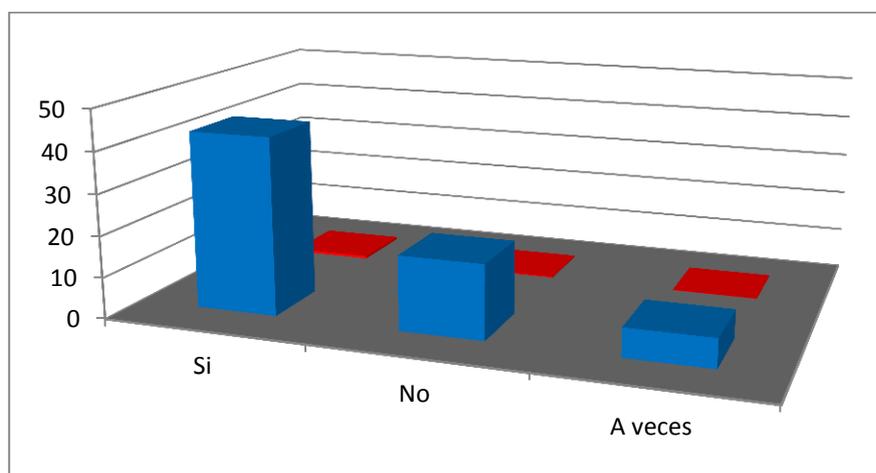
**Interpretación:**

Según la tabla 16, se observa que el 59% de los clientes encuestados conoce que la empresa realiza análisis de la información para resolver sus problemas económicos, mientras que 41% manifiesta que no conoce que la empresa realiza análisis de la información para resolver sus problemas económicos.

**Tabla 17**  
**Considera que las empresas hacen uso de gráficos de control para realizar fácilmente las actividades de mejora**

Considera que las empresas hacen uso de gráficos de control para realizar fácilmente las actividades de mejora	Cantidad	Porcentaje
Si	43	64%
No	18	26%
A veces	7	10%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia



**Figura 17:** Gráfico de barras sobre si considera que las empresas hacen uso de gráficos de control para realizar fácilmente las actividades de mejora

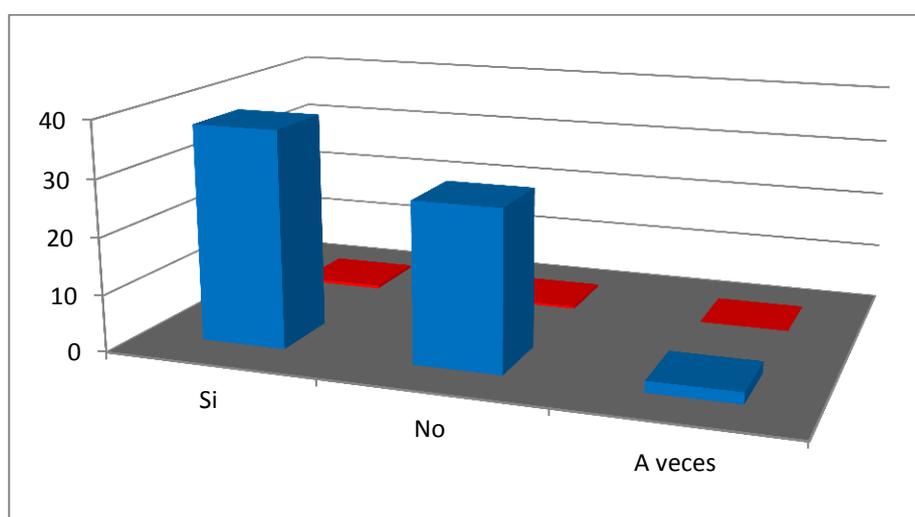
**Interpretación:**

Según la tabla 17, se observa que el 64% de los clientes encuestados considera que las empresas hacen uso de gráficos de control para realizar fácilmente las actividades de mejora, mientras que el 26% manifiesta que las empresas no hacen uso de gráficos de control para realizar fácilmente las actividades de mejora y 10% considera que las empresas a veces hacen uso de gráficos de control para realizar fácilmente las actividades de mejora.

**Tabla 18**  
**Conoce si la empresa clasifica ideas de mejora por medio de diagramas**

Conoce si la empresa clasifica ideas de mejora por medio de diagramas	Cantidad	Porcentaje
Si	38	56%
No	28	41%
A veces	2	3%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia



**Figura 18:** Gráfico de barras sobre si conoce si la empresa clasifica ideas de mejora por medio de diagramas

**Interpretación:**

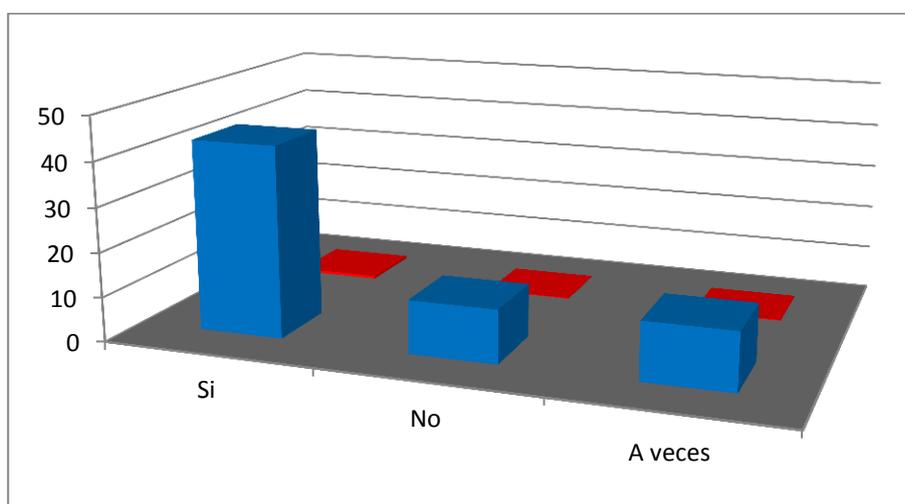
Según la tabla 18, se observa que el 56% de los clientes encuestados conoce que la empresa clasifica ideas de mejora por medio de diagramas, mientras que el 41% no conoce que la empresa clasifica ideas de mejora por medio de diagramas y el 3% a veces conoce que la empresa clasifica ideas de mejora por medio de diagramas.

**Tabla 19**  
**Conoce si las empresas de artículos plásticos hacen uso de los histogramas para la distribución de sus productos**

Conoce si las empresas de artículos plásticos hacen uso de los histogramas para la distribución de sus productos	Cantidad	Porcentaje
Si	43	63%
No	12	18%
A veces	13	19%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia



**Figura 19:** Gráfico de barras sobre si conoce si las empresas de artículos plásticos hacen uso de los histogramas para la distribución de sus productos

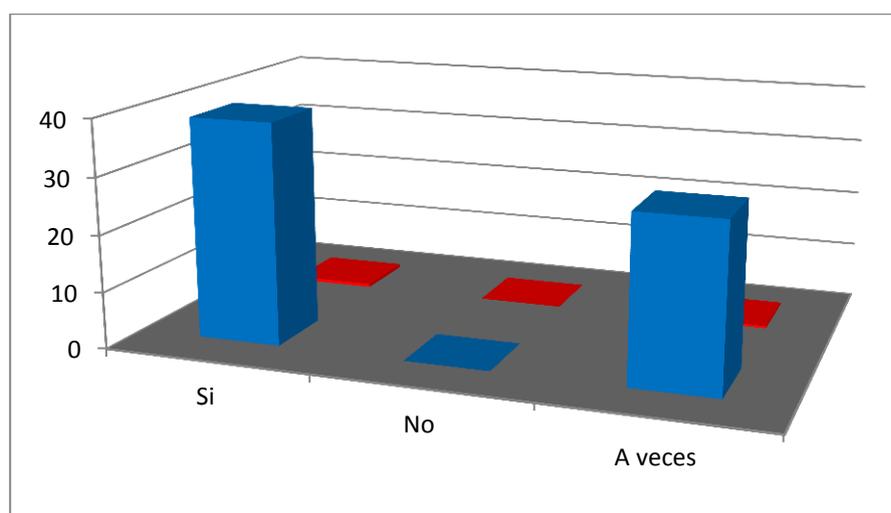
**Interpretación:**

Según la tabla 19, se observa que el 63% de los clientes encuestados considera que las empresas de artículos plásticos hacen uso de los histogramas para la distribución de sus productos, mientras que 19% manifiesta que conoce que las empresas de artículos plásticos a veces hacen uso de los histogramas para la distribución de sus productos y el 18% manifiesta que conoce que las empresas de artículos plásticos no hacen uso de los histogramas para la distribución de sus productos.

**Tabla 20**  
**Considera que las empresas realizan análisis estadísticos por procedimientos para problemas de quejas por mal servicio**

Considera que las empresas realizan análisis estadísticos por procedimientos para problemas de quejas por mal servicio	Cantidad	Porcentaje
Si	39	57%
No	0	0%
A veces	29	43%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia



**Figura 20:** Gráfico de barras sobre si considera que las empresas realizan análisis estadísticos por procedimientos para problemas de quejas por mal servicio.

**Interpretación:**

Según la tabla 20, se observa que el 57% de los clientes Considera que las empresas realizan análisis estadísticos por procedimientos para problemas de quejas por mal servicio, mientras que el 43% manifiesta que Considera que las empresas realizan análisis estadísticos por procedimientos para problemas de quejas por mal servicio.

## 5.2. Análisis de Resultados

Según la tabla 1, se observa que el 64% de los propietarios encuestados considera que cuando ha solicitado un préstamo en la entidad financiera ha llenado un formulario, por consiguiente la mayoría de propietarios indica que cuando ha solicitado un préstamo en la entidad financiera ha llenado un formulario, por lo tanto no tiene coincidencia con Ruíz (2015) quien concluyo que Y concluyo que como características del financiamiento de las MYPE en estudio que en su totalidad han solicitado y recibido crédito incluso desde su creación, además estos resultados coinciden con la investigación de (Mora, 2014) quien concluyo que el financiamiento es condicional a los resultados del análisis de la información proporcionada en el Formulario de Solicitud de Financiamiento. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana año 2018.

Según la tabla 2, se observa que el 82% de los propietarios manifiesta que las condiciones de devolución del préstamo han sido pactadas al momento de ser otorgado, por consiguiente la mayoría de propietarios indica que las condiciones de devolución del préstamo han sido pactadas al momento de ser otorgado, estos resultados coinciden con la investigación de (García, 2015) quien concluyo que su tasa de interés se condiciona al monto solicitado y no varían según los plazos a devolución, además coincide con (Mora, 2014) quien concluyo que las condiciones

de devolución del financiamiento a las instituciones seleccionadas serán pactadas y negociadas al momento de ser otorgado. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana año 2018.

Según la tabla 3, se observa que el 73% de los propietarios encuestados considera que el financiamiento no le ayudado en el desarrollo tecnológico, gestión, marketing, apertura de mercados, por consiguiente la mayoría de propietarios afirma que el financiamiento no le ayudado en el desarrollo tecnológico, gestión, marketing, apertura de mercados, estos resultados no coinciden con la investigación de (Silva, 2018) quien concluyo que los beneficios del financiamiento se conoció que le es importante el financiamiento porque les brinda los beneficios poder expandir su empresa, permite pagar deudas, permite la innovación ,satisfacer la demanda de los clientes y por ultimo le permite tener mejores contrataciones con los proveedores y también que las MYPE inviertan más expandir y hacer crecer la empresa y no solo usar estos financiamientos en compra de mercadería, ya que esto traería mayores ingresos para las MYPE, además coincide con (Mora, 2014) quien concluyo que la empresa se beneficiará automáticamente de la experticia de las instituciones involucradas en temas de desarrollo tecnológico, gestión, marketing, apertura de mercados, etc.. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana año 2018.

Según la tabla 4, se observa que el 91% de los propietarios encuestados considera que el financiamiento le ayudado a obtener mayor rentabilidad, por consiguiente la mayoría de propietarios manifiesta que el financiamiento le ayudado a obtener mayor rentabilidad, estos resultados coinciden con la investigación de (Illanes, 2017), quien concluyo se encuentra un efecto positivo en el ROE que se puede deber a que un gerente que se ha capacitado en el año logra mayores eficiencias en la operación y con ello aumenta la rentabilidad de la compañía, además coinciden con (Mora, 2014) quien concluyo que actualmente existen organizaciones privadas que invierten en diferentes empresas buscando obtener la mayor rentabilidad posible. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana año 2018.

Según la tabla 5, se observa que el 55% de los propietarios encuestados considera que el financiamiento le ayudado a obtener ventajas competitivas frente a sus competidores, por consiguiente la mayoría de propietarios manifiesta que el financiamiento le ayudado a obtener ventajas competitivas frente a sus competidores, pero no tiene coincidencia con Morán (2018) quien concluyo que el 100% (12) propietarios considera que una de las principales desventajas para adquirir un crédito financiero son las tasas de interés elevado, además estos resultados coinciden con la investigación de (Mora, 2014) quien concluyo que ventajas competitivas sólidas frente a los competidores o empresas de un mismo

sector. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana año 2018.

Según la tabla 6, se observa que el 64% de los propietarios encuestados considera que el tipo de préstamo efectuó al sistema financiero fue a corto plazo, por consiguiente la mayoría de propietarios manifiesta que el tipo de préstamo efectuó al sistema financiero fue a corto plazo, estos resultados coinciden con la investigación de (García, 2015) quien concluyó que el tipo de financiamiento a que acuden las MYPE del casco urbano del Distrito de Morropón durante el año 2015, es el financiamiento a corto plazo; además coinciden con (Silupu, 2016) quien concluyó que el financiamiento a corto plazo es aquella cuyo vencimiento (el plazo de devolución) es inferior a un año. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir las fuentes de financiamiento que utilizan las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana año 2018.

Según la tabla 7, se observa que el 73% de los propietarios encuestados considera que el tipo de instituciones financieras al que solicito un préstamo fue en las privadas, por consiguiente la mayoría de propietarios manifiesta que el tipo de instituciones financieras al que solicito un préstamo fue en las privadas, estos resultados coinciden con la investigación de (Rojas, 2015) quien concluyó que las iniciativas públicas y privadas han sido relevantes para fomentar el financiamiento

a PyME industriales dado que mediante regulaciones asignaron una masa grande de recursos financieros, fundamentalmente a través del Programa de Créditos del Bicentenario y la Línea de Créditos a la Inversión Productiva; además coinciden con (Hurtarte, 2008) quien concluyo que las Instituciones financieras privadas son de bancos, sociedades financieras, asociaciones mutualistas de ahorro, crédito para la vivienda, cooperativas de ahorros y créditos que realizan intermediación financiera con el público. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir las fuentes de financiamiento que utilizan las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana año 2018.

Según la tabla 8, se observa que el 55% de los propietarios encuestados considera que el tipo de fuente de financiamiento con el que inicio su negocio fue las externas, por consiguiente la mayoría de propietarios manifiesta que el tipo de fuente de financiamiento con el que inicio su negocio fue las externas; estos resultados coinciden con la investigación de (Espinoza, 2018) quien concluyo que así mismo acceden al financiamiento de fuentes externas a través de la intermediación financiera mediante los créditos financieros, además coincide con (Silupu, 2016) quien concluyo que el financiación externa son financiación bancaria, emisión de obligaciones, ampliaciones de capital, etc. Se caracterizan porque proceden de inversores (socios o acreedores). Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir las fuentes de financiamiento que utilizan las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana año 2018.

Según la tabla 9, se observa que el 73% de los propietarios encuestados considera que la tasa de interés brindado por las entidades financieras fueron altas, por consiguiente la tasa de interés brindado por las entidades financieras fueron altas, y contrasta con Ruíz (2015) quien concluyo que 73% recibieron montos mayores a 5000 soles y el 83% deben pagar intereses entre el 16 y 25%, además estos resultados no coinciden con la investigación de (Aguilar, 2013) quien concluyó que pagando una tasa de interés de 26% a 40%, pagando una elevada tasa de interés. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir las fuentes de financiamiento que utilizan las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana año 2018.

Según la tabla 10, se observa que el 73% de los propietarios encuestados considera que el capital otorgado por la entidad financiera no cubrió sus necesidades económicas, por consiguiente el capital otorgado por la entidad financiera no cubrió sus necesidades económicas, además coincide con (Núñez, 2016) quien concluyo que continuando con la satisfacción de los productos de calidad que estas ofrecen ya que si se esmeran por cumplir plenamente con satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos y por último el orden de los producto para una mejor visión al público consumidor, además coinciden con (Alfonso, 2016) quien concluyo que la entidad bancaria pone a tu disposición un saldo, pero tú puedes utilizar solo una parte de él en función de tus necesidades. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir las fuentes de

financiamiento que utilizan las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana año 2018.

Según la tabla 11, se observa que el 66% de los clientes encuestados consideran que la empresa de artículos plásticos cuentan con certificación ISO para garantizar sus productos y servicios, por consiguiente la mayoría de los clientes manifiesta que la empresa de artículos plásticos cuentan con certificación ISO para garantizar sus productos y servicios, estos resultados coinciden con la investigación de (Castaño y Vélez, 2016) quien concluyo que le permite implementar en el futuro proyectos de mejoramiento de la calidad en los diferentes procesos y áreas de la empresa con el fin de apuntar a una certificación en la norma ISO 9001:2015; además coinciden con (Toro, 2012) quien concluyo que el mero hecho de que nuestra organización cuente con la certificación ISO es una garantía para aquellos clientes que quieran contratar nuestros productos/servicios. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los beneficios que brinda la gestión de calidad en las en las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018.

Según la tabla 12, se observa que el 79% de los clientes encuestados consideran que no se siente satisfecho con los productos y servicios que brindan las empresas de artículos plásticos, por consiguiente la mayoría de los clientes manifiestan que no se siente satisfecho con los productos y servicios que brindan las empresas de artículos plásticos, estos resultados coinciden con la investigación de (Carreño,

2017) quien concluyo que en sus empresas son aseguramiento de calidad de la empresa y que garanticen el buen funcionamiento de la empresa; satisfacción de sus clientes y para lograr brindan servicio de calidad, atención personalizada, cumplen con los requisito de Ley, además coinciden con (Arciniegas, 2016) quien concluyo que el mejoramiento de la imagen empresaria, proveniente de sumar al prestigio actual de la organización la consideración que proporciona demostrar que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la empresa. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los beneficios que brinda la gestión de calidad en las en las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018.

Según la tabla 13, se observa que el 75% de los clientes encuestados conoce que la empresa cuenta con procesos sistemáticos para realizar sus labores, por consiguiente la mayoría de clientes conoce que la empresa cuenta con procesos sistemáticos para realizar sus labores, estos resultados coinciden con la investigación de (Castaño y Vélez, 2016) quien concluyo que se realizaron procedimientos acordes a los procesos y al nivel que tiene la empresa con respecto a la gestión de calidad, además coinciden con (Toro, 2012) quien concluyo que también hay que destacar de la norma ISO su enfoque orientado a procesos. Este enfoque permite poner más atención a las interacciones entre los diferentes procesos. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los beneficios que brinda la gestión de calidad en las en las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018.

Según la tabla 14, se observa que el 71% de los clientes encuestados considera que el personal de las empresas no son eficientes al momento de atenderlos, por consiguiente la mayoría de clientes manifiesta que el personal de las empresas no son eficientes al momento de atenderlos, estos resultados no coinciden con la investigación de (Núñez, 2016) quien concluyo que la mayor cantidad de clientes encuestados opinaron que el personal de las MYPE si les ofrece un servicio de eficiencia lo que hace que exista un liderazgo activo de todo el equipo directivo por emprender mejoras en los procesos de las MYPE; además coinciden con (Toro, 2012) quien concluyo que la norma ISO busca que los empleados estén cada vez más comprometidos. Ya que son los empleados que trabajan en cada proceso los primeros en saber cómo estos funcionan y qué áreas de los mismos necesitan mejoras. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los beneficios que brinda la gestión de calidad en las en las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018.

Según la tabla 15, se observa que el 75% de los clientes encuestados considera que el personal no se siente motivado para alcanzar las metas y objetivos que tiene la empresa, por consiguiente la mayoría de los clientes manifiesta que el personal no se siente motivado para alcanzar las metas y objetivos que tiene la empresa, estos resultados coinciden con la investigación de (Jamanca, 2017) quien concluyo que estos resultados se puede afirmar que los trabajadores no tienen una apropiada

motivación, por lo que no es beneficioso para los directivos que buscan alcanzar una gestión de calidad; además coincide con (Gonzales y Arciniegas, 2016) quien concluyo que el mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal, que resultan los factores determinantes para un eficiente esfuerzo colectivo de la empresa, destinado a alcanzar las metas y objetivos de la organización. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los beneficios que brinda la gestión de calidad en las en las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018.

Según la tabla 16, se observa que el 59% de los clientes encuestados conoce que la empresa realiza análisis de la información para resolver sus problemas económicos, por consiguiente los clientes afirman que conoce que la empresa realiza análisis de la información para resolver sus problemas económicos, estos resultados no coinciden con la investigación de (Arriagada, 2009) quien concluyo que el diagrama de Pareto se llevará a cabo con datos para muchos tipos de información. A menudo diferentes problemas o defectos son presentados en una representación gráfica. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir las herramientas de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018.

Según la tabla 17, se observa que el 64% de los clientes encuestados considera que las empresas hacen uso de gráficos de control para realizar fácilmente las actividades de mejora, por consiguiente la mayoría de los clientes afirman que las

empresas hacen uso de gráficos de control para realizar fácilmente las actividades de mejora, estos resultados no coinciden con la investigación de (Espinoza, 2017) quien concluyo que la atención brindada por las zapaterías de Chulucanas, por lo que es necesario mejorar la calidad del producto con el fin de lograr la satisfacción total de los clientes, además coinciden con la investigación de (Bravo, 2016) quien concluyo que también muestran fácilmente si las actividades de mejora han sido eficaces, ya que habrá un cambio sostenido en los datos después de los trabajos de mejora. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Da respuesta al objetivo específico: Describir las herramientas de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018.

Según la tabla 18, se observa que el 56% de los clientes encuestados conoce que la empresa clasifica ideas de mejora por medio de diagramas, por consiguiente la mayoría de clientes afirma que conoce que la empresa clasifica ideas de mejora por medio de diagramas, pero tiene coincidencia con Castaño & Vélez (2016) quien concluyo que los lineamientos de calidad establecidos en la empresa, política de calidad y objetivos de calidad, le permite implementar en el futuro proyectos de mejoramiento de la calidad en los diferentes procesos y áreas de la empresa con el fin de apuntar a una certificación en la norma ISO 9001:2015, los procesos deben irse mejorando hasta el punto que sea posible estandarizar las características del proceso, además estos resultados no coinciden con la investigación de (Bravo, 2016) afirma que el diagrama de espina de pescado, identifica muchas causas posibles para un efecto o problema, y clasifica ideas en categorías útiles. Por tanto

estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir las herramientas de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018.

Según la tabla 19, se observa que el 63% de los clientes encuestados considera que las empresas de artículos plásticos hacen uso de los histogramas para la distribución de sus productos, por consiguiente los clientes afirman que las empresas de artículos plásticos hacen uso de los histogramas para la distribución de sus productos, estos resultados no coinciden con la investigación de (Deulofefeo, 2012) quien concluyo que el histograma es muy útil porque permite visualizar una tabla de datos mostrando el aspecto de su distribución. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir las herramientas de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018.

Según la tabla 20, se observa que el 57% de los clientes considera que las empresas realizan análisis estadísticos por procedimientos para problemas de quejas por mal servicio, por consiguiente la mayoría de los clientes afirma que las empresas realizan análisis estadísticos por procedimientos para problemas de quejas por mal servicio, estos resultados coinciden con la investigación de (Espinoza, 2017) quien concluyo que el 67.90% afirma que no es necesario un sistema de gestión de calidad para garantizar el servicio; además coinciden con (Deulofefeo, 2012) quien concluyo naturalmente estos datos podrán ser objeto de análisis estadísticos por procedimientos más sofisticados, pero muy frecuentemente esta imagen visual suele

ser suficiente para orientar el problema. Por tanto estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir las herramientas de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana año 2018.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

En relación a las principales características del financiamiento de las MYPES de ventas artículos plásticos se determinó que es el beneficio que este otorga al ayudar a las MYPES a obtener mayor rentabilidad, así mismo los préstamos cuyas devoluciones son pactadas en el momento que se otorgan con intereses beneficiosos, para lo cual es suficientemente que el solicitante llene un formulario en la entidad financiera, que le generen ventajas competitivas frente a sus competidores. Finalmente el financiamiento no le ayuda en el desarrollo tecnológico en la gestión del Marketing para la apertura de nuevos mercados.

Las fuentes de financiamientos que utilizan se logró describir la fuente institucional porque requieren a instituciones financieras, préstamos, así también préstamos bancarios al considerar la tasa de interés brindado por las entidades; y el tiempo que está supeditado al tiempo de préstamo que efectuó. Finalmente estas

MYPES tienen muy poco acceso a cubrir sus necesidades económicas con continuos préstamos a entidades financieras, y no iniciaron sus actividades con capital propio totalmente.

Respecto a los beneficios que brinda la Gestión de Calidad en las MYPES comerciales de ventas de artículos plásticos, se identificó la mejora continua dado que las empresas cuentan con procesos sistemáticos para realizar sus labores, y la imagen porque tienen certificación ISO, que garantizan su producto y servicio. Por otro lado se tiene que estas MYPES no tienen el beneficio de satisfacción por que los clientes no se sienten satisfechos con los productos, no muestran ser eficientes al momento de atender al cliente. Finalmente consideran que el personal no está motivado para alcanzar las metas y objetivos de la empresa.

Las herramientas que aplican las MYPES comerciales de ventas de artículos plásticos se pudo describir que utilizan el grafico de control para mejorar sus actividades, usan los Histogramas a través de los cuáles se ayudan a distribuir sus productos, la técnica de barato que les permite analizar la información y analizar sus problemas, además descripción para análisis estadísticos y finalmente usan la espina de pescado que les permite determinar la clasificación de las mejores ideas mediante el diagnostico.

## **5.2. Recomendaciones**

- A los propietarios capacitar al personal para que brinden un mejor servicio.
- Implementar un sistema de gestión de calidad.

## **Aspectos Complementarios**

### **Propuesta de Mejora**

#### **Justificación de Propuesta**

Por tanto la presente investigación se justifica porque brindara una propuesta de mejora para los propietarios de las empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en la ciudad de Sullana; con la cual ellos percibirán el gran cambio para el beneficio de sus ingresos económicos y mejorar sus rentabilidades en las empresas de cada uno de ellos, y contribuirá a tomar mejores decisiones con respecto a las fuentes de financiamiento.

## Propuesta

<b>CAUSAS VINCULADAS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Falta de recursos económicos	Evaluar la posibilidad de solicitar préstamo en entidades bancarias con tasas de interés bajas.	Administrador
Falta de Capacitación al personal	Evaluar la posibilidad de brindar capacitación al personal en buena atención a los clientes.	Área de Recursos Humanos
Personal desmotivado	Analizar la posibilidad de brindar incentivos al personal, como puede ser al mejor vendedor de la semana, ya puede económicamente o colocando la foto en una pizarra.	Área de Recursos Humanos
Mala gestión administrativa.	Analizar los estados financieros de la empresa, para la toma de decisiones con respecto gestión de la empresa para adquirir tecnología, apertura de nuevos mercados.	Administrador / Propietario

## Referencias Bibliográficas

- Admin (2011). *Autofinanciación: Que es economía para todos; Conceptos de economía y finanzas.* . Disponible en: <http://www.queeseconomia.com/2011/02/autofinanciacion/>
- AJE, (2008). *El acceso a la financiación, un escollo para emprender.* p. 22-23
- Alonso R. (2016). *Financiación de pymes: cómo funcionan los créditos ICO y Enisa / Asesoría Fiscal Palma de Mallorca.* Editoriales España.
- Álvarez Reátegui, M. (2016). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro panaderías del distrito de Sullana periodo 2014,* Tesis para optar el título de Licenciada en Administración, ULADECH, Piura
- Álvarez, J. (2016). *La reutilización de los plásticos en nuestro Instituto.* Recuperado el 17 de noviembre de 2017 en: <http://www.interempresas.net/Plastico/Articulos/5543-La-reutilizacion-de-los-plasticos-en-nuestro-Instituto.html>
- Amador S., Romano J. y Cervera M. (2008). *Factoring con recurso.* Editorial CEF.
- Anónimo, (2015). *Qué es una línea de crédito: Ventajas e inconvenientes.* Disponible en: <https://www.credy.es/que-es-una-linea-de-credito-ventajas-e-inconvenientes/>
- Arriagada, E. y Alarcón, H. (2009). *Herramientas de gestión de calidad aplicadas al diseño de una recuperadora de rodillos de acero.* Revista Ingeniería

- Industrial. 8(2): 5-18, 2009, B - Universidad del Bío-Bío, 2009. ProQuest Ebook Central.
- ASBANC (martes 20 de octubre del 2015). *El 68% de créditos a MYPES son bancarios*. Perú 21.
- ASEP (2015). *MYPES APORTAN EL 40% DEL PBI*. Recuperado el 21 de mayo del 2017 en: <https://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>
- Auquillas, A. (2016). *“Proyecto de mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad de la empresa Flexiplast S.A bajo la norma ISO 9001:2015”*. Tesis para optar el título de Magister en Sistemas de Gestión Integral. Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- Barral, G. (2016). *Leasing*. Expansion.
- Barrientos, F. (2018). *“Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro restaurantes en el distrito de San Jacinto, 2017”*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tumbes.
- Betancourt C. (s.f.). *Las operaciones bancarias activas en el Perú*. p. 05.
- Bloomfield S. (s.f.) *Fondos de capital riesgo*. Editorial Kogan Page ISBN: 9780749452308.
- Bravo, M. (2016). *Sistema integrado de gestión de calidad ambiental para la zona natural andina ecuatoriana de la provincia de Chimborazo*, Editorial Universitaria, 2016. DocID=4946037.
- Briones, G. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*.

- Caballero B. (s.f.). *¿Qué tipos de Financiamiento existen en el Mercado Peruano para las MYPES? (Segunda Parte)*. Fuente: [www.caballerobustamante.com.pe](http://www.caballerobustamante.com.pe) Derechos Reservados
- Cabo, J. (2014). *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*, Ediciones Díaz de Santos, 2014.
- Cabo, J. y Gonzales, J. (2014). *Gestión de la eficiencia y calidad asistencial en las organizaciones sanitarias*, Ediciones Díaz de Santos, 2014.
- CAF, (2016). *Líneas de crédito*. Recuperado el 02 de octubre de 2016 en: <https://www.caf.com/es/sobre-caf/que-hacemos/productos-y-servicios/lineas-de-credito/>
- Campodónico H. (2016). *¿Solo las MYPES salvarán al Perú?*. La republica (Edición Impresa del 11 de Enero de 2016).
- Castaño, A. y Vélez, D. (2016). *“Implementación de un plan de calidad en el proceso de inyección de una empresa manufacturera de plásticos, ubicada en la ciudad de Cali”*. Tesis para optar al título de Ingeniera Industrial. Universidad de San Buenaventura de Cali, Colombia.
- Castillo, S. (2017). *“Caracterización de la capacitación y gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio - rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, año 2016”*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Carreño, W. (2017). *“Caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017”*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana.

Castro, M. (2017). “*Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las ópticas del distrito de Sullana año 2016*”, . Sullana: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote,.

CEMPRE (s.f.). *Pasticos*. Disponible en:  
[http://cempre.org.uy/index.php?option=com\\_content&id=86&Itemid=104](http://cempre.org.uy/index.php?option=com_content&id=86&Itemid=104)

Céspedes N., Lavado P. y Ramírez N. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. – 1a edición. – Lima: Universidad del Pacífico, 2016.

Cobos, M. (2013). *Gestión de calidad y prevención de riesgos laborales y medioambientales (UF0721)*. Editorial IC Editorial.

Código de Ética para la Investigación (versión 001) (2016). *Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica, de fecha 25 de enero de 2016*. ULADECH

Cruickshank, D. (2016). *Deloitte: “El mundo se beneficia mucho del libre comercio”*. Diario El Comercio (23.11.2016 / 07:52 am).

Dávila, N. (2017). “*Gestión de calidad para incrementar la rentabilidad en la empresa GM Fiori Industrial SRL, 2017*”. Tesis para optar el título de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial. Universidad Norbert Wiener, Lima.

Deulofefeu, J. (2012). *Gestión de calidad total en el retail: con la implicación de personas y la satisfacción del cliente y la sociedad*, Difusora Larousse - Ediciones Pirámide, 2012.

Espinoza, D. (2018). “*Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio grupo ferreterías del distrito de Tumbes, año*

- 2017". Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tumbes.
- Espinoza R. (2016). *Guía para Financiarse en 2016: 14 Fuentes de Financiamiento*. Disponible en: <http://www.autorizadored.es/fuentes-de-financiamiento-para-una-pyme/>
- Espinoza, R. (2017). "*Caracterización de la gestión de calidad y formalización en las MYPE rubro calzado de Chulucanas (Piura), año 2016*". Tesis para optar el título de licenciada en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Farfán Sánchez J. (2015). "*Gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio – rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014*". Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, ULADECH, Sullana.
- García L. (2015). "*Caracterización del financiamiento y el Kaizen en las MYPE rubro bodegas del casco urbano de Morropón (Piura) año 2015*". Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Gironella Masgrau, E. (15 de Noviembre de 2010). *ECIF. Obtenido de ECIF*: <http://raimon.serrahima.com/la-rentabilidad-financiera-roe-concepto-y-calculo/>
- Gonzales, C., Domingo, R. y Sebastián, M. (2013). *Técnicas de mejora de la calidad*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- González, O. y Arciniegas J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*, Ecoe Ediciones, 2016. ProQuest Ebook Central, docID=4870575.

- Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Huerta, F. (2016). *LAS MYPE EN EL PERÚ*. Revista el mundo MYPE publicado (15 de Mayo del 2016 / N°168).
- Hurtarte, V. (2008). *Ley de bancos cooperativos y sociedades de ahorro y crédito. Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)*.
- Illanes, L. (2017). “*Caracterización del financiamiento de las pequeñas y medianas empresas en Chile*”. Tesis para optar el título de Magister en Finanzas. Universidad de Chile, Chile.
- INACAL. (2017). Recuperado el 04 de julio del 2018 en: <http://www.inacal.gob.pe/principal/noticia/solo1porcientodeempresasformales>
- Infante Montoya, S. (2013). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de artículos de ferretería del distrito Sullana, 2013 2014*, Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, ULADECH, Sullana.
- Isla F. (2016). *Piura: 32 % laboran en una micro y pequeña empresa*. RPP noticias, recuperado de: <http://rpp.pe/peru/piura/piura-32-laboran-en-una-micro-y-pequena-empresa-noticia-982739>
- Jamanca, C. (2017). “*Caracterización de la gestión de calidad bajo la teoría motivacional de herzberg en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro peluquerías y otros tratamientos de belleza en el distrito de*

Huaraz, 2015". Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz.

Kong Ramos, J. y Moreno Quilcate, J. (2014). *"Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPES del distrito de san José – Lambayeque en el período 2010 – 2012"*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

Larraz J. (03-07-2011). *¿Qué es una línea de crédito?* [Activos y pasivos]. Recuperado de: <http://blogs.lasprovincias.es/nimioeconomia/2011/07/03/%C2%BFque-es-una-linea-de-credito/>

López Tino (2013). *¿Qué es el descuento comercial?*. Recuperado el 02 de octubre de 2016 en: <http://nosoloeconomia.com/que-es-el-descuento-comercial/>

LLopart C. (marzo 17, 2016). *Los créditos ICO – financiación pública para tu empresa* [novicap-logo]. Recuperado de: <https://novicap.com/blog/creditos-ico/>

Marín F. (2015). *¿En qué consiste el Confirming?* [Busconómico]. Recuperado de: <http://www.busconomico.com/post/que-es-el-confirming.aspx>

Martin J. (2015). *¿Qué es el Crowdfunding?* Universo Crowdfunding. Disponible en: <http://www.educ.ar/sitios/educar/blogs/ver?id=114244&referente=estudiantes>

Mauro, D. (2014). *Los costos de la política: del centenario al primer peronismo.*, Ediciones Imago Mundi, 2014. ProQuest Ebook Central.

- Mendoza, R. (2006). *Investigación cualitativa y cuantitativa - Diferencias y limitaciones*.
- Mosqueira, H. (2016). “*Diseño de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para industria de plásticos – PROCOMSAC – en Chiclayo*”. Tesis para optar el título de Maestría en Ciencias Mención en Gestión de Riesgos Ambientales y de Seguridad en las Empresas. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Mora, J. (2014). *Características de medios de financiamiento para PYMES, Emprendedores y Startups*. Publicado en INTERDESA NET y Gestor de Innovación el 21 de octubre de 2014.
- Mora, Y. (2015). “*El control cambiario y la gestión financiera de las empresas del sector plástico de valencia, estado Carabobo*”. Tesis para optar el título de Magister en Administración de Empresas. Universidad de Carabobo, Valencia.
- Morán, C. (2018). “*Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio hospedaje del distrito de Aguas Verdes, 2017*”. Tesis para optar el título de Administrador en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Tumbes.
- Núñez, D. (2016). “*Factores de la competitividad y la gestión de calidad en las MYPE comerciales rubro - abarrotes en la ciudad de Talara Alta (Piura), período 2016 I -II*”. Tesis para optar el título de licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Oliver D. (2015). *2015, el año del Crowdfunding*. Recuperado en: <http://www.reasonwhy.es/reportaje/2015-el-ano-del-crowdfunding>.

- Oulhaj, L. (2015). *Las finanzas solidarias en algunos países de América: ¿hacia un sistema y un ecosistema de economía social y solidaria?*, . Universidad Iberoamericana Puebla, 2015.
- Palomo R. (2016). *Descuento comercial o bancario*. Disponible en: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/descuento-comercial-o-bancario.html>
- Pérez, L. (s.f.). *Financiamiento*. Disponible en: <http://infomipyme.tmp.vis-hosting.com/Docs/GT/Offline/financiamiento/financiamiento.htm>
- Pérez J. y Gardey A. (Publicado: 2014). *Definición. De: Definición de rentabilidad*. Disponible en: (<http://definicion.de/rentabilidad/>)
- Pérez J. y Gardey A. (Publicado: 2013). *Definición. De: Definición de plásticos*. Disponible en: (<http://definicion.de/rentabilidad/>)
- Pérez J. y Gardey A. (2016). *Definición de sistema de gestión de calidad*. Disponible en: (<https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>)
- Peroti E. (2013). *Herramientas alternativas de financiación. Parte II Sociedades de garantía recíproca*. Editorial FDH.
- Sáenz M. (2011). *Elaboración de artículos plásticos para el hogar*. Boletín mensual de análisis sectorial de MIPYMES. Ecuador.
- Rojas, J. (2015). *Financiamiento público y privado para el sector PyME en la argentina*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Estudios de Posgrado.
- Ruíz, R. (2015). *“Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de la micro y pequeña empresa sector comercio rubro venta de abarrotes del mercado*

*modelo de Sullana – año 2015*”. Tesis para optar el título de Licenciada en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana.

Salvador G. (2014). *Concepto y requisitos de un pagaré*.

Studiosun I. (viernes, 13 de febrero de 2015). *El contrato de Renting* [Ius & iustitia]. Recuperado de: <http://davidperupolitica.blogspot.pe/2015/02/el-contrato-de-renting.html>

Sampieri (2014) *Metodología de la investigación*.

Sánchez B. (s.f.). *Las MYPE en Perú. Su importancia y propuesta tributaria*. P. 127.

Sánchez J. (2016). “*Participación de las MYPES en el PBI sigue en descenso*”, *alertó la SIN*. Diario Gestión. Recuperado el 03 de octubre de 2016 en: <http://gestion.pe/economia/sni-necesario-mejorar-competitividad-y-productividad-mypes-2097330>

Sánchez O. (2016). *Industria transformadora plástica. Características y situación actual*. Recuperado en: <http://www.vocesenelfenix.com/content/industria-transformadora-pl%C3%A1stica-caracter%C3%ADsticas-y-situaci%C3%B3n-actual>

Silupu B. (2012). *Las MYPES están haciendo crecer a Piura*. La Entrevista a Brenda Silupu por Elena Belletich, el 5 de diciembre 2012 en La Hora. Recuperado de: <http://udep.edu.pe/hoy/2012/las-mypes-estan-haciendo-crecer-a-piura/>

Silupu B. (2013). *Estructura de financiamiento en las MYPES* [Tú mismo eres]. Recuperado de: <http://blogs.peru21.pe/tumismoeres/2013/02/estructura-de-financiamiento-e.html>

- Silupu, B. (27 de Setiembre de 2016). *Fuentes de Financiamiento*. (S. Neyra, Entrevistador)
- Silva, M. (2018). “*Caracterización de financiamiento y formalización de las mype comerciales, rubro de instrumentos musicales y sonido en Piura, año 2018*”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Stanley M. (2014). *Perú debería impulsar el acceso al crédito de las MYPES a través del factoring*. Diario Gestión.
- Thompson, I. (2015). *Conozca en que consiste el concepto de venta como una forma de acceso al mercado...p.06*.
- Toro, F. (2012). *Avances tecnológicos. Ciencia. Papel social. Ventajas y desventajas. Tecnólogo*. Disponible en: [http://html.rincondelvago.com/tecnologia\\_8.html](http://html.rincondelvago.com/tecnologia_8.html)
- Toro, J. (2012). *Gestión interna de la calidad en las instituciones de Educación Superior*, RIL editores, 2012. ProQuest Ebook Central, docID=3227142.
- Valverde, A. (2015). “*Propuesta de diseño de un sistema de gestión de calidad para una empresa fabricante de productos plásticos. CASO: “LANDPLASTIK CIA. LTDA”*”. Tesis para optar el Título de Ingeniería en Administración de Empresas. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador.
- Vásquez, J. (2013). *Importancia de las MYPE en el Perú*. Blog apoyando a las MYPES en Perú. Disponible en: <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

Vidal, A., Calleja, A. y López, J. (2012). *Gestión de la calidad aplicada a la nutrición clínica*, Ediciones Díaz de Santos, 2012. ProQuest Ebook Central, docID=3205258.

Villareal, P. (2009). *Ideas de negocio*. Disponible en: <http://planemp.blogspot.pe/>

Yahuana, P. (2017). “*Caracterización de la competitividad y la gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la urbanización La Alborada-Piura, año 2016*”. Tesis para optar el título de licenciada en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.

## **ANEXOS**

## 1. CUESTIONARIO



### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta dirigida al Gerente y clientes de las MYPES, sector servicios, rubro venta de artículos plásticos, en el distrito de Sullana.

**Instrucciones:** Sírvase a marcar con una “x” la opción que usted considera la correcta, si es necesario especifique para una mejor recolección de los datos.

Nº	PREGUNTA	SI	NO	A VECES
<b>FINANCIAMIENTO</b>				
1	¿Cuándo ha solicitado un préstamo en la entidad financiera ha llenado un formulario?			
2	¿Las condiciones de devolución del préstamo han sido pactadas al momento de ser otorgado?			
3	¿Considera que el financiamiento le ayudado en el desarrollo tecnológico, gestión, marketing, apertura de mercados?			
4	¿Considera que el financiamiento le ayudado a obtener mayor rentabilidad?			
5	¿Considera que el financiamiento le ayudado a obtener ventajas competitivas frente a sus competidores?			
6	¿Qué tipo de préstamo efectuó al sistema financiero?			
7	¿A qué tipo de instituciones financieras recurre para solicitar un préstamo?			
8	¿Con que tipo de fuente de financiamiento inicio su negocio?			
9	¿Cómo considera la tasa de interés brindado por las entidades financieras?			
10	¿Considera que el capital otorgado por la entidad financiera cubrió sus necesidades económicas?			

<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>				
11	¿Conoce si la empresa de artículos plásticos cuenta con certificación ISO para garantizar sus productos y servicios?			
12	¿Usted se siente satisfecho con los productos y servicios que brindan las empresas de artículos plásticos?			
13	¿Conoce si la empresa cuenta con procesos sistemáticos para realizar sus labores?			
14	¿Considera que el personal de las empresas son eficientes al momento de atenderlos?			
15	¿Considera que el personal se siente motivado para alcanzar las metas y objetivos que tiene la empresa?			
16	¿Conoce si la empresa realiza análisis de la información para resolver sus problemas económicos?			
17	¿Considera que las empresas hacen uso de gráficos de control para realizar fácilmente las actividades de mejora?			
18	¿Conoce si la empresa clasifica ideas de mejora por medio de diagramas?			
19	¿Conoce si las empresas de artículos plásticos hacen uso de los histogramas para la distribución de sus productos?			
20	¿Considera que las empresas realizan análisis estadísticos por procedimientos para problemas de quejas por mal servicio?			

**Muchas gracias por su colaboración.**

**Sullana, julio 2018.**

## 2. CODIGO DE LIBRO

Cliente	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	
1	1	1	1	1	1	1	4	6	8	10	1
2	1	1	1	1	1	1	4	6	8	10	2
3	1	1	2	1	1	4	6	8	10	2	
4	1	1	2	1	1	4	6	8	10	2	
5	1	1	2	1	1	4	6	8	10	2	
6	1	1	2	1	1	4	6	9	10	2	
7	1	1	2	1	2	4	6	9	10	2	
8	2	1	2	1	2	5	6	9	10	2	
9	2	1	2	1	2	5	7	9	11	2	
10	2	3	2	1	3	5	7	9	11	3	
11	3	3	3	2	3	5	7	9	11	3	
<b>Porcentajes</b>	1 = 64% 2 = 27% 3 = 9%	1 = 82% 2 = 0% 3 = 18%	1 = 18% 2 = 73% 3 = 9%	1 = 91% 2 = 9% 3 = 0%	1 = 55% 2 = 27% 3 = 18%	4 = 64% 5 = 36%	6 = 73% 7 = 27%	8 = 45% 9 = 55%	10 = 73% 11 = 27%	1 = 9% 2 = 73% 3 = 18%	

Cliente	GC1	GC2	GC3	GC4	GC5	GC6	GC7	GC8	GC9	GC10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
12	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
13	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
14	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
15	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
16	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
17	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
18	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
19	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
20	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
21	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
22	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
23	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
24	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
25	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
26	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
27	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
28	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
29	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
30	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
31	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
32	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
33	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
34	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
35	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
36	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
37	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
38	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
39	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1
40	1	2	1	2	2	1	1	2	1	3
41	1	2	1	2	2	2	1	2	1	3
42	1	2	1	2	2	2	1	2	1	3
43	1	2	1	2	2	2	1	2	1	3
44	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3
45	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3
46	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3
47	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3
48	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3
49	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3
50	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3
51	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
56	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
57	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
58	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
59	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
60	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3
61	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3
62	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3
63	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3
64	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3
65	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3
66	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3
67	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
68	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
<b>Porcentajes</b>	1 = 66% 2 = 26% 3 = 8%	1 = 18% 2 = 79% 3 = 3%	1 = 75% 2 = 25% 3 = 0%	1 = 16% 2 = 71% 3 = 13%	1 = 13% 2 = 75% 3 = 12%	1 = 59% 2 = 41% 3 = 0%	1 = 64% 2 = 26% 3 = 10%	1 = 56% 2 = 41% 3 = 3%	1 = 63% 2 = 18% 3 = 19%	1 = 57% 2 = 0% 3 = 43%

### 3. RESULTADOS DE PREGUNTAS

RESULTADOS OBTENIDOS DEL CUESTIONARIO A NIVEL DE PORCENTAJE.								
TABLA	Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	SI	NO	A VECES	
1	Financiamiento	Características	Préstamo	¿Cuándo ha solicitado un préstamo en la entidad financiera ha llenado un formulario?	64%	27%	9%	100
2				¿Las condiciones de devolución del préstamo han sido pactadas al momento de ser otorgado?	82%	0%	18%	100
3			Beneficio	¿Considera que el financiamiento le ayudado en el desarrollo tecnológico, gestión, marketing, apertura de mercados?	18%	73%	9%	100
4				¿Considera que el financiamiento le ayudado a obtener mayor rentabilidad?	91%	9%	0%	100
5			Ventaja	¿Considera que el financiamiento le ayudado a obtener ventajas competitivas frente a sus competidores?	55%	27%	18%	100
6		Fuentes	Tiempo	¿Qué tipo de préstamo efectuó al sistema financiero?	64%	36%		100
7			Institución	¿A qué tipo de instituciones financieras recurre para solicitar un préstamo?	73%	27%		100
8			Tipo	¿Con que tipo de fuente de financiamiento inicio su negocio?	45%	55%		100
9			Crédito Bancario	¿Cómo considera la tasa de interés brindado por las entidades financieras?	73%	27%		100
10				¿Considera que el capital otorgado por la entidad financiera cubrió sus necesidades económicas?	9%	73%	18%	100

## RESULTADOS OBTENIDOS DEL CUESTIONARIO A NIVEL DE PORCENTAJE.

TABLA	Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	SI	NO	A VECE S	
11	Gestión de Calidad	Beneficios	Imagen	¿Conoce si la empresa de artículos plásticos cuentan con certificación ISO para garantizar sus productos y servicios?	66%	26%	7%	100
12			Satisfacción	¿Usted se siente satisfecho con los productos y servicios que brindan las empresas de artículos plásticos?	18%	79%	3%	100
13			Mejora Continua	¿Conoce si la empresa cuenta con procesos sistemáticos para realizar sus labores?	75%	25%	0%	100
14			Eficiente	¿Considera que el personal de las empresas son eficientes al momento de atenderlos?	16%	71%	13%	100
15			Motivación	¿Considera que el personal se siente motivado para alcanzar las metas y objetivos que tiene la empresa?	13%	75%	12%	100
16		Herramientas	Pareto	¿Conoce si la empresa realiza análisis de la información para resolver sus problemas económicos?	59%	41%	0%	100
17			Gráficos de control	¿Considera que las empresas hacen uso de gráficos de control para realizar fácilmente las actividades de mejora?	63%	26%	11%	100
18			Espina de Pescado	¿Conoce si la empresa clasifica ideas de mejora por medio de diagramas?	56%	41%	3%	100
19			Histogramas	¿Conoce si las empresas de artículos plásticos hacen uso de los histogramas para la distribución de sus productos?	63%	18%	19%	100
20			Dispersión	¿Considera que las empresas realizan análisis estadísticos por procedimientos para problemas de quejas por mal servicio?	57%	0%	43%	100

## 4. TURNITI

The screenshot shows a web browser window with the Turnitin interface. The address bar shows the URL: [https://www.turnitin.com/s\\_class\\_portfolio.asp?r=98.3376295620094&svr=319&lang=es&aid=107036&cid=20248933](https://www.turnitin.com/s_class_portfolio.asp?r=98.3376295620094&svr=319&lang=es&aid=107036&cid=20248933). The user is logged in as Patricia Maleidy zapala vera. The interface includes a navigation menu with 'Portafolio de la clase', 'Mis notas', 'Discusión', and 'Calendario'. The main content area is titled 'ESTÁS VIENDO: INICIO > CURSO CO-CUCURRICULAR' and 'Página de Inicio de la clase'. A text block explains the submission process: 'Esta es la página de inicio de su clase. Para entregar un trabajo, haga clic en el botón de "Entregar" que está a la derecha del nombre del ejercicio. Si el botón de Entregar aparece en gris, no se pueden realizar entregas al ejercicio. Si está permitido entregar trabajos más de una vez, el botón dirá "Entregar de nuevo" después de que usted haya entregado su primer trabajo al ejercicio. Para ver el trabajo que ha entregado, pulse el botón "Ver". Una vez la fecha de publicación del ejercicio ha pasado, usted también podrá ver los comentarios que le han dejado en el trabajo haciendo clic en el botón de "Ver".'

**Bandeja de entrada del ejercicio: curso Co-Curricular**

	Información	Fechas	Similitud	
1ER AVANCE		Comienzo 26-ene.-2019 9:21AM Fecha de entrega 31-mar.-2019 11:59PM Publicar 31-mar.-2019 11:59PM	9%	Entregar de nuevo Ver
informe Final		Comienzo 13-mar.-2019 4:51PM Fecha de entrega 20-mar.-2019 11:59PM Publicar 20-mar.-2019 11:59PM		Enviar Ver

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date 14/03/2019 and time 14:56.

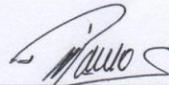
## 5. CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

### CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO : CARLOS DAVID RAMOS ROSAS  
PROFESION : Lic en Administración  
DNI : 03694324

Por medio del presente hago constatar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo "Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro venta de artículos plásticos en el distrito de Sullana, año 2018". Presentado por la estudiante Universitaria Patricia Maleidy Zapata Vera, cursante del taller de titulación en Administración.

Una vez indicada las correcciones pertinentes considero que los instrumentos de recolección de datos son válidos para su aplicación.



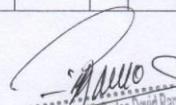
Firma y Sello

.....  
Mg. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rosas  
DOCENTE TUTOR ULADECH  
CLAD 03509

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE FINANCIAMIENTO	¿ES PERTINENTE CON EL CONCEPTO?			¿NECESITA MEJORAR LA REDACCION?			¿ES TENDENCIOSO Y ADUESCENTE?			¿SE NECESITA MAS ITEMS PARA MEDIR EL CONCEPTO?		
	SI	NO	A VECE S	SI	NO	A VECE S	SI	NO	A VECE S	SI	NO	A VECE S
1. ¿Cuándo ha solicitado un préstamo en la entidad financiera ha llenado un formulario?												
2. ¿Las condiciones de devolución del préstamo han sido pactadas al momento de ser otorgado?												
3. ¿Considera que el financiamiento le ha ayudado con el desarrollo tecnológico, gestión, marketing, apertura de mercados?												
4. ¿Considera que el financiamiento le ayudado a obtener mayor rentabilidad?												
5. ¿Considera que el financiamiento le ayudado a obtener ventajas competitivas frente a sus competidores?												
6. ¿Qué tipo de préstamo efectuó al sistema financiero?												
7. ¿A qué tipo de instituciones financieras recurren para solicitar un préstamo?												
8. ¿Con que tipo de fuente de financiamiento inicio su negocio?												
9. ¿Cómo considera la tasa de interés brindado por las entidades financieras?												
10. ¿Considera que el capital otorgado por la entidad financiera cubrió sus necesidades económicas?												

  
 M.G. ADM. Edm. Carlos David Ramos Frosas  
 DOCENTE TUTOR ULADECH  
 CLAD 03509

ITEMS RELACIONADOS CON LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD	¿ES PERTINENTE CON EL CONCEPTO?			¿NECESITA MEJORAR LA REDACCION?			¿ES TENDENCIOSO Y ADUESCENTE?			¿SE NECESITA MAS ITEMS PARA MEDIR EL CONCEPTO?		
	SI	NO	A VECE S	SI	N O	A VECE S	SI	NO	A VECE S	SI	NO	A VECE S
1. ¿Conoce si la empresa de artículos plásticos cuenta con certificación ISO para garantizar sus productos y servicios?												
2. ¿Usted se siente satisfecho con los productos y servicios que brindan las empresas de artículos plásticos?												
3. ¿Conoce si la empresa cuenta con procesos sistemáticos para realizar sus labores?												
4. ¿Considera que el personal de las empresas son eficientes al momento de atenderlos?												
5. ¿Considera que el personal se siente motivado para alcanzar las metas y objetivos que tiene la empresa?												
6. ¿Conoce si la empresa realiza análisis de la información para resolver sus problemas económicos?												
7. ¿Considera que las empresas hacen uso de gráficos de control para realizar fácilmente las actividades de mejora?												
8. ¿Conoce si la empresa califica ideas de mejora por medio de diagramas?												
9. ¿Conoce si las empresas de artículos plásticos hacen uso de los histogramas para la distribución de sus productos?												
10. ¿Considera que las empresas realizan análisis estadísticos por procedimientos para problemas de quejas por mal servicio?												

  
 Mtro. MSc. Carlos David Ramos F. S. S.  
 DOCENTE TUTOR ULADEC.1  
 CLAD 03509

## 6. VALIDACIÓN DEL ESTADÍSTICO

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD”

**DOCENTE A CARGO: MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE**

**ESPECIALIDAD: ESTADISTICO**

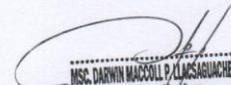
**COLEGIADO: COESPE N°675**

### **Validez y Confiabilidad:**

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 20 personas con el fin de explorar sobre las características de la Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad de las micro y pequeña empresas; con su respectiva claridad y comprensión de las preguntas.

**Validez:** El instrumento que midió características del proceso de adaptación del niño de 3 a 5 años durante la hospitalización y la actitud del profesional, fue validado por expertos que acrediten experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado.

**Confiabilidad:** La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 22. Dando el siguiente resultado:

  
.....  
MS.C. DARWIN MACCOLL P. LLACSAGUACHE CALLE  
Estadístico  
COESPE: 675

ANEXO N° 01

ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALES RUBRO VENTA DE ARTÍCULOS PLÁSTICOS EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2018.

Estadísticos de los elementos

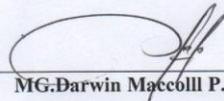
	Media	Desviación típica	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	1.2381	.43644	.856
P2	1.1905	.60159	.755
P3	1.7619	.53896	.852
P4	1.0476	.21822	.875
P5	1.3333	.65828	.895
P6	1.3333	.48305	.844
P7	1.2381	.43644	.722
P8	1.7143	.46291	.878
P9	1.2381	.43644	.936
P10	2.0000	.44721	.895
P11	1.5238	.67964	.890
P12	1.9524	.49761	.840
P13	1.1905	.40237	.908
P14	2.0000	.63246	.962
P15	1.8571	.79282	.808
P16	1.2857	.46291	.935
P17	1.2857	.56061	.815
P18	1.3333	.57735	.975
P19	1.6667	.85635	.880
P20	1.3810	.80475	.803

  
 MSC. DARWIN MACCOLZ P. LLANASRUICHE CALLE  
 Estadístico  
 COESPE: 675

**ESTADÍSTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LA CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALES RUBRO VENTA DE ARTÍCULOS PLÁSTICOS EN EL DISTRITO DE SULLANA AÑO 2018.**

<b>Nº preguntas</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>20</b>	<b>0.860</b>

Podemos determinar que el instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 86.0% de confiabilidad con respecto a 20 preguntas del cuestionario.



MG. Darwin Maccóll P. Llacaguache Calle  
COESPE N°675