



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE CALIDAD CON UN ENFOQUE EN EL  
FINANCIAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL  
DE VENTAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO- RUBRO  
VENTA DE ROPA PARA NIÑOS DEL CENTRO  
COMERCIAL LOS FERROLES, CHIMBOTE, AÑO**

**2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGISTER EN  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**BACH.: FEDERICO ALCIBIADES BECERRA VASQUEZ  
ASESOR**

**Dr. Lic. JOSE GERMAN LINARES CAZOLA**

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2016**

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

---

Mgtr. LUIS FERNANDO SANCHÈZ VERA  
PRESIDENTE

---

DR. Lic.Adm. REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA  
SECRETARIO

---

Mgtr. HECTOR A. RIVERA PRIETO  
MIEMBRO

---

DR.Lic. JOSE GERMAN LINARES CAZOLA  
ASESOR

## AGRADECIMIENTO

A DIOS, por sus bendiciones

Constantes y por la salud

Concedida diariamente

A mis padres:

Arístides y Consolación por su incesante

apoyo y aliento a la superación

## **DEDICATORIA**

A mi esposa, hijos y hermanos por su  
apoyo incondicional

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general, Determinar la influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque del financiamiento en el nivel de ventas de las micro y pequeñas empresas del Centro comercial los Ferroles rubro venta de ropa para niños, Chimbote año 2016. La investigación fue cuantitativa-descriptiva y experimental, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 26 micro y pequeñas empresas del referido centro comercial , a quienes se les aplicó un cuestionario de 34 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta.

De acuerdo a los **resultados obtenidos** en la aplicación de la encuesta podemos determinar que hay un nivel de inversión muy alto 84.6%, regular 11.5% y bajo 3%, lo que se infiere que la Mype hace una buena inversión del financiamiento obtenido, los resultados baja o regulares es por motivo de tener una cartera crediticia limitada. De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación, el nivel de gestión crediticia, es muy alto en un 65.4%, alto 23.1% y regular 11.5%, lo que indica que hacen una buena gestión crediticia del financiamiento. De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación hay un nivel de financiamiento muy alto 69.2%, con un nivel alto y regular de 15.4% y 15,4% respectivamente lo que se infiere que los microempresarios tienen alta necesidad de financiamiento para el desarrollo y cumplimiento de las actividades. De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación sobre la rentabilidad nos indica un nivel muy alto del 61.5% y alto 38.5%, por lo que se considera que el financiamiento está generando rentabilidad traduciéndose en una mejora de gestión de calidad de las Mype. De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación sobre desarrollo empresarial nos indica un nivel muy alto del 65.4%, alto 34.6% por lo que se considera que el financiamiento constituye aumentar el nivel de desarrollo y mejora la gestión de calidad de la Mype.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que la investigación sobre el nivel de crecimiento empresarial, nos indica un nivel muy alto 53.8%, alto 42.3% y muy bajo 3.8%, por lo que se considera que con el nivel obtenido ha logrado la capitalización del negocio y aumentar el patrimonio de la Mype. De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación hay un nivel de ventas muy alto 53.8 %, alto 42.3% y regular 3.8% lo que se infiere que la Mype tiene un adecuado nivel de ventas, que permite lograr una gestión de calidad de la Mype. **Las conclusiones** son las siguientes: Existe una alta correlación entre el financiamiento y el nivel de ventas, esta conclusión, esta validado en pruebas de la Chi cuadrado de Pearson obteniendo un 0.017. Este indicador es menor al nivel de significación del 5%, lo que se infiere que se debemos rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1) (tabla No. 9).La conclusión anterior se corrobora, en el nivel de tabulación cruzada, entre el nivel de financiamiento y el nivel de ventas, dicha tabulación cruzada alcanza un nivel alto del 69.2% y 53.8% respectivamente.(tabla No. 8).El nivel de inversión alcanza un nivel muy alto del 84.6% por lo que infiere que las microempresas tienen facilidades crediticias y han logrado obtener ganancias con los prestamos obtenidos. Existe una aceptable gestión crediticia, donde los microempresarios, tienen conocimiento de la importancia, del cumplimiento de sus obligaciones, evidenciando con un nivel muy alto de un 65.4%. La gestión de calidad se evidencia en un mayor nivel de desarrollo y crecimiento de la Mype; esta afirmación es corroborada con los resultados de la investigación: un nivel muy alto del 65.4% y 53.8% respectivamente. De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que los microempresarios tienen alta necesidad de financiamiento para el desarrollo y cumplimiento de las actividades, mejorando la gestión de calidad, niveles de ventas y esto se traduce en altos niveles de rentabilidad.

Palabras clave: gestión de calidad, financiamiento, ventas.

## ABSTRAC

The objective of the investigation was to determine the influence of quality management under the financing approach in the level of sales of micro and small companies of the commercial center los Ferroles sale of clothing for children, Chimbote year 2016. The investigation was Quantitative-descriptive and experimental, for the collection of information, a sample of 26 micro and small companies of the referred shopping center was selected in a targeted manner, to which a questionnaire of 34 closed questions was applied, applying the survey technique.

According to the results obtained in the application of the survey we can determine that there is a very high level of investment 84.6%, regular 11.5% and 3%, which implies that the Mype makes a good investment of the financing obtained, the results Low or regular is because of having a limited credit portfolio. According to the results obtained in the application of the survey we can determine that in the investigation, the level of credit management is very high in 65.4%, high 23.1% and regular 11.5%, indicating that they do a good credit management Of the financing. According to the results obtained in the application of the survey we can determine that in the investigation there is a very high level of financing 69.2%, with a high and regular level of 15.4% and 15.4% respectively which implies that microentrepreneurs Have a high need for financing for the development and fulfillment of activities. According to the results obtained in the application of the survey we can determine that in the research on profitability indicates a very high level of 61.5% and 38.5% high, reason why it is considered that the financing is generating profitability translating into an improvement Quality management of Mype. According to the results obtained in the application of the survey we can determine that in the research on business development indicates a very high level of 65.4%, high 34.6%, which is why the financing is considered to increase the level of development and improvement The quality management of the Mype. According to the results obtained in the application of the survey we can

determine that the research on the level of business growth, indicates a very high level 53.8%, high 42.3% and very low 3.8%, so it is considered that with the Obtained level has achieved the capitalization of the business and increase the heritage of the Mype. According to the results obtained in the application of the survey we can determine that in the investigation there is a very high level of sales 53.8%, high 42.3% and regular 3.8% which means that Mype has an adequate level of sales, which Allows to achieve quality management of the Mype. The conclusions are as follows: There is a high correlation between the financing and the level of sales, this conclusion is validated in tests of Pearson Chi square obtaining a 0.017. This indicator is lower than the significance level of 5%, which implies that we must reject the null hypothesis (H0) and accept the alternative hypothesis (H1) (table No. 9). The above conclusion is corroborated, at the level Cross tabulation, between the level of financing and the level of sales; this cross tabulation reaches a high level of 69.2% and 53.8%, respectively (Table 8). The level of investment reaches a very high level of 84.6% per year. Which implies that micro-enterprises have credit facilities and have been able to make a profit on loans. There is an acceptable credit management, where microentrepreneurs are aware of the importance of fulfilling their obligations, evidencing with a very high level of 65.4%. The quality management is evidenced in a higher level of development and growth of the Mype; This assertion is corroborated by the results of the research: a very high level of 65.4% and 53.8%, respectively. According to the results obtained in the application of the survey we can determine that microentrepreneurs have a high need for financing for the development and fulfillment of activities, improving quality management, sales levels and this translates into high levels of profitability.

Key words: quality management, financing, sales.

## CONTENIDO

<b>HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>I.-INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II.- MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
2.1. 0 Bases teoricas .....	5
2.1.1 Concepto de Financiamiento.....	7
2.1.2 Decisiones de financiamiento.....	8
2.1.3 El Financiamiento en el corto y mediano plazo.....	9
2.1.4 Financiamiento a Largo Plazo .....	17
2.1.5 Concepto y principio para la evaluación y clasificación del deudor.....	22
2.1.6 Tipos de crédito según según la Superintendencia de Banca y Seguros.....	24
2.1.7 Principios generales de la evaluacion y Clasificacion del Deudor.....	26
2.1.8 Categorías de Clasificación del Deudor de la Cartera de Créditos.....	27
2.1.9 Gestión de Calidad.....	31
2.1.10 Concepto de ventas.....	33
2.2. Hipotesis .....	38
2.3. Variables .....	38
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>39</b>
3.1 Tipo y Nivel de Investigación.....	39
3.2 Diseño de la investigación .....	39
3.3 Población y Muestra .....	39
3.4 Definición y operacionalización de las variables y los indicadores.....	40
3.5 Técnicas e instrumentos.....	42
3.6 Plan de análisis.....	42
3.7 Matriz de consistencia.....	44

<b>IV RESULTADOS.....</b>	<b>46</b>
4.1 Resultados.....	46
4.2 Análisis y discusion de resultados .....	55
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>57</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>62</b>

### **Indice de gráficos, tablas y cuadros**

	Pág.
Tabla y gráfico N° 1.....	46
Tabla y gráfico N°2.....	47
Tabla y gráfico N° 3.....	48
Tabla y gráfico N°4.....	49
Tabla y gráfico N° 5.....	50
Tabla y gráfico N° 6.....	51
Tabla y gráfico N° 7.....	52

## I.-INTRODUCCIÓN

El financiamiento es importante en la economía pues las entidades financieras a través de los préstamos, mejora los medios de pago de los agentes económicos lo que permite la asignación de los bienes y servicios producidos en la economía entre los miembros de la colectividad.

El sistema financiero tiene un rol muy importante en el crecimiento de la economía de un país, porque son entes dinamizadores de recursos financieros, es decir captan recursos de los agentes superavitarios (ahorristas, inversionistas) y colocan a los agentes deficitarios (empresas, personas).

Las colocaciones o solicitudes de créditos, son evaluadas por los funcionarios de negocios de las entidades financieras, adecuándose a sus políticas y reglamentos internos y luego son sometidas a un comité de crédito donde evalúan la exposición al riesgo- quien aprueba o deniega la solicitud de crédito. Si es aprobada la solicitud se procede a efectuar el desembolso y luego se realizan actividades del seguimiento del crédito desembolsado.

El financiamiento aumenta la capacidad de gasto de los agentes económicos, induciendo un mayor consumo y/o inversión, generando un crecimiento de la demanda agregada y en consecuencia aumenta el Producto Bruto Interno, generando mayor crecimiento económico.

Por ende, el financiamiento debe ser responsable; es decir los microempresarios deben de cumplir con sus obligaciones en forma puntual y que el destino del préstamo debe ser invertido en el negocio, el cual permitirá diversificar su mercadería, aumentar su patrimonio y alta rentabilidad, y con un mejoramiento continuo en la gestión de calidad, se lograra: un crecimiento y desarrollo sostenido de las Mype, impactando en un mayor crecimiento sostenido del PBI y alta rentabilidad del Sistema financiero.

A nivel mundial las Pymes juegan un papel fundamental en las economías de los países dado que aportan un elevado PBI y un alto porcentaje de la PEA trabajan en este tipo de empresas, pese a este papel fundamental tienen problemas para acceder al financiamiento.

En México se observa que las Pyme han tenido dificultades para acceder al sistema financiero debido a la escasa disponibilidad de los recursos lo que ocasiona que los créditos provengan de proveedores. García et al (2014).

En el Ecuador para que las Mype obtengan recursos financieros pasa por dificultades administrativas y financieras, además de plazos cortos y exigencias elevadas de garantía y las instituciones preferidas son los bancos, las cooperativas de ahorro y crédito.

Las Pymes en el país ecuatoriano aportan el 26% del Producto Bruto Interno (PBI) nacional. Son el 95% de establecimientos industriales exportan el 5% y generan empleo a 1'000,000 de personas.

García et al. (2014) en su estudio de investigación denominado Las restricciones al financiamiento de las Pymes del Ecuador y su incidencia en la política de inversiones llega a las siguientes conclusiones: el 60.13% manifestaron haber encontrado dificultades en la documentación.

El financiamiento de las Mype en el Perú está muy relacionada a las garantías que poseen las Mype que les facilita el acceso al crédito a la mediana y gran empresa, pero la limita a la micro empresa peruana. La Mype en el Perú se enfrentan a múltiples barreras de acceso al financiamiento como el crédito a tasas altas a corto plazo, alta informalidad, carencia de información contable y financiera, baja capacidad productiva, y tasas de interés elevadas y dificultades de recuperación de los créditos, estos factores son puestos a la disponibilidad de los créditos que ofertan los bancos y cajas en el ámbito nacional. Fernández (sf) consideraciones sobre las Mype (Pyme en España).

Las PYMES ecuatorianas prefieren el sistema bancario como fuentes de financiamiento en un 74.84 %. Y por cooperativas un 17.65% Los bancos le asignan mayor importancia a la viabilidad comercial con un 61.76 % a las garantías y a los Estados Financieros en un 61.11% y al sector al que pertenecen un 49.67% como requisitos para que las MYPES puedan ser sujetos de crédito. Prefieren instituciones financieras grandes como fuente de financiamiento García, et al (2014).

El INEI (2014) publica los siguientes porcentajes sobre la participación de las micro y pequeñas empresas sobre gestión empresarial en los cursos de: Instrumentos Financieros, Gestión Financiera, sistemas de gestión de calidad y operaciones de banca electrónica de las principales ciudades de departamento, como son Lima, Arequipa, Ayacucho, Chiclayo, Cuzco, Huancayo, Iquitos, Juliaca, Piura y Trujillo y que presentamos a continuación:

**TABLA No. 01**

<b>Cursos de Gestión Empresarial</b>	<b>Total de MYPE (%)</b>	<b>% de capacitación nacional</b>
Instrumentos Financieros	7.1	Solo el 19% de MYPE se capacitaron
Gestión Financiera	5.8	
Sistemas de Gestión de la Calidad	53.7	
Operaciones de Banca Electrónica	18.2	

Fuente: adaptado de INEI  
Elaboración propia

En el 2012 se realizaron 26 cursos en las 10 ciudades antes indicadas y solo el 19% de las MYPES han participado en las capacitaciones.

En la tabla N° 01 se muestra los porcentajes de participación de las MYPE en 4 de los 26 cursos y que están relacionados a la gestión y al financiamiento de las MYPE.

En el departamento de Ancash se desconoce si las MYPE del centro comercial Los Ferroles están realizando un mejoramiento de la gestión de calidad con un enfoque en el financiamiento y su relación con el nivel de ventas; ante esta situación se ha planteado la siguiente interrogante de investigación. **¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque del financiamiento en el nivel de ventas de las micro y pequeñas empresa del centro comercial los Ferroles rubro venta de ropa para niños, Chimbote año 2016?**

Objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque del Financiamiento en el nivel de ventas de las Micro y Pequeñas empresas del centro comercial los Ferroles rubro- venta de ropa para niños, Chimbote, año 2016.

Para lograr el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del centro comercial los Ferroles rubro venta de ropa para niños, Chimbote, año 2016. Determinar las características de los niveles de venta de las micro y pequeñas empresas del centro comercial Los Ferroles- rubro venta de ropa para niños, Chimbote, año 2016. Determinar la influencia del financiamiento en los niveles de venta de las micro y pequeñas empresa del centro comercial Los Ferroles rubro venta de ropa para niños, Chimbote, año 2016.

La presente investigación se justifica por las siguientes razones: permitirá conocer el financiamiento para mejorar el nivel de ventas de las micro pequeñas empresas, también nos permitirá conocer la situación problemática de la gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas y nos facilitará aplicar una administración de calidad más eficiente con una toma de decisiones en base a información real.

Aportará conceptos de financiamiento que permita mejorar la gestión de calidad en las micro y pequeña empresa del centro comercial Los Ferroles- rubro venta de ropa para niños, por ende, servirá como fuente de consulta o de información secundaria para otros estudios más profundos sobre la gestión de calidad usando el financiamiento de las micro y pequeña empresa.

## **II.-MARCO TEORICO**

### **2.1.0 Bases teóricas**

- Rodríguez, S. (2015) en su tesis de pregrado titulada: “ Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de la MYPE, sector comercio, productos agrícolas del distrito de Moro” llego a los siguientes resultados: El 100% de los microempresarios recibieron créditos de entidades no bancarias, el 80% de los microempresarios asumieron una tasa de interés anual de 20 al 29 %, y lo cancelaron en un periodo de 6 meses a más, el 80% invirtió el financiamiento en capital de trabajo, el 100% de las MYPE obtuvieron financiamiento

obtuvieron un incremento de la rentabilidad anual y el 80% de las MYPE incrementó la rentabilidad en un porcentaje que va del 30 al 50%

- Avalos A.(2015) en su tesis de postgrado denominada: caracterización del uso de las fuentes de financiamiento, de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de imprenta en el distrito de Chimbote, provincia del Santa-2015, llego a los siguientes resultados: la mayoría no recibió crédito (68%), de las microempresas que recibió crédito, el 54% recibió crédito por más de S/.50 000, la mayoría de las microempresas (62%) pago una tasa de interés 16 a 20 al año. el 62% solicitó crédito más de dos veces, la mayoría (90%) invirtió su crédito en capital de trabajo.

- Chero, A. (2014). En su tesis de postgrado denominada Influencia del financiamiento en la Gestión de Calidad de las micro y pequeñas empresas sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del distrito de Nuevo Chimbote, año 2014. La investigación fue No experimental-Trasversal-correlacional, para el recojo de información se utilizó una muestra de 71 micro y pequeñas empresas de una población de 100, a quienes se les aplicó un encuesta de 20 de preguntas cerradas. Obteniéndose los siguientes resultados: cuando el financiamiento de Mypes, es bajo se puede alcanzar una gestión estable de la calidad del 13.60%, si el financiamiento de Mypes es normal se alcanza una gestión estable del 85.3% y una gestión del 50% en proceso de mejora, podemos indicar que cuando el financiamiento de Mypes es alto, alcanza una gestión estable del 3%, y una gestión en proceso de mejora de 50%.

- Kong, J, Moreno, J, (2012).En su trabajo de investigación titulado influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de la Mypes del distrito de San José Lambayeque en el periodo 2010-2012.el trabajo de investigación de tipo cuantitativo de 130 gestores de las Mypes y a 4 representantes de las fuentes de financiamiento que tuvieron mayor participación en el mercado del distrito de San José, obteniendo resultados

medidos a través de encuestas y entrevistas. Principalmente se analizó la situación del sector microempresarial de San José determinándose que el sector comercial es el de mayor concentración, evidenciándose por las bodegas quienes producto de sus ahorros dieron inicio a sus pequeños negocios, pero con el afán de desarrollarse y obtener un crecimiento en el tiempo decidieron optar por otras alternativas para poder financiarse; dando inicio al protagonismo de las fuentes de financiamiento. Con ello se pudo determinar que una proporción considerable de Mypes ha sabido gestionar su financiamiento reflejado en el aumento de su producción y en el de sus ventas, considerando favorable la influencia de las fuentes de financiamiento. Por otro lado existe una parte de pequeños negocios que no han destinado de manera correcta su financiamiento, limitando su desarrollo en el tiempo, básicamente afectado por una deficiente gestión empresarial. Ante esta situación se recomendó promover actividades de gestión empresarial con el apoyo de nuevos programas de financiamiento, o de reformulación de las ya existentes, que les permita un correcto direccionamiento del financiamiento contribuyendo en el desarrollo y crecimiento empresarial de las Pymes.

Según Reyna,R (2008), en su tesis de maestría concluye que los créditos influyen directamente al sector de micro y pequeñas empresas, en el sentido que le permite ahorrar costos de endeudamiento sin intermediación bancaria. Las empresas se benefician a medida que gestionan correctamente los créditos. Un estudio realizado sobre la incidencia del Financiamiento y la capacitación en la micro y pequeñas empresas del sector Comercio estaciones de servicio de combustible en el distrito de Nuevo Chimbote, llega a las siguientes conclusiones: a) La edad promedio de los conductores de las micro y pequeñas empresas fue de 50 años, b) En cuanto al sexo del representante legal, el 100% está representado por el sexo masculino, c) En cuanto al grado de instrucción, el 66.7% tienen estudios secundarios, y el 33.3% tienen estudios superiores. d) En cuanto al financiamiento el monto promedio del microcrédito fue de s/ 24,111. Las entidades financieras más solicitadas fueron el sector comercial con el 100% puntualizando, El Banco de Crédito fue solicitado 05 veces (56.6%) y el Banco Continental 04 veces (44.4%), En relación al destino del crédito financiero, el 66.7% respondieron que era para capital de trabajo y el 33.3% para activos fijos. En lo que respecta al crédito y

la rentabilidad, el 100% de mypes que utilizaron crédito financiero obtuvieron mejores utilidades. e) En lo que se refiere a la capacitación, el 66.7% sí recibió capacitación y el 33.3% no.

Los tipos de cursos más solicitados sobre capacitación fueron: sobre recursos Humanos 66.7%, marketing 55.6%, seguridad 55.6%, manejo empresarial 44.4% e inversiones 11.1%.

## 2.1.1 Marco teórico

### 2.1.1 Concepto de Financiamiento

El financiamiento es el uso de recursos monetarios y crédito con el objetivo de apoyar a una microempresa, para que pueda lograr, cancelar obligaciones, operar en el mercado y tener una aceptable gestión administrativa. El financiamiento puede provenir de fuentes, siendo el más habitual el propio ahorro. No obstante, es común que las empresas para llevar adelante sus tareas y actividades comerciales hagan uso de una fuente de financiamiento externa. En este tipo de financiamiento existen numerosos instrumentos pero su utilización va a depender del microempresario en cuanto a su moral de pagos, capacidad de pago, acumulación garantías, gestión crediticia, solvencia, buenas referencias entre otros.

### 2.1.2 DECISIONES DEL FINANCIAMIENTO:

Las fuentes de financiamiento en la microempresa son variadas el mismo que pueden ser externas o internas (propias de la empresa).

#### - **Financiamiento externo:**

Las empresas son agentes deficitarias por naturaleza ya que permanentemente están solicitando recursos financieros a las entidades financieras o deudas de terceros de particulares, cuyo destino del préstamo es para inversión: capital de trabajo, activo fijo, adquirir de un inmueble y/o muebles, iniciar un negocio etc. Las obligaciones pueden generarse con o sin garantía con plazos pactados hasta un año (corto plazo), hasta cinco años

(mediano plazo) y mayor de cinco años (largo plazo), de acuerdo a su capacidad de pago.

El microempresario por el uso del dinero de terceros, tiene que incurrir en pago de la tasa de costo efectivo anual (TCEA) y está conformado por los siguientes costos: intereses, comisiones, seguros de desgravamen, otros seguros, impuesto a las transacciones (ITF), pagos por constitución de las garantías (si el banco exigiera ) entre otros.

#### - **Financiamiento interno**

El microempresario para invertir en su negocio en su inicio, generalmente aporta recursos propios (ahorros), debido a que las entidades financieras no financian proyectos, es decir, los negocios deben tener como mínimo, más de seis meses de funcionamiento, para ser sujeto de crédito, este último, es un requisito general de las entidades financieras que buscan minimizar los riesgos de colocación, pues un microempresario en seis meses de experiencia ya conoce el mercado en el cual se desarrolla , a su competencia, a los proveedores, tiene clientes fijos, etc. por lo que se espera que no incurrirá en morosidad.

#### **2.1.3 El Financiamiento en el corto y mediano plazo.**

Los instrumentos financieros más comunes en el sistema financiero son los siguientes:

- **Obligaciones comerciales:** se tiene instrumentos como las Cuentas corrientes, descuentos de factura.

- **Obligaciones bancarias y financieras:**

Entre los principales se adelantos en cuenta corriente bancaria, descuento de documentos, créditos de pagos, factoring, warrant, Préstamos hipotecarios, préstamos prendarios (prenda fija y flotante) y arrendamiento financiero – leasing.

## **Garantías**

### **- Préstamos garantizados**

Los préstamos concedidos por los bancos son garantizados con garantías reales o líquidas. Los instrumentos son los siguientes: factoring, préstamos sobre inventarios prenda sobre bienes muebles, préstamos prendarios, préstamos hipotecarios. Estos últimos instrumentos son concedidos a una tasa relativamente menor en el mercado de dinero.

### **- Préstamos sin garantía**

Los préstamos concedidos bajo esta modalidad son el crédito comercial y el crédito bancario, los bancos evalúan a sus clientes de acuerdo a su calificación de la superintendencia de banca y seguros, y en función a su capacidad de pago y su moral de pago, performance financiero.

Los préstamos sin garantías, son concedidos por las entidades financieras a un costo efectivo anual muy alto, debido a que la exposición al riesgo es alta para el Banco, por ende, el riesgo lo traslada a la tasa de interés.

## **Instrumentos financieros**

### **- Crédito bancario:**

Son créditos otorgados por instituciones crediticias típicamente por bancos, mediante la celebración de un contrato.

El crédito es una operaciones financieras que una entidad concede a otra una cantidad de dinero en una cuenta a disposición comprometiéndose esta última a la devolución del dinero otorgado con la devolución del capital más los intereses de acuerdo al tiempo pactado. Los instrumentos son los siguientes: avances en cuenta corriente, descuento de documentos, cheque

diferido, crédito de pago único, créditos de pagos periódicos, línea de crédito, crédito revolvente.

### **Componentes del costo del crédito:**

Denominada tasa de costo efectiva anual está compuesta por la Tasa de interés, comisiones, seguros, cargos mensuales, gastos administrativos, honorarios, y otros.

Es muy importante reconocer los costos efectivos que las entidades financieras ya que habitualmente los microempresarios toman decisiones considerando solamente la tasa de interés, por lo tanto es necesario tomar decisiones adecuadas considerando la TCEA, es decir debe considerarse todos los costos que efectivamente va a incurrir el microempresario

Los costos financieros de todas las entidades financieras en el Perú, están publicados en el portal de la Superintendencia de Banca y Seguros, lo que permite tomar decisiones sobre la elección de la entidad financiera.

### **El crédito comercial**

El crédito comercial es el financiamiento de corto plazo y representa la mayor fuente de fondos. Es el aplazamiento en el pago que las empresas conceden a sus clientes en una transacción comercial de compra venta de bienes o servicios.

Es decir el cliente compra un determinado bien a una empresa (proveedor) y acuerdas el pago a 60 días, la empresa/proveedor te está dando un crédito comercial.

El crédito comercial no genera intereses pero la empresa/proveedor no va a disponer después de dos meses, ya que la empresa/proveedor no va disponer del dinero hasta dentro de dos meses y si lo cobrase al contado podría invertirlo, con lo que sí obtendría un beneficio. A su defecto, lo contrario nos ocurre a los clientes compradores, como no tenemos que pagar al contado podemos emplear ese dinero para obtener algún beneficio.

Definitivamente no todos los clientes, pueden calificar para que la empresa conceda crédito comercial, por lo que tenemos que tener una área de riesgo para evaluar al cliente solicitante teniendo referencia a su capacidad de pago del cliente, moral de pago, endeudamiento financiero, solvencia patrimonial, monto del crédito, plazos para minimizar los riesgos.

Algunas empresas utilizan pagares, es decir el comprador firma el título valor por el importe de la deuda y se fija la fecha de pago de la obligación. El pagare se emplea cuando el vendedor desea minimizar los riesgos y el vendedor pueda exigir el pago al comprador en forma formal o por la vía judicial.

Si la empresa paga sus obligaciones o deudas varios días después de la fecha de la factura, el crédito comercial se constituye en una fuente interna de financiamiento. Sin embargo el financiamiento depende del ciclo productivo de la producción y planes de compra de la empresa.

Por otro lado, existe en la actualidad una nueva forma de financiamiento: el cheque de pago diferido. Este instrumento es una orden de pago, que puede librarse a un plazo que entre los 30 y 360 días, son endosables y tienen validez a partir de su registro en la entidad bancaria correspondiente.

### **El factoring o factoraje de cuentas por cobrar**

Se denomina también factoraje que es un contrato o transacción en el cual el negocio decide vender o comprometer sus facturas que representan dinero adeudado a sus clientes.

Otra definición de factoring, es un contrato en el cual una empresa vende su cartera de créditos a otra empresa especializada, que percibe una retribución por llevar a cabo tal actividad.

Las cuentas por cobrar son uno de los activos más líquidos que tiene la empresa y constituyen garantía para solicitar préstamos, por ende al prestamista le interesa la calidad de las cuentas por cobrar y su tamaño.

El Factoraje es un proceso que permite a los negocios vender sus cuentas por cobrar a un prestamista, que normalmente consiste en una compañía

financiera comercial. El prestamista le dará a ese negocio un monto equivalente a un valor reducido de las cuentas por cobrar.

El objetivo principal de esta operación es permitir que estos negocios puedan liberar liquidez atada a cuentas por cobrar. Por lo tanto, el prestamista será el encargado de recibir el pago de sus clientes, evitándole el riesgo relacionado con esas transacciones, además le proveerá un rápido flujo de efectivo.

Por otro lado las principales desventajas en el Factoraje de cuentas por cobrar: son la siguiente: El costo es muy alto, existe alto riesgo de fraude externo, puede perder el control sobre algunos procesos del negocio.

### **El warrant**

Se denominan al títulos valor emitido por los Almacenes Generales de Depósito, estos últimos son formadas mediante sociedades anónimas constituidas quienes emiten certificados de depósitos y son entregados al depositante sobre las mercancías entregadas al almacén donde se detalla la calidad, la cantidad, peso, conservación, identificación, marca en los bultos, puede indicar si son bienes perecibles y cualquier otra identificación de los bienes que se dejan en garantía. Se debe indicar también el valor patrimonio de las mercancías y el criterio utilizado en la referida valorización.

En forma similar se debe consignar el monto de seguro contra incendios u otro que pueda establecer el Almacén general de depósito para garantizar la custodia de los bienes dejados en garantía, por ende se debe señalar el domicilio del asegurador.

Los plazos del depósito no excede el año, en lo respecta a los bienes perecibles no debe superar los 90 días, puede ser menor el plazo, dependiendo la naturaleza del bien, previa autorización del Almacén Genera.

El warrant, es un título valor, denominado certificado que es emitido por el Almacén General a solicitud del depositante, sirve como instrumento de garantía en los Bancos que respalden operaciones de créditos a favor del solicitante o terceros previamente endosados previamente el warrant.

## **Línea de Crédito**

Es una modalidad de financiamiento a corto plazo. La operatividad de la línea de crédito, es cuando el banco previa evaluación de sus funcionarios de negocio concede facilidades crediticias a sus clientes. Estas líneas se aprueban hasta una cantidad máxima y dentro de un periodo determinado, en función a su capacidad de pago, moral de pago y performance financiero.

Estas líneas de crédito cada cierto tiempo, pueden ser ampliadas por el mismo banco o también a solicitud del cliente

La línea de crédito presenta la siguiente ventaja

- La ventaja es que a través de la línea de crédito se podrá tener dinero disponible.
- La desventaja es que el costo financiero de la línea de crédito utilizada, es alta.
- Las líneas de créditos son reservados y concedidos a sus clientes solventes del banco por lo que existe una restricción.

Las líneas de crédito tienen un alto costo, la disposición encajeros tiene un costo por cada disposición que el cliente utiliza

## **El leasing**

Es una operación financiera y está siendo muy solicitada por sus clientes, el cual facilita la adquisición de activos.

Es un contrato mediante el cual un arrendador traspasa el derecho de uso de un bien a cambio del pago de una renta durante un plazo determinado. Al término de este plazo el arrendatario tiene la opción de comprar el bien arrendado, devolverlo o renovar el contrato.

Es cuando la entidad financiera a solicitud de su cliente, adquiere un bien previamente seleccionado por este último y le facilita su utilización durante el periodo determinado de acuerdo al contrato.

En la práctica el banco triangula entre el proveedor, banco y cliente y luego cede el activo al cliente, y la garantía que respalda esta operación puede ser

el mismo activo fijo o un inmueble (garantía real) del solicitante, el mismo que se registra en la sunarp a nombre el banco.

Por último se genera un cronograma de pagos en función a su capacidad de pago del solicitante, a un periodo máximo de cuatro años. Por cada cuota cancelada, el banco extiende una factura el mismo que el cliente empresario, registra como gasto en su empresa y reduce el pago del impuesto a la renta.

### **Crédito documentario o carta de crédito**

Definitivamente es un contrato que involucra a los bancos y el impacto es evidente en el crecimiento y desarrollo de las operaciones de comercio exterior de un país especialmente las compras internacionales. Por consiguiente es una fuente de crecimiento de las exportaciones que impactan en el Producto Bruto Interno (PBI).

Mendoza C. (2006). Afirma que el crédito documentario es un contrato que indica que existe un cliente, quien ha logrado que un banco (banco emisor) emita una carta de crédito a favor de un tercero dentro de determinadas condiciones expresadas en plazo, monto y la presentación de determinados documentos y la facilidad de control y pago a cargo de un banco corresponsal del exterior.

La carta de crédito es un documento en donde banco se obliga a pagar al exportador por cuenta del importador previa evaluación y recepción de los documentos exigidos por el crédito documentario, los cuales evidencian el despacho de la mercancías del importador.

La carta de crédito, es una operación de bajo riesgo ya que su operación interactúa bancos, que aumentan la credibilidad en el pago.

#### **Las partes que intervienen en la carta de crédito:**

- a) **El ordenante** (comprador, importador), es quien solicita al banco (emisor) la apertura del crédito documentario a favor del exportador. El

banco previamente evalúa y extiende una línea de crédito aprobada para carta de crédito.

- b) **Banco emisor**, es el banco que a solicitud del comprador o importador emite el crédito documentario.
- c) **Banco notificador** (avisador o confirmador), es el banco ubicado en el mismo lugar o ciudad o plaza, donde se encuentra el exportador, el que se encarga de notificar el Crédito Documento recibido del exterior.
- d) **Beneficio (vendedor exportador)**, es el que recibe el crédito documentario por cuenta del exportador, es decir es la persona a quien debemos notificar la carta de crédito y proceda a su cumplimiento y posteriormente efectúe el pago. Por consiguiente es necesario para ello, que se indique también la dirección y el país respectivo.

La carta de crédito debe precisar todos los documentos contra los cuales se llevara a cabo el pago correspondiente, existiendo un listado de documentos, siendo los más utilizados: documento de embarque, documentos de seguros, y facturas comerciales.

## **Documentos de embarque**

### **- El conocimiento de embarque**

Es un título valor que representa las mercaderías que son objeto de un contrato de transporte marítimo o lacustre estas mercaderías están en tránsito.

En el conocimiento de embarque figuran las características de las mercaderías como la naturaleza general de las mercaderías, las marcas, estado de los bultos, calidad, peso o la cantidad expresada, si es perecible o peligroso.

Este título valor es denominado conocimiento de embarque o B/L y es proporcionada por el cargador o compañía naviera. Este título emitido a la orden, nominativo o al portador y es endosable.

Este título valor representa un respaldo para el propietario de la mercadería en tránsito, este puede ser presentado por el titular o endosado a favor de terceros, para respaldar las facilidades crediticias en los bancos. Es un

financiamiento en el corto plazo, generalmente por el periodo de duración de tránsito de la mercadería o llegada de la mercadería al país de destino.

#### - **La carta de porte**

Es un título valor de las mercaderías que son objeto de un contrato de transporte terrestre o aéreo, su característica y prescripciones de un conocimiento de embarque. Puede ser emitido a la orden, nominativa y al portador y es endosable.

La carta de porte, al igual que el conocimiento de embarque (B/L) representa para el titular el respaldo de facilidades crediticias que exigen los Bancos, para financiar sus inversiones en el corto plazo

#### **Documentos de seguros**

Los documentos de seguros son muy importantes, en especial con respecto al transporte de mercadería, lo que implica, riesgos propios de este contrato, que puede traducirse en la pérdida total o parcial de las mismas. Para evitar riesgos se debe cobertura con pólizas de seguros que permitan garantizar el interés de las partes

#### **Facturas comerciales**

Las facturas deben de ser emitidas por el beneficiario a favor del comprador u ordenante, las mismas que deben de ser canceladas al momento de recibir el pago por parte del banco pagador.

#### **2.1.4 Financiamiento a largo plazo.**

El financiamiento al largo plazo, es cuando supera los cinco años, el que se suscribe mediante un contrato y la firma de un pagare (título valor). Este tipo de financiamiento esta coberturado generalmente con garantía real.

Los instrumentos financieros a largo plazo, más comunes son:

## Hipoteca

Se denomina hipoteca, al financiamiento (préstamo para capital), con garantía inscrita en los registros públicos a favor del banco, para minimizar los riesgos en la colocación de los créditos.

En forma similar una hipoteca es una garantía real , que se constituye para asegurar el cumplimiento de una obligación (crédito o préstamo), que confiere a su titular un derecho de realización de valor de un bien (inmueble) el cual aun cuando se encuentra gravado a favor del banco, permanece en poder del propietario, pudiendo el acreedor ejecutar la garantía, si el titular del crédito no cumple con sus obligaciones pactadas con el banco.

Los bancos evalúan la solicitud de préstamo de sus clientes teniendo en cuenta su capacidad de pago y la moral de pago, pues lo que define la aprobación del crédito es mediante la estimación de la capacidad de pago y las garantías son complementarias .La capacidad de pago es la clave para disminuir los riesgos por irrecuperabilidad de los préstamos, así mismo se debe evaluar la moral de pago del solicitante. Los bancos a través de sus sectoristas o analistas de crédito deciden de otorgar el préstamo sin garantías o con garantías, esta última propuesta depende del monto del préstamo, de los plazos de pago, etc, lo cual permite la cobertura de los riesgos en la colocación.

Si se propone un crédito con garantía real, previamente se debe evaluar la garantía, por ende se contrata a un perito (ingeniero civil) autorizado por resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros, quien emite un informe de valuación del inmueble: valor comercial y valor de realización.Los bancos otorgan facilidades crediticias hasta el 80% del valor de realización y en casos excepcionales puede ser hasta el 100%.

Si el préstamo es aprobado en monto y plazo, los documentos se trasladan al área legal y luego al notario, para que se constituya o se registre a favor del banco, el mismo que debe contar con un seguro -por exigencia del banco,- con contra todo riesgo.

Luego el expediente está expedito para llevar al área legal y notario y este último eleva a los registros públicos para su registro respectivo, posteriormente se desembolsa el préstamo, previa presentación de una copia literal de dominio del inmueble.

Si el cliente no cumple con el pago de su obligación se efectúan visitas por los recuperadores y abogado del área de recuperadores solicitando al deudor el pago de la deuda impaga. Si persiste la negativa de pago del deudor, previo informe legal, se procede a protestar el pagaré firmado por el cliente deudor ante el notario de la ciudad, luego se procede a ejecutar la garantía en forma judicial y llegando en un extremo a rematar el inmueble.

Por último los costos de préstamo con garantía real es menor que los préstamos concedidos sin garantía y esto debido al riesgo implícito de las operaciones.

### **Acciones**

Es un instrumento donde la rentabilidad esperada no es fija, ni es posible de determinar y dependerá de los resultados de la actividad a la cual está destinada la inversión, es decir puede perderse el capital invertido o se puede lograr grandes ganancias.

Es un instrumento de inversión de participación en proporción a lo aportado en la sociedad, que representa la parte alícuota del capital de una sociedad anónima, concediendo a su titular derechos y obligaciones según corresponda a los socios, en directa proporción al monto de su inversión.

### **Clases de acciones:**

**a). Acciones Ordinarias.-** Es un instrumento de renta variable, las mismas que son emitidas por las sociedades anónimas, representan un aporte efectivo de capital, con el fin de repartir utilidades, y eventualmente, el patrimonio resultante en caso de liquidación. Estas acciones otorgan a su titular la calidad de socio de la empresa emisora y se le atribuyen derechos y obligaciones.

**b). Acciones Preferenciales.-** se les llama también acciones privilegiadas son acciones que confieren al poseedor derechos como un dividendo fijo, o un interés, por lo que no son parte del capital.

Las empresas emisoras intervienen en la bolsa de valores a través de sociedades agentes de bolsa o bróker, autorizados por la superintendencia de Mercado de Valores y estas acciones se negocian en el mercado primario es decir se fundan por primera vez, luego estas acciones se negocian n veces en el mercado secundario.

## **Bonos**

Las empresas por lo general son agentes deficitarias, y una forma de captar fondos de los agentes superavitarios es emitir bonos (título valor), ya que le permite financiar sus actividades. Suponen una obligación por parte del prestatario de pagar regularmente (o su vencimiento) los intereses y restituir el capital al vencimiento.

Los bonos, son valores mobiliarios de renta fija que pagan intereses desde la emisión del título valor. Los bonos son emitidos tanto como entidades privadas (empresa comercial, industrial o de servicios), el gobierno (gobierno regional, estado o un municipio), o instituciones supranacionales (Banco Europeo de Inversiones, la Corporación Andina de Fomento).

Si bien es cierto la rentabilidad del bono es fija, sin embargo hay que mencionar el título valor también tiene riesgos que son los siguiente:

- Riesgo de crédito, existe la posibilidad de que el emisor de los títulos valores, no cumpla con el pagos derivados de sus obligaciones (pago de intereses y capital)
- Riesgo de mercado, que cambie el precio del bono por la variación en los tipos de interés del mercado.
- Riesgo de inflación, cuando la inflación es mayor que el interés del bono, sus tasa reales rentabilidad son negativas.

## **CONCEPTUALIZACION DE LA MYPE (MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA)**

Una Mype (Micro y pequeña empresa) está definida como una entidad que opera en forma organizada y combina técnicas para transformar productos o prestar servicios con el objetivo de colocar en el mercado, para obtener ganancia.

La microempresa es muy importante en la economía tiene una importancia fundamental tanto en las Mype representan un conjunto de 2.5 millones de micro y pequeños empresarios formales e informales y realizan actividades de desarrollo de la capacidad humana, dando oportunidades de empleo a los grandes sectores de la población para así combatir la pobreza .Aguirre P. (2009)

La microempresa es muy importante según el artículo 4 de la ley Mype, establece el concepto de micro y pequeña empresa es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios. Es importante resaltar que la microempresa no necesita constituirse como persona jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá sin, embargo, adoptar voluntariamente la forma de .empresa individual de responsabilidad limitada o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley. Aspilcueta J. (2012).

### **Las Características de la Mype**

La Mype en el Perú tienen las siguientes características:

#### **a) NUMERO TOTAL DE TRABAJADORES:**

- La microempresa alcanza de uno (1) hasta diez (10) trabajadores y la
- pequeña empresa alcanza de uno hasta cincuenta (50) trabajadores

#### **b) NIVELES DE VENTAS ANUALES:**

- La microempresa: hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias

- La pequeña empresa: a partir del monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias

### **Problemas de la Mype**

El escaso apoyo a la Mype es el financiamiento, Ferraro, C.(2011) afirma lo siguiente” Por tanto, la escasa utilización del crédito bancario por parte de las Mypes se adjudica principalmente se adjudica principalmente a la insuficiente de información y a los altos riesgos atribuidos a su financiamiento, lo que genera reticencia en las entidades bancarias a otorgarles préstamos, pero también se debe los elevados costos del financiamiento, a las exigencias de los bancos y a la insuficiencia de garantías de las empresas.

Las grandes restricciones que sufren este tipo de empresas en cuanto a la obtención de recursos, ha provocado que tengan que de alguna manera mejorar sus procesos productivos, incrementar su ámbito de acción o permanecer estancada sin posibilidad de crecimiento alguno; ante esto, se han visto en la imperiosa necesidad de replantear las estrategias de crecimiento con el propósito de enfrentar estos factores que están inherentes a la parte de la globalización.(García, Galo H.,Villafuerte O.,Marcelo F.,2014)

### **Importancia de la Mype**

Actualmente las micro y pequeñas empresas (Mype) aportan el 42% del Producto Bruto Interno es decir es uno de las mayores potenciadores del crecimiento económico del país. En conjunto las Mype generan el 47% del empleo en America Latina. En el Perú 98% de las unidades económicas son Mype lo que se infiere la importancia de este sector en la economía. En el año 2015 el número de Mype alcanza un aproximado de un total de 5.5 millones; el 83% ya son informales (83%), ya que no están registrada en la Sunarp como personas jurídicas. El 17% está conformado por Mype formales.

## **2.1.5 CONCEPTOS Y PRINCIPIOS PARA LA EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL DEUDOR**

### **TIPOS DE CRÉDITOS**

Una cartera de créditos de una entidad financiera se divide en: créditos comerciales, créditos a microempresas (MES), créditos de consumo y créditos hipotecarios para vivienda

#### **- CRÉDITOS COMERCIALES**

Son créditos que son otorgados a personas naturales o jurídicas cuyo destino es el financiamiento de actividades de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases.

Esta definición se amplían, de créditos otorgados a las personas jurídicas como son : tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero

#### **- CRÉDITOS A LAS MICRO EMPRESAS (MES)**

Son créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas que se destinan al financiamiento de actividades de producción, comercio o prestación de servicios, con la característica :

Un endeudamiento en el sistema financiero que no debe exceder el monto de US \$30,000 o su equivalente en moneda nacional, el mismo que deberá corresponder a la última información crediticia emitida por la Superintendencia de Banca y Seguros al momento de otorgarse el crédito.

En caso de que las empresas excedan un endeudamiento superior a US \$ 30,000 a su equivalente en moneda nacional, según la central de riesgo de la superintendencia de Banca y seguros será reclasificado como crédito comercial.

También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados sean personas naturales o jurídicas, a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento que tuvieran fines similares.

## **- CRÉDITOS DE CONSUMO**

Son créditos de consumo que se conceden a las personas naturales cuya finalidad es atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial.

Se consideran en esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera de acuerdo a los fines establecidos en el párrafo anterior.

## **- CRÉDITOS HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA**

Son créditos concedidos a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que, en uno y otros casos, tales créditos se otorguen coberturados con hipotecas (garantía real) debidamente inscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo Hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características.

### **2.1.6 TIPOS DE CREDITOS SEGÚN LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS (SBS).**

Actualmente la SBS reconoce los siguientes tipos créditos en el Perú:

- **Créditos corporativos:** Son las facilidades de crédito que tengan personas jurídicas que puedan alcanzar ventas de al menos S/. 200 millones al año. Es necesario que esa cifra sea real al menos en los dos últimos años antes de solicitar el crédito.

- **Créditos a grandes empresas:** Son facilidades de créditos que se otorgan a personas jurídicas con ventas anuales mayores a S/. 20 millones pero

menores a S/. 200 millones en los dos últimos años antes de solicitar el crédito.

- **Créditos a medianas empresas:** Son facilidades de créditos que se otorga a personas jurídicas que tengan un endeudamiento de al menos S/. 300 mil en el Sistema Financiero en los últimos seis meses y que no cumplen con las características entre los corporativos y las grandes empresas. Asimismo, este crédito se otorga a las personas naturales con deudas que no sean hipotecarias, mayores a S/.300 mil en el Sistema Financiero en los últimos seis meses siempre y cuando parte de este crédito este destinado a pequeñas empresas o microempresas.

- **Créditos a pequeñas empresas:** Son facilidades de crédito otorgado a personas jurídicas o naturales para fines de comercialización, producción o prestación de servicios, cuyo endeudamiento en el Sistema Financiero sea menor a S/. 20 mil y menor a S/. 300 mil en los últimos seis meses.

- **Créditos a microempresas:** Son facilidades de crédito otorgado a personas jurídicas o naturales para fines de comercialización, producción o prestación de servicios, salvo que en este caso el endeudamiento en el Sistema financiero debe ser menor de S/. 20 mil.

- **Créditos de consumo revolvente:** Son facilidades de crédito que se otorga a las personas naturales con la finalidad de pagar servicios, bienes o deudas no empresariales. El crédito revolvente se refiere a que estos créditos pueden ser pagados por un monto inferior al de la factura, acumulándose la diferencia para posteriores facturas.

- **Créditos de consumo no revolvente:** Son facilidades de crédito que se conceden a personas naturales para fines distintos a la actividad empresarial. La diferencia está en que en este caso el crédito se debe pagar por el mismo monto facturado y no de manera diferida.

- **Créditos hipotecarios:** Son préstamos que se conceden a personas naturales naturales para la compras, construcción, reparación, remodelación, ampliación, etc., de vivienda propia siempre y cuando esos créditos se coberturen con hipotecas inscritas en registros públicos.

Por otro lado también se pueden clasificar créditos de acuerdo a la institución que los emite. En ese sentido, encontramos los siguientes tipos de créditos.

- **Créditos gubernamentales:** Son facilidades de crédito que emiten las instituciones públicas del estado, para distintas actividades generalmente de financiamiento a proyectos empresariales y de inversión privada. Entre las principales instituciones públicas de financiamiento están:

- **Corporación Financiera de Desarrollo:** Denominada COFIDE, dicha institución es un banco que realiza préstamos para instituciones financieras, y empresas con intereses bajos y plazos cómodos. También se le denomina banca de segundo piso.

- **Agrobanco:** Esta empresa otorga facilidades de créditos para inyectar liquidez en el sector agrícola, la ganadería, y la industrialización de los productos agrícolas y ganaderos.

- **Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero:** El Fondepes es una institución que otorga facilidades de crédito destinados a las actividades de acuicultura y pesca artesanal.

– **Créditos de instituciones financieras privadas locales:** Son facilidades de créditos más frecuentes, generalmente los Bancos y las Cajas Municipales y Cajas Rurales, prestan ya sea a personas naturales o empresas (especialmente Mype) para actividades comerciales y empresariales.

## **2.1.7 PRINCIPIOS GENERALES DE LA EVALUACIÓN Y CLASIFICACIÓN DEL DEUDOR**

### **- CRITERIOS DE EVALUACIÓN EN EL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO**

La concesión de un crédito se determina por la capacidad de pago del cliente solicitante y a su vez, está definida fundamentalmente por su flujo de caja, ingresos esperados y sus antecedentes crediticios.

La evaluación del cliente solicitante para el otorgamiento de crédito comercial se debe tener en cuenta los siguiente aspectos : el entorno económico, la capacidad de gestión frente a variaciones cambiarias, en las garantías preferidas, preferidas de muy rápida realización y preferidas auto liquidables, la calidad de la dirección de la empresa y las clasificaciones asignadas por las demás empresas del sistema financiero.

Para evaluar el concesión de créditos MES, de consumo e hipotecario para vivienda, se analizará: la capacidad de pago en base a

La capacidad de pago , su patrimonio neto, importe de sus obligaciones totales; así como las clasificaciones asignadas por las otras empresas del sistema financiero.

En caso de los créditos MES, las empresas podrán prescindir de algunos de los requisitos exigidos por esta Superintendencia, que permitan determinar la capacidad de pago.

#### **2.1.8 CATEGORÍAS DE CLASIFICACIÓN DEL DEUDOR DE LA CARTERA DE CRÉDITOS SEGÚN SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS (SBS)**

El deudor ha sido clasificado de la siguiente forma:

- **Normal (0 – 8 días)**
- **Con Problemas Potenciales (CCP) (9 – 30 días)**
- **Deficiente (31 – 60 días)**
- **Dudoso (61 – 120 días)**
- **Pérdida (120 a más)**

✓ **CLASIFICACIÓN DEL DEUDOR DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES SEGÚN SBS.**

**- CATEGORÍA NORMAL (0 – 30 días)**

a) El cliente deudor presente una situación financiera líquida aceptable con bajos niveles de endeudamiento patrimonial. El flujo de caja es aceptable es decir que el cliente debe tener ingresos esperados que define su capacidad de pago.

b) El solicitante cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.

**- CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES (CCP)(31 -60 días)**

El cliente deudor presenta las características siguientes:

a) Presenta aceptable situación financiera y rentabilidad, con moderado endeudamiento patrimonial y adecuado flujo de caja y/o ingresos esperados para el pago de las deudas por capital e intereses.

El flujo de caja tiende a debilitarse para afrontar los pagos, dado que es sumamente sensible a modificaciones de variables relevantes; o,

b) El cliente incumple sus obligaciones y no exceden los 60 días.

**- CATEGORÍA DEFICIENTE (61 -120 días)**

El cliente deudor presente la siguiente característica:

a) Esta categoría presenta una situación financiera débil y un nivel de flujo de caja es decir ingresos esperados y no le permite cumplir con el pago de la totalidad del capital y de los intereses de las deudas, pudiendo cubrir solamente estos últimos. El flujo de caja no muestra mejoría en el tiempo.

b) Los clientes presentan incumplimientos mayores a sesenta días (60) y que no exceden de ciento veinte días (120).

**- CATEGORÍA DUDOSO (120 – 365 días)**

El cliente deudor presenta las características siguientes:

- a) Un flujo de caja manifiestamente insuficiente, no alcanzan a cubrir el pago de capital ni de intereses; presenta una situación financiera crítica y un alto nivel de endeudamiento
- b) Presenta el incumplimiento mayor a ciento veinte días (120) y que no exceden de trescientos sesenta y cinco días (365),

**- CATEGORÍA PÉRDIDA (366 – a mas)**

El cliente deudor presenta las siguientes características:

- a) El flujo de caja no alcanza a cubrir los costos de producción.

Se encuentra en suspensión de pagos, no existe capacidad de pago se encuentra en estado de insolvencia o está obligado a vender activos de importancia para la actividad desarrollada, y que, materialmente, sean de magnitud significativa; o,

- b) Incumplimientos mayores a trescientos sesenta y cinco días (365).

**CLASIFICACIÓN DEL DEUDOR CONSIDERADO COMO MES Y DEL DEUDOR DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO SEGÚN SBS**

**- CATEGORÍA NORMAL (0 – 8 días)**

Son clientes deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus obligaciones de acuerdo a lo convenido o con un atraso entre 0 y ocho (8) días calendario.

**- CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES (CCP)(9 – 30 días)**

Son clientes deudores que incurren atraso en el pago de sus cuotas u obligaciones de nueve días (9) a treinta (30) días calendario.

**- CATEGORÍA DEFICIENTE (31 – 60 días)**

Son clientes deudores que registran incumplimiento de pagos en el pago de sus cuotas de treinta y uno (31) a sesenta días (60) calendario.

**- CATEGORÍA DUDOSO (61 – 120 días)**

Son clientes deudores que registran incumplimiento en sus pagos en el pago de sus cuotas de sesenta y uno (61) a ciento veinte días (120) calendario.

**- CATEGORÍA PÉRDIDA (120 – a mas)**

Son deudores que muestran incumplimiento en el pago de sus obligaciones de más de ciento veinte días (120) calendario.

✓ **CLASIFICACIÓN DEL DEUDOR DE LA CARTERA DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS PARA VIVIENDA SEGÚN SBS**

**Estas categorías se clasifican de la siguiente manera:**

**- CATEGORÍA NORMAL (0 -30)**

Presentan deudas que vienen cumpliendo con el pago de sus obligaciones de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta treinta días (30) calendario.

**- CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES (CCP)(31 – 90 días)**

El deudor presenta deudas que muestran incumplimiento en el pago de sus cuotas de treinta y uno (31) a noventa días (90) calendario.

**- CATEGORÍA DEFICIENTE (91 – 120 días)**

El deudor presenta deudas que muestra incumplimiento en el pago de sus cuotas de noventa y uno (91) a ciento veinte días (120) calendario.

**- CATEGORÍA DUDOSO (121 – 365 días)**

El deudor presenta deudas que muestran incumplimiento en el pago de sus cuotas de ciento veintiuno (121) a trescientos sesenta y cinco días (365) días calendario.

**- CATEGORÍA PÉRDIDA (365 a mas)**

El deudor presenta deudas que muestran incumplimiento en el pago de sus cuotas de más de trescientos sesenta y cinco días (365) calendario

## 2.1.9 Gestión de calidad

La palabra calidad proviene del término griego Kalos, cuyo significado es lo bueno, lo apto y por otro lado la palabra latina qualitatem que significa calidad por lo que la palabra calidad es algo subjetivo de calificación.

El concepto de calidad total por primera vez se desarrolló por el Dr. Armand Feigenbaum, el mismo que se indica que la gestión de calidad es inherente a mejorar los diferentes procesos de una organización. La calidad total se desarrolló en forma intuitiva con aplicaciones y convenientemente y explícitamente fueron presentados en los organigramas de las compañías después de la segunda guerra mundial

La gestión de calidad, esta denominada también como sistema de gestión de la calidad, y son normas adecuadas para mejorar la gestión de la empresa, es decir normas que deben ser vinculadas con la empresa, cual permite enfocarse a la mejora continua.

Su importancia de llevar a cabo un sistema de gestión de calidad, es porque permite tener una plataforma para desarrollar una serie de actividades, procesos, procedimientos, en el interior de la empresa, con el impacto de lograr que el producto o servicio cumplan con los requisitos que el cliente exige a la empresa. En consecuencia, la gestión de calidad cada vez es más importante para la administración de las empresas, de ahí que los gerentes reconocen que se pueden obtener ventajas competitivas en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes.

La gestión de calidad es una forma excepcional de hacer administración, aplicando técnicas y procesos con filosofía propia. Camison, Cruz & Gonzales (2006) afirma que la Gestión de la Calidad es una simple colección de técnicas, un nuevo paradigma o forma de dirigir, un sistema de gestión con una cierta filosofía de dirección, una opción estratégica o una función directiva más.( pag. 50).

Las microempresas cada vez se enfocan en la satisfacción del cliente producto de modelos de gestión de calidad por ende la calidad es el motor para el crecimiento.

La calidad incorporada en los procesos conlleva al éxito debido al enfoque de calidad, que ofrece seguridad y credibilidad a los consumidores, dos valores que fortalecen la fidelización hacia la marca. La gestión de calidad permite la mejora continua en la realización de los servicios y productos.

El sistema de gestión de calidad, están conformado por procesos luego del estudio profundo de la microempresa se generan tareas y actividades que aportan más valor a los clientes. Gracias a este análisis las microempresas mejoran su productividad y eficacia al evitar tiempos muertos, tareas innecesarias y que no tengan resultados poco efectivo y eliminan aquellas acciones que ofrece menos beneficio, en consecuencia, la microempresa administra adecuadamente disminuyendo sus costos y sus precios establecidos serán más competitivos en el mercado.

En los sistemas de calidad se deben establecer una medida de control y seguimiento que gestión facilitara la gestión de riesgo y la mejora continua. Estas estrategias permitirán que las empresas puedan adelantarse a minimizar los riesgos y lograr adaptarse a las necesidades del entorno.

EL mejoramiento de la gestión de calidad en la microempresa tiene que ver con el financiamiento y la gestión crediticia. Los préstamos concedidos por las entidades financieras son evaluadas en función a su capacidad de pago y moral de pagos.

La gestión crediticia tiene que ver con el cumplimiento de sus obligaciones financieras del microempresario el cual le permitirá ser sujeto de créditos con calificación normal. Por ende se propone un financiamiento responsable, es decir que no se debe gastar de acuerdo a los ingresos y evitando el sobreendeudamiento ya que puede llevar al incumplimiento de las obligaciones por en altos costos financieros esperados.

Otro aspecto importante señalar que el mejoramiento de la calidad, es tener autonomía financiera, es decir hacer un buen uso de los recursos económicos para lograr la no dependencia del financiamiento del sistema financiero.

Para mejorar las ventas se debe tener en cuenta el marketing, Hoyos, B. (2013) afirma lo siguiente:” la importancia del Marketing dentro de un contexto

de economía de libre empresa es evidente pues, dinamiza las relaciones que se dan en los mercados a través de su gestión al interior de las organizaciones a la vez que contribuye a la consecución de los objetivos de estas.

En referencia a la inversión, el microempresario debe financiar sus compras, para diversificar las mercaderías, por ende el microempresario deberá tener amplio conocimiento del mercado y aprovechar las oportunidades que brinda el mercado

### **2.1.10 CONCEPTO DE VENTAS**

Las ventas constituyen los ingresos de las empresas, y se debe de procurar asegurar que las ventas tengan un comportamiento a largo plazo aceptable, por ende debe tener una aceptable gestión de ventas para asegurar niveles de rentabilidad en el corto plazo, mediano y largo plazo.

Para cuantificar las ventas, se deben indicar las cantidades vendidas, por ende, un gerente financiero debe estudiar la frecuencia el nivel de las ventas, los volúmenes mensuales y las variaciones mensuales, lo que permite observar las variables cíclicas mes a mes.

El estudio del análisis de las ventas, conllevan a estudiar dos parte fundamentales el volumen y precio, siendo el volumen de ventas puede clasificarse en atención al tipo de productos, sin embargo cuando los artículos de venta son muy numerosos es conveniente agruparlos por líneas o grupos.

Para evaluar el nivel de ventas en las entidades financieras, es muy complicado debido a que en el caso de las entidades del sector no bancario (Cajas Municipales, Cajas Rurales, Edpymes, Financieras etc.), los microempresarios o clientes por ser mayormente informales y están obligadas a tener contabilidad, y no tienen registros sobre el nivel de ventas. Por lo que las entidades han creado una filosofía crediticia en las cuales comprende en al análisis in situ de la unidad económica y la empresa, tipo de financiamiento y nivel de riesgo, relación crediticia en el largo plazo, el rol de la garantía y la diversificación de la cartera de créditos.

La tecnología financiera es la evaluación de crédito adaptado a la realidad del sector de los microempresarios tanto formales y/o informales, es decir el flujo de ingresos se confunden los ingresos entre los ingresos de la unidad económica y la unidad familiar, así mismo también este sector informal no están obligados a llevar contabilidad.

La tecnología financiera permite estimar los ingresos por ventas y se calcula en la entrevista con el cliente y para corroborar se puede cruzar las compras con las ventas para corroborar si el cliente no miente.

Estimar el nivel de ventas es muy importante de ello depende la viabilidad del crédito, ya que cuantifica el ingreso disponible y la cuota a pagar esperada, esto permite asegurar el retorno del crédito, de esta manera se minimiza la exposición al riesgo y generar las utilidades de las entidades financieras, de lo contrario tendrá altas tasas de morosidad, altas provisiones y contracción de utilidades, por consiguiente los empresarios deben de realizar aceptable gestión de ventas, para asegurar niveles de crédito en el sistema financiero.

En el análisis de la capacidad de pago también interesa conocer el destino del préstamo y el efecto del préstamo en la microempresa, es decir el préstamo debe de ir dirigido a la inversión ya sea para capital de trabajo o activo fijo.

En las empresa formales, las ventas son estimadas mediante estados financieros esto permite evidenciar el autofinanciamiento, capitalización, el costo del financiamiento etc.

Las empresas financieras mediante los analistas de crédito levantan estados financieros de la unidad familiar y la unidad económica en su scoring financiero determina la capacidad de pago de solicitante.

En referencia a la evaluación de la moral de pago del solicitante, las entidades financieras evalúan mediante la búsqueda de información financiera de las centrales de riesgos, donde se puede visualizar el performance financiera y la calificación del deudor de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), en dichas centrales observamos las deudas morosas del solicitante.

De igual manera es conveniente que el analista debe realizar una visita al domicilio para estrechar vínculos con el cliente, averiguar los problemas que afectan a la empresa o de la unidad familiar. Evidenciar dificultades que tiene para las ventas, la fabricación, modos de fabricación, y potenciales vacíos.

Los bancos utilizan y aplican estrategias como el cross-selling o venta cruzada para elevar las ventas, que consiste en vender varios productos o servicios a sus clientes vigentes y para captar nuevos clientes de la competencia. Definitivamente el cross-selling es una herramienta muy eficaz.

La operatividad de esta herramienta consiste en captar clientes nuevos en los bancos de la competencia y en sistema financiero, por lo general, estos últimos tienen préstamos que tienen buenas referencias financieras, son abordados por los analistas de crédito, y inducen al cliente a comprar la deuda incluyendo la garantía negociando tasas muy bajas para convencer al potencial clientes.

Luego de la compra su deuda del cliente, e banco procede a ofrece productos y servicios como lo siguiente: líneas de crédito, créditos hipotecarios(compra de inmuebles y muebles), compra de locales comerciales, inmuebles en remate judicial del banco, crédito vehicular, créditos de consumo, financiamiento de viajes al interior y exterior del país, línea de sobregiros, línea para cartas de crédito, línea de sobregiro, etc; estos productos teniendo en cuenta el plazo en el repago de la deuda le permite “anclar “al cliente y le permite al banco tener una relación de largo plazo y como consecuencia rentabilidad a largo plazo.

Por otro lado la venta cruzada apoya a los clientes porque le permite tener un solo proveedor, y se puede organizar y tener amplias facilidades. La venta cruzada si bien es cierto el ingreso financiero es bajo para el banco, pero en promedio y en conjunto aumenta su rentabilidad.

A través de la venta cruzada el banco conoce a sus clientes y se crea nuevos Leads o indicadores de nuevas ventas dirigidas a sus clientes.

Por otro lado existe otra estrategia de ventas que las empresas llevan a cabo denominada up selling, que consiste en que el cliente nos compre un producto o servicio más avanzado y sofisticado.

Por ejemplo vamos a suponer que un cliente se acerca a nuestro negocio o empresa para comprar un computadora. Se ofrece el televisor que el cliente desea, si existiera otro de mejor tecnología podríamos ofrecerle siempre y cuando el cliente ya nos este por comprar la computadora común que él quisiera en el principio. Por ende se tendría que dar más alternativas de compra para cerrar la venta.

## **NIVEL DE VENTAS**

El nivel de ventas, es uno de los conceptos más importantes en el análisis financiero de las empresas el cual permite determinar la rentabilidad de las empresas.

Es el nivel de ventas, es el nivel de ventas requerido en la empresa donde no se gana ni se pierde, es decir cuando los ingresos son iguales a los costos.

El análisis del punto de equilibrio, es también denominado punto muerto, en ella determinamos las unidades que se tienen que vender para que el ingreso cubra los costos totales, ósea que cantidad hay que vender para que la empresa no gane ni pierda. Definitivamente para el cálculo del punto de equilibrio se debe tener identificado el comportamiento de los costos, el cual administrando y controlando puede impactar positivamente en la obtención de la rentabilidad de la empresa.

El punto de equilibrio es una técnica sencilla que permite la determinación el nivel de ventas o de producción, donde la organización cubre los costos fijos y los costos variables es decir un punto donde la empresa no incurre en ganancias ni pérdidas (nivel de ventas en equilibrio)

El nivel de ventas en la evaluación de crédito es muy importante ya que el analista de crédito, debe de realizar una minuciosa estimación del nivel de ventas netas porque de ello depende definir la capacidad de pago del cliente solicitante y como consecuencia tener la recuperación del crédito y la exposición al riesgo. Para ello para poder evaluar un crédito hay que tener en cuenta el tipo de producto, la estacionalidad del nivel de ventas, la competencia y las tendencias históricas de las ventas.

Por otro lado en la actualidad existe mucha competencia en la Mype a pesar de sus limitaciones se puede aprovechar las ventajas respecto a la grandes empresa se pueden plantear estrategias de promoción que le permita impulsar las ventas. Las principales estrategias son:

**Segmentación del mercado**, para conocer a un cliente específico y debemos dirigirnos a un tipo de consumidor de esta manera se podría conocer muy bien sus necesidades y preferencias.

**Especializarse en un solo tipo de producto**, es muy importante si ofrecemos muchos productos podríamos ofrecer productos de mala calidad, sin embargo si ofrecemos un producto especializado, la calidad del producto será mayor.

**Contar con una diferenciación**, existe mucha competencia en la Mype por ende debemos de generar productos que nos puedan diferenciar de nuestra competencia que no haga único en el mercado.

**Usar testimonios**, usar testimonios de clientes satisfechos atraídos por el uso de productos de calidad vendidos es una excelente estrategia para competir en el mercado.

**Buscar referidos**, los referidos son recomendaciones de nuestros clientes.

A nuestros clientes debemos ofrecer un pequeño incentivos a cambio de que nos recomienden, esto permitirá en el tiempo permitirá generar una cartera de clientes.

**Hacer publicidad en internet**, se recomienda realizar publicidad por internet, es un medio que no requiere de mucha inversión, pero hoy en día puede llegar a ser tan efectivo.

## **2.3. Hipótesis**

### **Hipótesis General**

**La gestión de calidad con un enfoque basado en el financiamiento sí influye positivamente en el nivel de ventas de las micro y pequeñas empresas del centro comercial Los Ferroles-rubro venta de ropa para niños, Chimbote, año 2016.**

### **Prueba de hipótesis**

**H0:** La gestión de calidad con un enfoque basado en el financiamiento no influye negativamente en el nivel de ventas de las micro y pequeñas empresas del centro comercial Los Ferroles-rubro venta de ropa para niños, Chimbote año 2016.

**H1:** La gestión de calidad con un enfoque basado en el financiamiento si influye positivamente en el nivel de ventas de las micro y pequeñas empresas del centro comercial Los Ferroles-rubro venta de ropa para niños, Chimbote años 2016.

### **Variables**

Variable Independiente: Financiamiento.

Variable Dependiente: Nivel de ventas

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Nivel de Investigación

##### **El tipo de Investigación**

El tipo de estudio fue cuantitativo y aplicado.

**Es aplicada**, porque se realizó para las ciencias sociales.

**Es cuantitativo** porque tiene una estructura que se puede medir, ya que se utilizaron instrumentos de medición y evaluación.

##### **El nivel de investigación**

##### **Descriptivo- correlacional:**

**Es descriptivo**, porque se describió las características más importantes de las variables Gestión de calidad, financiamiento, nivel de ventas, micro y pequeñas empresas.

**Es correlacional**, porque se determinó la correlación de las variables. Es decir si el financiamiento permite lograr aumentar o disminuir el nivel de ventas.

#### 3.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental- transversal.

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

Es transversal, porque se realizó en un espacio de tiempo determinado, el cual tiene un inicio y un fin.

#### 3.3 Población y Muestra

**La población:** está conformada por un total de 40 micro y pequeñas empresas ubicadas en el interior del centro comercial Los Ferroles-rubro venta de ropa para niños, Chimbote año 2016.

**Muestra:** La muestra está conformada por 26 micro y pequeñas empresas representativas según el tamaño del negocio y elegidos en forma dirigida dado que los propietarios y o conductores no están dispuestos a brindar información de su MYPE (Anexo No.7).

### 3.4. Definición y operacionalización de las variables y los indicadores.

#### Operacionalización de las variables: financiamiento y nivel de ventas

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
FINANCIAMIENTO	El financiamiento es un motor importante para el crecimiento y desarrollo de la economía y permite que las empresas puedan acceder a recursos para llevar a cabo sus actividades, planificar su futuro y expandirse	<p>El financiamiento impacta en la gestión del microempresario permitiendo lograr sus metas, cumpliendo sus objetivos, y mejorando su performance crediticia. Esta variable cuenta con las <b>dimensiones</b> siguientes:</p> <p><b>Inversión</b> Inversión en capital de trabajo, activo fijo, el cual permite al microempresario reponer y diversificar su mercadería. Esta dimensión debe ser medido por sus indicadores mercadería, ganancias , mejoramiento de la calidad del producto</p> <p><b>Gestión crediticia</b> Con un adecuado financiamiento responsable el microempresario tiene aceptable calificación del deudor lo que permite ser sujeto de crédito y tener acceso al financiamiento en todo el sistema financiero. Esta dimensión se medirán a través de sus indicadores: Moral de pagos sobreendeudamiento, condiciones de financiamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mercadería</li> <li>•Ganancias</li> <li>•Mejoramiento de la calidad del producto</li> <li>•Moral de pagos</li> <li>•Sobreendeudamiento</li> <li>•Condiciones de financiamiento</li> </ul>	ordinal

<p><b>NIVEL DE VENTAS</b></p>	<p>Es la cantidad total de bienes producidos que se venden dentro de un marco temporal dado</p>	<p>El éxito del negocio está reflejado por el volumen de las ventas, es el pulso de microempresa y se debe mantener vigilada en niveles óptimos para generar ganancias.</p> <p><b>La Rentabilidad</b> Un impulso en el nivel de ventas impactara sobre la rentabilidad de la microempresa. Se medirá a través de sus indicadores Mejoramiento de la economía de la empresa , Autonomía financiera, cantidad de clientes, mediante un cuestionario</p> <p><b>Desarrollo empresarial</b> Es un proceso donde se adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, por el cual favorecen el manejo eficiente y fuerte de los recursos de la microempresa Se evalúa por medio de las siguientes dimensiones, y se medirá a través de sus indicadores: capacidad para alcanzar metas, capacidad para manejar problemas, aceptación al riesgo, mediante un cuestionario.</p> <p><b>Crecimiento del negocio,</b> Se evalúa por medio de un aumento en el patrimonio de la microempresa a, esta dimensión se puede evaluar a través de sus indicadores: más cantidad de producto, capitalización del negocio, aumento del patrimonio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento de la Economía de la empresa.</li> <li>• Autonomía financiera</li> <li>• Cantidad de clientes</li> <li>• Capacidad para alcanzar metas.</li> <li>• Capacidad para manejar problemas</li> <li>• Aceptación al riesgo</li> <li>• Mas cantidad de producto</li> <li>• Capitalización del negocio</li> <li>• Aumento del patrimonio</li> </ul>	<p>Ordinal</p>
-------------------------------	---	---	--	----------------

Fuente: Elaboración propia

### 3.5 Técnicas e instrumentos

Se realizó una técnica de encuesta que tiene el proceso de recopilación de los datos necesarios con el instrumento del cuestionario a que los sujetos se pueden sentir más libres para responder, no obstante, requieren que las preguntas sean cuidadosamente diseñadas para que todos las interpreten de igual manera. Para asegurar la espontaneidad se sugieren que sean anónimas. Pueden aplicarse a varios sujetos simultáneamente.

Se aplicó la siguiente técnica:

#### **Encuesta:**

A 26 microempresarios con negocio ubicado en el centro comercial Los Ferroles de la ciudad de Chimbote.

#### **Instrumento:**

**Cuestionario:** Se aplicó un cuestionario con 34 preguntas tipo Likert con cinco niveles: muy bajo, bajo, regular, alto, muy alto, para determinar la gestión de calidad bajo el enfoque del financiamiento y su influencia en el nivel de ventas.

### 3.6 Plan de análisis

Para el análisis y procesamiento de datos tomados en las encuestas se utilizó el programa SPSS 20, para codificar el número de cuestionarios, preguntas y respuestas para presentar como resultados si la variable influyen sobre la otra, además se utilizara el programa Excel para elaborar las tablas de frecuencia absoluta y relativa, ya que este programa cuenta con funciones de conteo sistemático estableciéndose para ello criterios de conteo predeterminado, después se elaboran las figuras de histograma que ayudaran a describir y determinar si las variables: Gestión de calidad, financiamiento, nivel de ventas están correlacionadas o no. Además estas figuras permitirán visualizar la

distribución de los datos en las categorías que serán objetos del análisis dentro de la investigación. Así mismo se a utilizado e programa Word para la realiza con del análisis descriptivo para la elaboración de las tablas y gráficos estadísticos se utilizó programa Excel.

Los respectivos cuadros estadísticos fueron analizados e interpretados por el autor. Se determinarán las medidas de dispersión y de tendencia central y el coeficiente de variación para determinar la relación de las hipótesis.

### **3.7 Matriz de Consistencia**

Se formuló el cuadro de la matriz de consistencia considerando el título, el problema, la hipótesis, las variables, los objetivos generales y específicos, la población y la muestra.

### 3.7 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Variables	Población y muestra	Hipótesis	Metodología	Instrumentos
<p><b>Problema principal</b> ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque del financiamiento en el nivel de ventas de las micro y pequeñas empresas del centro comercial Los Ferroles rubro venta de ropa Chimbote año 2016?.</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque del financiamiento en el nivel de ventas de las micro y pequeñas empresas del Centro comercial los Ferroles rubro venta de ropa Chimbote año 2016.</p> <p><b>Objetivos Especificos</b> 1. Determinar las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Los Ferroles rubro venta de ropa Chimbote año 2016.</p>	<p><b>Variable dependiente</b> La gestión de calidad</p> <p><b>El</b> Nivel de Ventas</p> <p><b>Variable independiente</b> <b>El</b> Financiamiento</p>	<p><b>Población y muestra</b> La población está conformada por 40 micro y pequeñas empresas ubicadas en el interior del centro comercial Los Ferroles rubro venta de ropa para niños,Chimbote año 2016. La muestra está conformada por 26 micro y pequeñas empresas representativas según el tamaño del negocio y elegidos en forma dirigidas dado que los propietarios o conductores no están dispuestos a brindar información de su Mype.</p>	<p><b>H1:</b> La gestión de calidad con un enfoque basado en financiamiento si influye positivamente en el nivel de ventas de las micro y pequeñas empresas del centro comercial Los Ferroles rubro venta de ropa para niños Chimbote 2016</p> <p><b>H0:</b> La gestión de calidad con un enfoque basado en el financiamiento no influye negativamente en el nivel de ventas de las micro y pequeñas empresas del centro comercial Los Ferroles rubro venta de ropa para niños, Chimbote 2016.</p>	<p><b>El tipo de la investigación aplicada -Cuantitativo</b> De acuerdo al fin que se persigue: <b>Es aplicada</b>, porque se realizó para las ciencias sociales.</p> <p><b>Es cuantitativo</b>, porque tienen una estructura que se puede medir, ya que se utilizaron instrumentos de medición y evaluación.</p> <p><b>El nivel de investigación es descriptiva y correlacional.</b> <b>Es descriptivo</b>, porque se describió las características más importantes de la variables: gestión de calidad financiamiento, nivel de ventas, micro y pequeñas empresas.</p> <p><b>Es correlacional</b>, porque se determino la correlacion de las variables. Es decir si el financiamiento permite lograr aumentar o disminuir</p>	<p><b>Técnicas</b> La encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

	<p>2.- Determinar las características del nivel de ventas de las micro y pequeñas empresas del Centro Comercial Los Ferroles rubro venta de ropa para niños, Chimbote año 2016.</p> <p>3- Determinar cuál es la influencia del financiamiento en el nivel de ventas de las micro y pequeñas empresa del Centro comercial los Ferroles rubro venta de ropa para niños, Chimbote año 2016.</p>				<p>el nivel de ventas.</p> <p><b>El diseño de investigación será no experimental transversal</b></p> <p><b>Es no experimental</b>, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables en estudio, es decir se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro del contexto, conforme a la realidad sin sufrir modificaciones.</p> <p><b>Es transversal</b>, porque se realizó en un espacio de tiempo determinado, el cual tiene un inicio y un fin.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

## RESULTADOS

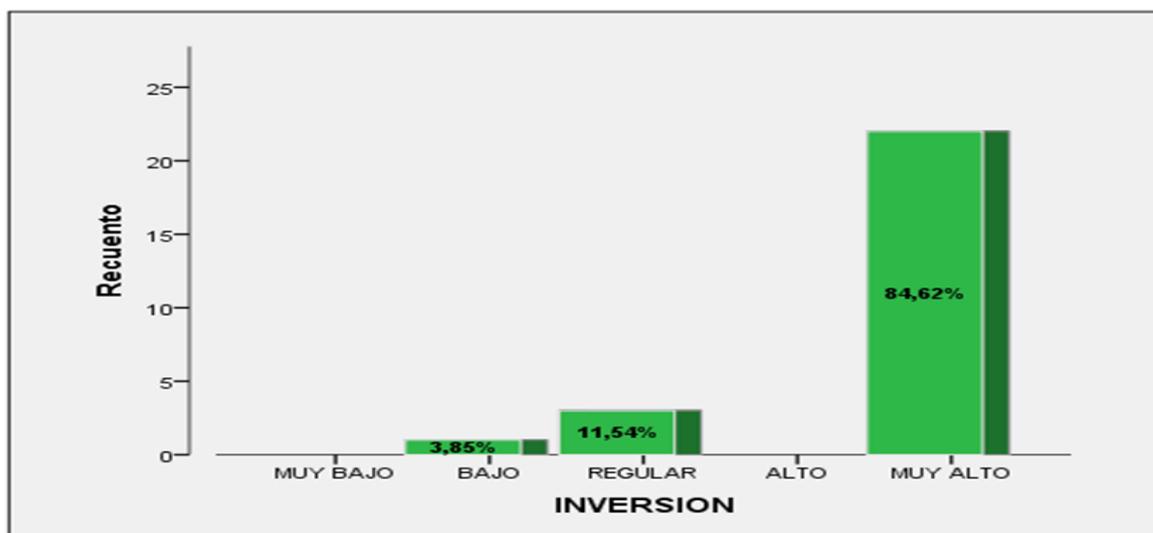
### 4.1 Resultados

TABLA N° 1

NIVEL DEL INDICADOR INVERSION

		Recuento	% del N de columna
INVERSION	MUY BAJO	0	0.00%
	BAJO	1	3.84%
	REGULAR	3	11.54%
	ALTO	0	0.00%
	MUY ALTO	22	84.62%
	<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Gráfico N° 1: Nivel de Inversión



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

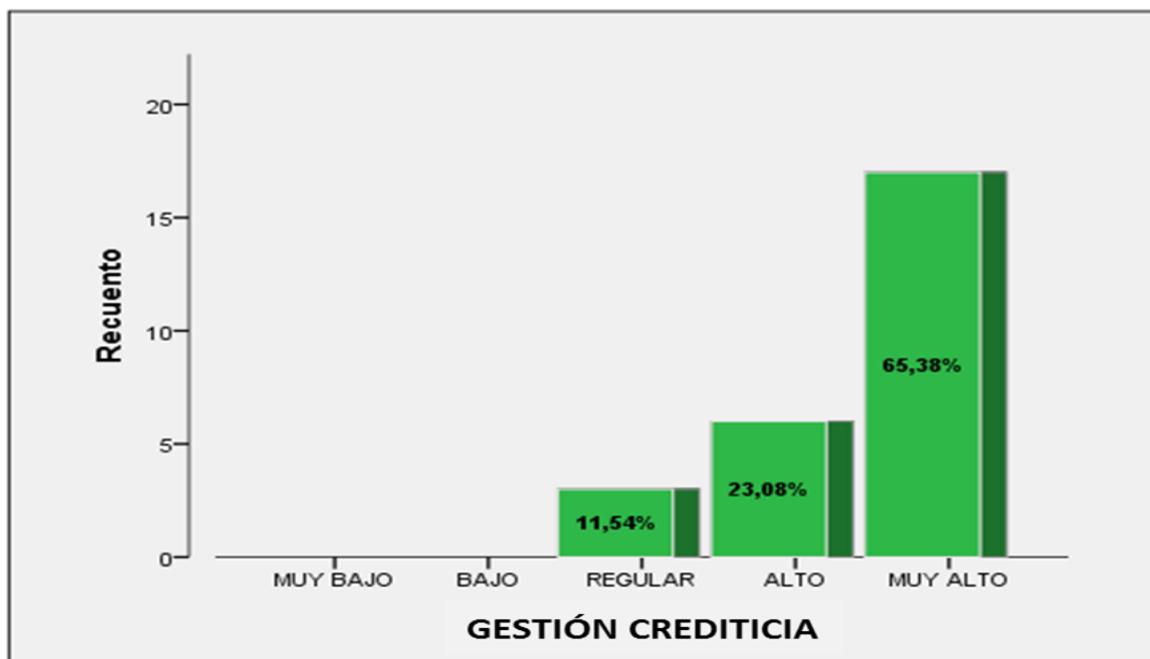
De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación hay un nivel de inversión muy alto 84.6%, regular 11.5% y bajo 3.8%, lo que se infiere que los microempresarios hacen una aceptable inversión del financiamiento obtenido; los resultados bajos o regulares se debe a una cartera crediticia limitada.

**TABLA N° 2**

**NIVEL DE GESTION CREDITICIA**

		<b>Recuento</b>	<b>% del N de columna</b>
<b>GESTIÓN CREDITICIA</b>	MUY BAJO	0	0.00%
	BAJO	0	0.00%
	REGULAR	3	11.54%
	ALTO	6	23.08%
	MUY ALTO	17	65.38%
	<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfico N° 2: GESTION CREDITICIA**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación**

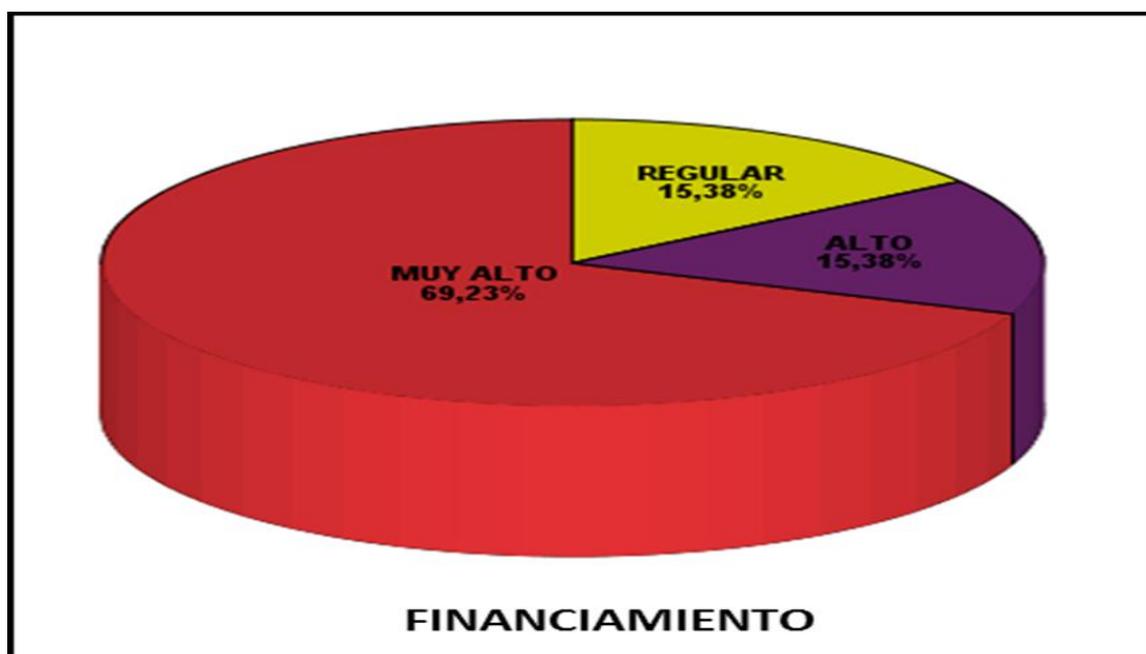
De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación, el nivel de gestión crediticia, es muy alto en un 65.4%, alto 23.1% y regular 11.5%, lo que indica que los microempresarios hacen una aceptable gestión crediticia del financiamiento obtenido.

**TABLA N° 3**

**NIVEL DEL FINANCIAMIENTO**

		<b>Recuento</b>	<b>% del N de columna</b>
<b>FINANCIAMIENTO</b>	MUY BAJO	0	0.00%
	BAJO	0	0.00%
	REGULAR	4	15.38%
	ALTO	4	15.38%
	MUY ALTO	18	69.24%
	<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfico N° 3: DEL FINANCIAMIENTO**



Fuente: Elaboración propia

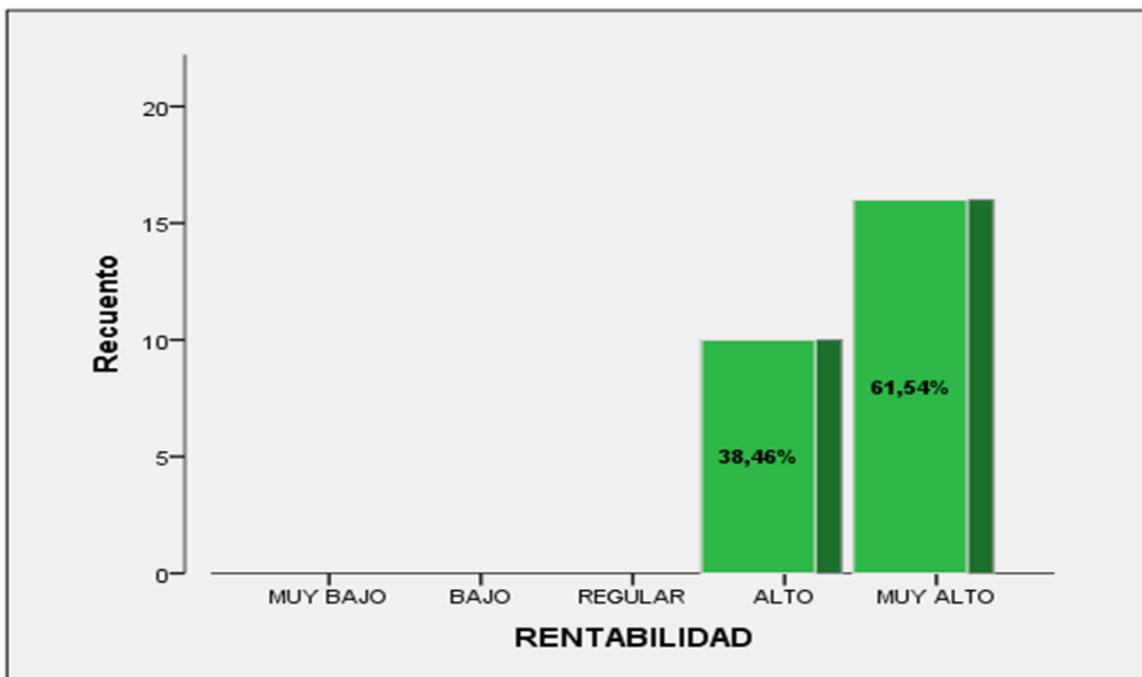
**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación hay un nivel de financiamiento muy alto 69.2%, con un nivel alto y regular de 15.4% y 15,4% respectivamente lo que se infiere que la microempresarios tienen alta necesidad de financiamiento para el desarrollo y cumplimiento de las actividades.

**TABLA N° 4**  
**NIVEL DE RENTABILIDAD**

		Recuento	% del N de columna
<b>RENTABILIDAD</b>	MUY BAJO	0	0.00%
	BAJO	0	0.00%
	REGULAR	0	0.00%
	ALTO	10	38.46%
	MUY ALTO	16	61.54%
	<b>Total</b>	26	100.00%

**Gráfico N° 4: NIVEL DE RENTABILIDAD**



Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

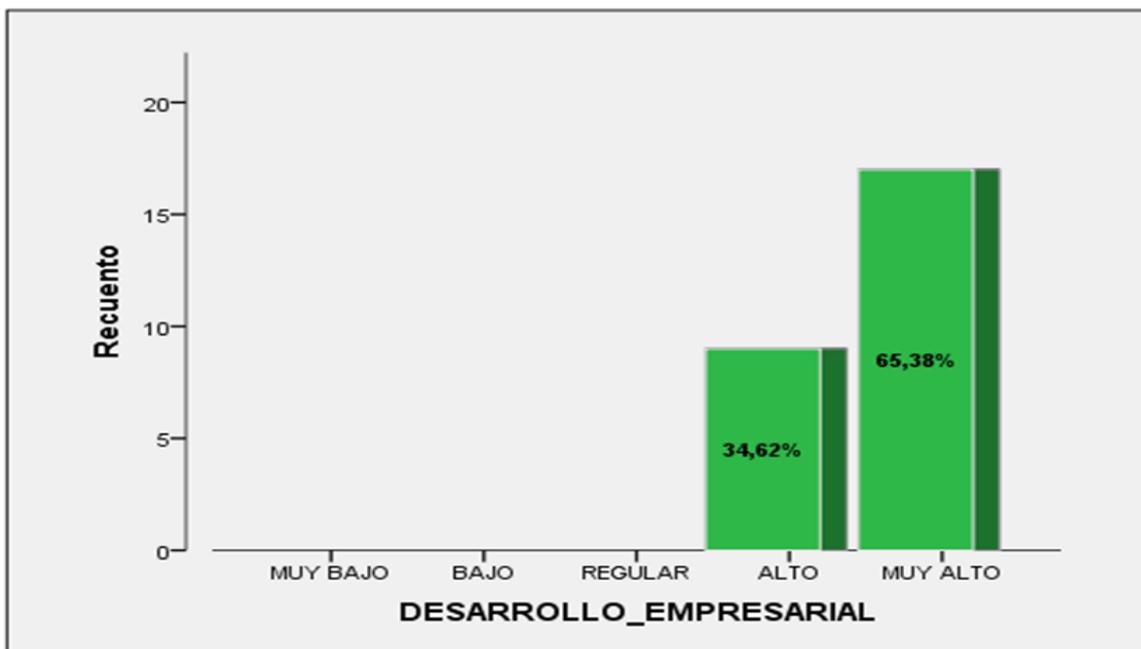
De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación sobre la rentabilidad nos indica un nivel muy alto del 61.5% y alto 38.5%, por lo que se considera que el financiamiento está generando rentabilidad traduciéndose en una mejora de gestión de calidad de las Mype.

**TABLA N° 5**

**NIVEL DE DESARROLLO EMPRESARIAL**

	Recuento	% del N de columna
<b>DESARROLLO EMPRESARIAL</b> MUY BAJO	0	0.00%
BAJO	0	0.00%
REGULAR	0	0.00%
ALTO	9	34.62%
MUY ALTO	17	65.38%
<b>Total</b>	26	100.00%

**Gráfico N° 5: NIVEL DE DESARROLLO EMPRESARIAL**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación**

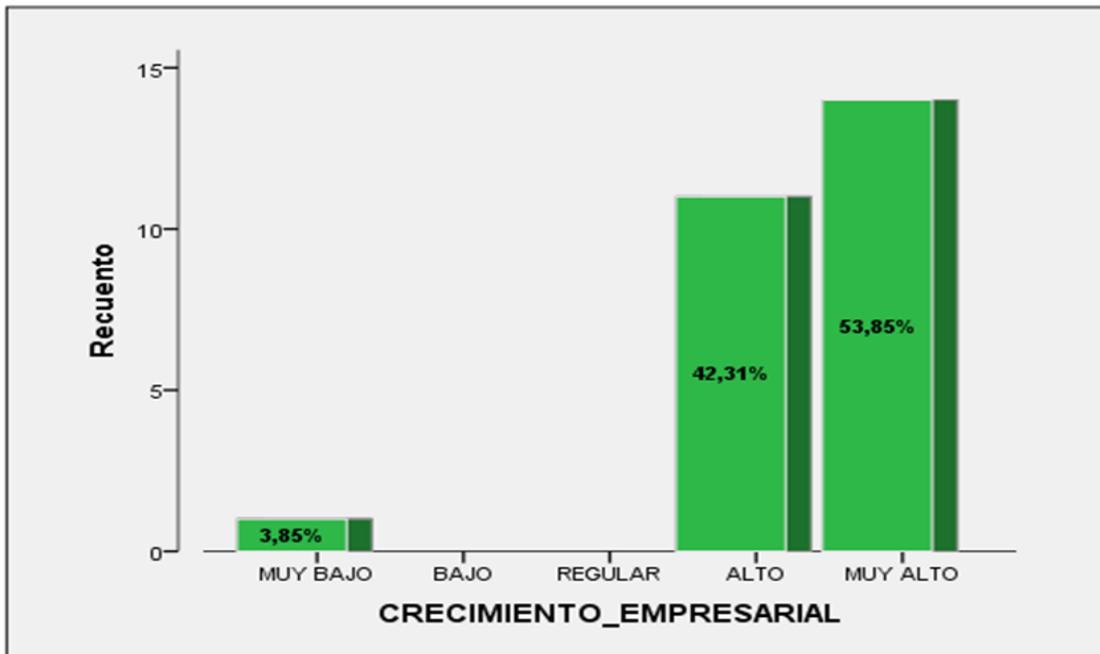
De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación sobre desarrollo empresarial nos indica un nivel muy alto del 65.4%, alto 34.6% por lo que se considera que el financiamiento, aumenta el nivel de desarrollo y mejora la gestión de calidad de la Mype.

**TABLA N° 6**

**NIVEL DEL CRECIMIENTO EMPRESARIAL**

	Recuento	% del N de columna
<b>CRECIMIENTO EMPRESARIAL</b> MUY BAJO	1	3.84%
BAJO	0	0.00%
REGULAR	0	0.00%
ALTO	11	42.31%
MUY ALTO	14	53.85%
<b>Total</b>	26	100.00%

**Gráfico N° 6: NIVEL DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL**



Fuente: Elaboración propia

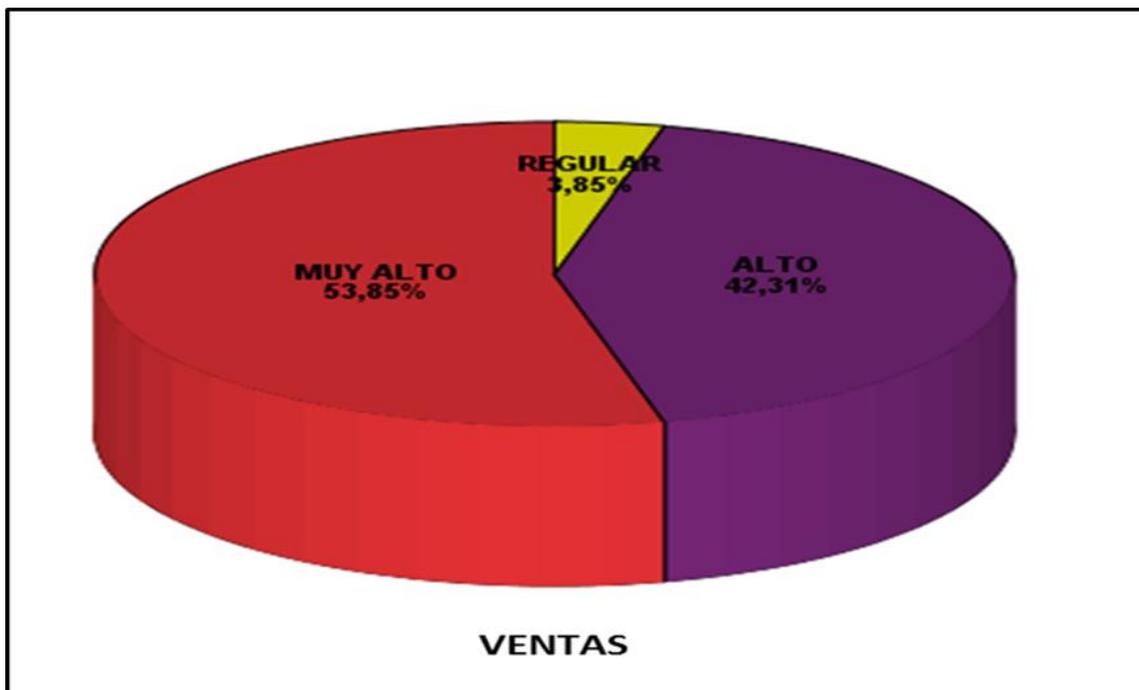
**Interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que la investigación sobre el nivel de crecimiento empresarial, nos indica un nivel muy alto 53.8%, alto 42.3% y muy bajo 3.8%, por lo que se considera que con el nivel obtenido ha logrado capitalizar y aumentar el patrimonio de la Mype.

**TABLA N° 7**  
**NIVEL DE VENTAS**

		Recuento	% del N de columna
<b>VENTAS</b>	MUY BAJO	0	0.0%
	BAJO	0	0.00%
	REGULAR	1	3.84%
	ALTO	11	42.31%
	MUY ALTO	14	53.85%
	<b>Total</b>	26	100.00%

**Gráfico N° 7: NIVEL DE VENTAS**



Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación hay un nivel de ventas muy alto 53.8 %, alto 42.3% y regular 3.8% lo que se infiere que la Mype tiene un adecuado nivel de ventas, que permite lograr una gestión de calidad de la Mype.

**TABLA N° 8**

**Tablas cruzadas - HIPOTESIS**

**FINANCIAMIENTO \*VENTAS tabulación cruzada**

			VENTAS			Total
			REGULAR	ALTO	MUY ALTO	
FINANCIAMIENTO	REGULAR	Recuento	1	2	1	4
		% del total	3.8%	7.7%	3.8%	15.4%
	ALTO	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0.0%	11.5%	3.8%	15.4%
	MUY ALTO	Recuento	0	6	12	18
		% del total	0.0%	23.1%	46.2%	69.2%
Total		Recuento	1	11	14	26
		% del total	3.8%	42.3%	53.8%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**TABLA N° 9**

**Pruebas de Chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	<b>18.695</b>	4	<b>.017</b>
Razón de verosimilitud	7.043	4	.134
Asociación lineal por lineal	5.084	1	.024
<b>N de casos válidos</b>	<b>26</b>		

Fuente: Elaboración propia

## **Hipótesis de Investigación**

**H0:** La gestión de calidad con un enfoque basado en el financiamiento no influye negativamente en el nivel de ventas de las micro y pequeñas empresas del centro comercial Los Ferroles-rubro venta de ropa para niños, Chimbote año 2016.

**H1:** La gestión de calidad con un enfoque basado en el financiamiento si influye positivamente en el nivel de ventas de las micro y pequeñas empresas del centro comercial Los Ferroles-rubro venta de ropa para niños, Chimbote años 2016.

## **Nivel de Significación**

El nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%.

## **Función de Prueba**

Se realizó por medio del coeficiente de Chi cuadrado de Pearson

## **Regla de decisión**

Rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " es menor que  $\alpha$ .

No rechazar  $H_0$  cuando la significación observada " $p$ " es mayor que  $\alpha$ .

Existe relación directa entre el financiamiento y el nivel de ventas de los Mype del centro comercial Los Ferroles rubro venta de ropa para niños, Chimbote año 2016.

Como el valor de significación observada del coeficiente de Chi cuadrado de Pearson  $p = 0.017$  es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula. Ello significa que, la gestión de calidad con un enfoque basado en el financiamiento si influye en el nivel de ventas de las micro y pequeñas empresas del centro comercial Los Ferroles-rubro venta de ropa para niños, Chimbote año 2016.

## **4.2 Análisis y discusión de los resultados**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación hay un nivel de inversión muy alto 84.6%, regular 11.5% y bajo 3.8%, lo que se infiere que los microempresarios hacen una buena inversión del financiamiento obtenido, los resultados bajos o regulares es por motivo de tener una cartera crediticia limitada. (TABLA No.1)

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación, el nivel de gestión crediticia, es muy alto en un 65.4%, alto 23.1% y regular 11.5%, lo que indica que hacen una buena gestión crediticia del financiamiento. (TABLA No.2).

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación hay un nivel de financiamiento muy alto 69.2%, con un nivel alto y regular de 15.4% y 15,4% respectivamente lo que se infiere que los microempresarios tienen alta necesidad de financiamiento para el desarrollo y cumplimiento de las actividades. (TABLA No.3)

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación sobre la rentabilidad nos indica un nivel muy alto del 61.5% y alto 38.5%, por lo que se considera que el financiamiento está generando rentabilidad traduciéndose en una mejora de gestión de calidad de las Mype. (TABLA No.4)

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación sobre desarrollo empresarial nos

indica un nivel muy alto del 65.4%, alto 34.6% por lo que se considera que el financiamiento aumenta el nivel de desarrollo y mejora la gestión de calidad de la Mype. (TABLA No.5)

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que la investigación sobre el nivel de crecimiento empresarial, nos indica un nivel muy alto 53.8%, alto 42.3% y muy bajo 3.8%, por lo que se considera que con el nivel obtenido ha logrado capitalizar y aumentar el patrimonio de la Mype. (TABLA No.6)

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación hay un nivel de ventas muy alto 53.8 %, alto 42.3% y regular 3.8% lo que se infiere que la Mype tiene un adecuado nivel de ventas, que permite lograr una gestión de calidad de la Mype. (TABLA No.7)

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

- Existe una alta correlación entre el financiamiento y el nivel de ventas, esta conclusión, esta validado en pruebas de la Chi cuadrado de Pearson obteniendo un 0.017. Este indicador es menor al nivel de significación del 5%, lo que se infiere que debemos rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1) (tabla No. 9)
- La conclusión anterior se corrobora, en el nivel de tabulación cruzada, entre el nivel de financiamiento y el nivel de ventas, dicha tabulación cruzada alcanza un nivel alto del 69.2% y 53.8% respectivamente.(tabla No. 8)
- El nivel de inversión alcanza un nivel muy alto del 84.6% por lo que infiere que las microempresas tienen facilidades crediticias y han logrado obtener ganancias con los prestamos obtenidos.
- Existe una aceptable gestión crediticia de los microempresarios, evidenciándose con un nivel muy alto 65.4%, por lo que se deduce que los microempresarios reconocen la importancia del cumplimiento de sus obligaciones en forma puntual.
- La gestión de calidad se evidencia en un mayor nivel de desarrollo y crecimiento de la Mype; esta afirmación es corroborada con los resultados de la investigación: un nivel muy alto del 65.4% y 53.8% respectivamente.
- De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta podemos determinar que los microempresarios tienen alta necesidad de financiamiento para el desarrollo y cumplimiento de las actividades, mejorando la gestión de calidad, niveles de ventas y esto se traduce en altos niveles de rentabilidad.

## RECOMENDACIONES

- Fomentar el financiamiento responsable, es decir que los micro y pequeños empresarios, del centro Comercial Los Ferroles deben de cumplir con sus obligaciones de pago, en forma puntual (voluntad de pago), condición necesaria para tener una calificación normal, y ser sujeto de crédito en el Sistema Financiero.
- Los préstamos concedidos a los microempresarios, deben ser canalizados a la inversión (capital de trabajo), esto le permite diversificar su mercadería, incrementar su patrimonio y obtener rentabilidad del negocio, de esta manera tendrá mayores facilidades de crédito en el sistema financiero.
- El nivel de endeudamiento de los microempresarios no debe ser mayor a su ingreso disponible, por ende se debe evitar el sobreendeudamiento con más de cuatro entidades financieras; los altos costos financieros puede conducir al cierre definitivo del negocio.
- Se recomienda fomentar programas de capacitación a los microempresarios en temas como: gestión empresarial, financiamiento, marketing, gestión crediticia etc. que impulse el mejoramiento continuo de la gestión de calidad de las Mype.
- Se recomienda elaborar un Plan estratégico de Marketing para incrementar las ventas, lograr posicionamiento, aprovechar las oportunidades y fortalecer las debilidades, que permita lograr mayor rentabilidad y sostenibilidad del negocio en el mediano y largo plazo.
- Las entidades financieras a través de sus los funcionarios de negocios evalúan a la microempresa en forma integral y consideran: la capacidad de pago, moral de pago, tamaño del negocio, nivel de endeudamiento, nivel de garantías etc., por lo que es necesario tener un mejoramiento continuo de la gestión de calidad de las Mype.

## Referencias Bibliográficas

- Aguirre, P. (2009). MYPE (Micro y Pequeña Empresa), Perú. Recuperado de:  
<http://www.monografias.com/trabajos39/micro-empresas/micro-empresas.shtml>. Pag 1
- Alvarado, J, Portocarrero, F, Trivelli, C, (2002). *Microcrédito en el Perú quienes piden, quienes dan. Primera Edición. Editorial: Consorcio de Investigación económica y social*. Lima: IEP, CIES, CEPES, IEP.
- Aspilcueta, J. (2012). MYPE en el Perú. Recuperado de  
<http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml> Pag 1
- Avalos, A. (2015). “Caracterización del uso de las fuentes de financiamiento, de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de imprenta en el distrito de Chimbote, provincia del Santa-2015” (tesis de maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú .recuperado de:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041281>
- Camisón, C., Cruz, S., y Gonzales, T.(2006) *Gestión de Calidad*, Primera Edición. España. Editorial Pearson Educación s.a.
- Chero, A (2014). *Influencia del financiamiento en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del distrito de Nuevo Chimbote, año 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperado de:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035623>
- Chiavenato, I (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Tercera Edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- Farraro, C. (2011). *Financiamiento de las PYME en América Latina*. Recuperado de:  
<http://www19.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2011/09426.pdf>. Pág. 12

Fernández, F (sf). Consideraciones sobre las Mype (Pyme en España). Recuperado de <https://www.fogapi.com.pe/assets/consideraciones-sobre-la-mype----web.pdf>

García T., Galo H., Villafuerte O. Marcelo., (2014) Las restricciones al financiamiento de las Pymes del Ecuador y su incidencia en la política de inversiones Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/257/25739666004/> **Pág. 52**

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2006). *Metodología de la investigación* (4a. ed.). Distrito Federal, MÉXICO: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from <http://www.ebrary.com>

Hoyos, B. R. (2013). *Plan de marketing: diseño, implementación y control*. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Retrieved recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10732876>

INEI (2014) Resultados de la encuesta de Micro y Pequeña empresa .2013 recuperado de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1139/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1139/libro.pdf)

Kong. J, Moreno J, (2014) “Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las Mypes del distrito de San José en el periodo 2010-2012. Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo (Tesis de pregrado). Lambayeque. Perú. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/88/1/TL\\_KongRamosJessica\\_MorenoQuilcateJose.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/88/1/TL_KongRamosJessica_MorenoQuilcateJose.pdf)

Mendoza. C (2006) “Operaciones bancarias II, Primera edición Editorial Universidad Inca Garcilaso: Programa Especial de Profesionalización en Ciencias Administrativas de la facultad de Ciencias Administrativas. Perú:

*Ley general del sistema financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguro ley 26702. Primera Publicación. 1996. 12.06* Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/\\$FILE/26702.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/$FILE/26702.pdf)

Portocarrero, F. (2000). *Microfinanzas en el Perú: Experiencias y Perspectivas*. Primera Edición. Editorial: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. Lima

Resolución No. 808-2003 *Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones. (Resolución No. 808-2003 de la SBS)*, Primera Publicación .2003. 28.05 Recuperado de <http://www.bu.edu/bucflp/files/2012/01/SBS-Resolution-No.-808-2003-on-Credit-Risk.pdf>

Reyna, R. (2008) *Incidencia del financiamiento y la capacitación en la micro y pequeñas empresas del sector comercio estaciones de servicio y su implicancia en el desarrollo socioeconómico del distrito Nuevo Chimbote en el período 2005-2006* (Tesis de maestría) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú

Rodríguez, S. (2015). Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de la MYPE, sector comercio, productos agrícolas del distrito de Moro” llego a los siguientes resultados (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035041>

**ANEXO N° 01**  
**INDICADOR INVERSIÓN**

	TOTALMENTE EN DESACUERDO		PARCIALMENTE EN DESACUERDO		NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO	
	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
P.1	0	0.00%	0	0.00%	3	11.50%	7	26.90%	16	61.50%
P.2	1	3.80%	2	7.70%	1	3.80%	7	26.90%	15	57.70%
P.3	1	3.80%	1	3.80%	1	3.80%	6	23.10%	17	65.40%
P.4	1	3.80%	0	0.00%	1	3.80%	10	38.50%	14	53.80%
P.5	1	3.80%	0	0.00%	3	11.50%	10	38.50%	12	46.20%
P.6	0	0.00%	0	0.00%	1	3.80%	11	42.30%	14	53.80%
P.7	0	0.00%	0	0.00%	1	3.80%	6	23.10%	19	73.10%
P.8	0	0.00%	0	0.00%	2	7.70%	6	23.10%	18	69.20%
P.9	0	0.00%	1	3.80%	0	0.00%	5	19.20%	20	76.90%

## ANEXO N° 02

### INDICADOR DE INVERSIÓN

	TOTALMENTE EN DESACUERDO		PARCIALMENTE EN DESACUERDO		NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO	
	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
P.10	0	0.00%	0	0.00%	1	3.80%	2	7.70%	23	88.50%
P.11	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	19.20%	21	80.80%
P.12	0	0.00%	0	0.00%	1	3.80%	2	7.70%	23	88.50%
P.13	0	0.00%	0	0.00%	2	7.70%	11	42.30%	13	50.00%
P.14	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	13	50.00%	13	50.00%
P.15	0	0.00%	0	0.00%	1	3.80%	11	42.30%	14	53.80%
P.16	0	0.00%	0	0.00%	1	3.80%	3	11.50%	22	84.60%

**ANEXO N° 03**  
**INDICADOR DE RENTABILIDAD**

	TOTALMENTE EN DESACUERDO		PARCIALMENTE EN DESACUERDO		NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO	
	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
V.1	1	3.80%	3	11.50%	5	19.20%	10	38.50%	7	26.90%
V.2	1	3.80%	0	0.00%	3	11.50%	14	53.80%	8	30.80%
V.3	0	0.00%	0	0.00%	5	19.20%	15	57.70%	6	23.10%
V.4	2	7.70%	0	0.00%	8	30.80%	11	42.30%	5	19.20%
V.5	2	7.70%	0	0.00%	2	7.70%	4	15.40%	18	69.20%
V.6	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	6	23.10%	20	76.90%

**ANEXO N° 04**  
**INDICADOR DESARROLLO EMPRESARIAL**

	TOTALMENTE EN DESACUERDO		PARCIALMENTE EN DESACUERDO		NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO	
	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
V.7	0	0.00%	0	0.00%	1	3.80%	13	50.00%	12	46.20%
V.8	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	11	42.30%	15	57.70%
V.9	0	0.00%	1	3.80%	2	7.70%	14	53.80%	9	34.60%
V.10	0	0.00%	1	3.80%	2	7.70%	13	50.00%	10	38.50%
V.11	0	0.00%	1	3.80%	2	7.70%	8	30.80%	15	57.70%
V.12	0	0.00%	0	0.00%	2	7.70%	17	65.40%	7	26.90%

**ANEXO N° 05**  
**INDICADOR CRECIMIENTO EMPRESARIAL**

	TOTALMENTE EN DESACUERDO		PARCIALMENTE EN DESACUERDO		NI DEACUERDO NI EN DESACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		TOTALMENTE DE ACUERDO	
	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
V.13	1	3.80%	0	0.00%	0	0.00%	12	46.20%	13	50.00%
V.14	1	3.80%	0	0.00%	2	7.70%	12	46.20%	11	42.30%
V.15	1	3.80%	0	0.00%	1	3.80%	16	61.50%	8	30.80%
V.16	1	3.80%	0	0.00%	2	7.70%	16	61.50%	7	26.90%
V.17	0	0.00%	2	7.70%	5	19.20%	12	46.20%	7	26.90%
V.18	1	3.80%	0	0.00%	5	19.20%	12	46.20%	8	30.80%

## ANEXO No. 6



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

### ENCUESTA

La finalidad de la presente encuesta es estrictamente académica y es para determinar si las microempresas del centro comercial Los Ferroles están siendo administrados en términos de calidad para proponer un estudio de como el financiamiento influye en el nivel de ventas de la microempresa y así contribuir con su crecimiento.

**Instrucciones:** A continuación, encontrará una serie de preguntas relacionados en su negocio. No existen respuestas correctas o incorrectas. Lea cada una de ellas cuidadosamente y marque con una **X** el número que corresponda de acuerdo a la siguiente escala:

1	2	3	4	5
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>Parcialmente en desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</b>	<b>Parcialmente de acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>

### **CUESTIONARIO DE INVERSION**

#### **Mercaderías**

1. Con el préstamo me ha permitido tener más modelos de ropa de niños	1	2	3	4	5
2. Estoy al tanto con los cambios de los productos que se ofrece en el mercado.	1	2	3	4	5
3. Percibo que estoy mejorando la calidad de mis productos en fechas de mayor venta (navidad, San Pedrito, Fiestas patrias).	1	2	3	4	5

#### **Ganancias**

4. Considero que tengo habilidades para conducir un negocio y generar ganancias.	1	2	3	4	5
5. Las ganancias de las ventas de mi negocio cubre los gastos de la microempresa.	1	2	3	4	5
6. Consideró que las ganancias se deben de reinvertir en mi propio negocio.	1	2	3	4	5

#### **Mejoramiento de la Calidad**

7. Considero que las compras que realizó de mercaderías tengo en cuenta la calidad del producto	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

8. Considero que el aumento en el nivel de ventas se debe a que vendo productos de calidad.	1	2	3	4	5
9. Consideró que los productos que comercializo son de la calidad.	1	2	3	4	5
<b><u>CUESTIONARIO DE GESTION CREDITICIA</u></b>					
<b>Moral de pago</b>					
10. Considero que es importante el cumplimiento de mis obligaciones.	1	2	3	4	5
11. Considero que el incumplimiento en mis créditos, me impediría solicitar préstamo en el sistema financiero.	1	2	3	4	5
12. Considero que un financiamiento responsable es aquel en que solamente debo gastar de acuerdo a mis ingresos.	1	2	3	4	5
<b>SOBREENDEUDAMIENTO</b>					
13. Considero que sobreendeudamiento me puede llevar al incumplimiento de mis pagos.	1	2	3	4	5
14. Considero que un alto endeudamiento aumentará los altos costos financieros	1	2	3	4	5
<b>CONDICIONES DEL FINANCIAMIENTO</b>					
15. Si no cumplo con mis pagos programados, no es posible obtener más préstamos para mi negocio.	1	2	3	4	5
16 Considero que un financiamiento responsable conlleva a obtener mejores resultados.	1	2	3	4	5
<b><u>CUESTIONARIO DE RENTABILIDAD</u></b>					
<b>Mejoramiento de la economía empresarial</b>					
17. Considera que la situación económica es buena para solicitar un	1	2	3	4	5

financiamiento					
18. Considera que el crecimiento de la economía, mejora la capacidad de gasto de las personas.	1	2	3	4	5
<b>Autonomía financiera,</b>					
19. Considero que con el buen uso de los recursos he logrado crecer y no depender del financiamiento.	1	2	3	4	5
20. Considero que mi negocio no depende de los préstamos bancarios	1	2	3	4	5
<b>Cantidad de clientes</b>					
21. Considera que la promoción es importante para atraer a más clientes y fidelizarlos	1	2	3	4	5
22. Considera que la relación con el cliente debe de ser permanente y duradera en el largo plazo.	1	2	3	4	5
<b><u>QUESTIONARIO DE DESARROLLO EMPRESARIAL</u></b>					
<b>Capacidad para alcanzar metas</b>					
23. Considero que la conducción del negocio es aceptable pues de esta manera logro mis metas	1	2	3	4	5
24. Considero que tengo habilidad para lograr mis metas	1	2	3	4	5
<b>Capacidad para manejar problemas</b>					
25. Considero que los problemas de su negocio lo resuelvo con facilidad	1	2	3	4	5
26. Considera que me siento con alta capacidad para solucionar problemas que se presenten en mi negocio	1	2	3	4	5
<b>Aceptación al riesgo</b>					

27. Considero que la microempresa se desenvuelve en un ambiente de alto riesgo	1	2	3	4	5
28. Considero que tengo un amplio conocimiento del mercado y los riesgos los ha administrado en forma aceptable	1	2	3	4	5
<b><u>CUESTIONARIO DE CRECIMIENTO EMPRESARIAL</u></b>					
<b>Cantidad de producto</b>					
29. Considero que mi negocio ha logrado un crecimiento debido a que tengo más productos en stock listados para la venta.	1	2	3	4	5
30. Considera que la mercadería de mi negocio está más diversificada lo cual me permite diversificar mi mercadería.	1	2	3	4	5
<b>Capitalización del negocio</b>					
31. Considero que mi negocio se ha capitalizado debido a que mis ganancias han sido reinvertidas en el negocio.	1	2	3	4	5
32. Considera que mi negocio se ha capitalizado, por ende, he logrado mayor independencia financiera.	1	2	3	4	5
<b>Aumento de Patrimonio</b>					
33. Considero que el patrimonio de la empresa está aumentando debido a la aceptable gestión de calidad.	1	2	3	4	5
34. Considero que mi patrimonio se ha fortalecido por lo cual se evidencia en un aumento de mis recursos propios.	1	2	3	4	5

Anexo 7

**DIRECTORIO (Marco Muestral)**

<b>ITEM</b>	<b>NEGOCIOS</b>	<b>No de STAND</b>
1	Novedades Cinthia	D-4-6
2	Baby Kate	A- 48
3	Mamita MILA	A- 2
4	D" Reynas	H - 67
5	Creaciones Natali	H - 47-48-50
6	Novedades Brenda	H -32
7	Novedades Sol y Luna	H -16
8	Urban Kids	F -76
9	Fiadly Modas	F-61-63
10	Novedades Evita	F- 25
11	Novedades Izel	F- 11
12	Novedades Camila	G -60
13	Novedades Yurico	E -31
14	Creaciones Abelito	E -38
15	Novedades Deyvisito	F - 59
16	Novedades Kristel	F - 8
17	Novedades Angel	F- 2
18	Novedades HT	F- 17
19	Novedades Milagritos	F- 41
20	Novedades Lizeth	F- 48
21	Novedades Miguelito	F- 50
22	Novedades Kukuli	F- 52
23	Creaciones Lucecita	F- 66
24	Creaciones Joselito	F- 14
25	Novedades Anita	F- 68
26	Sin nombre	E- 28