

**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

**GESTION DE CALIDAD Y EL FINANCIAMIENTO DE
LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO
TRANSPORTE DE CARGA DEL DISTRITO DE
JULIACA AÑO 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR

CESAR VILLANUEVA CONDORI

ORCID: 0000-0001-7884-8325

ASESOR

CARI CONDORI DIVAN YURI

ORCID: 0000-0002-0805-6629

JULIACA-PERU

2020

TÍTULO DE LA TESIS

Gestión de calidad y el financiamiento de las MYPE del sector servicios rubro transporte de carga del distrito de Juliaca año 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Cesar Villanueva Condori

ORCID: 0000- 0001- 7884-8325

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Bachiller de Pregrado
Chimbote Perú

ASESOR

Cari Condori Diván Yuri

ORCID: 0000-0002-0805-6629

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración Juliaca, Perú

JURADO

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Quispe Quispe, Yan Carlo

ORCID: 0000-0002-3081-2267

FIRMA DEL JURADO EVALUADOR

.....
Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

PRESIDENTA

.....
Mgtr. Víctor Hugo Espinosa Otaña

MIEMBRO

.....
Mgtr. Yan Carlo Quispe Quispe

MIEMBRO

.....
Mgtr. Diván Yuri Cari Condori

ASESOR

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mis más profundos agradecimientos a Dios por protegerme y por haberme dado inteligencia en esta elaboración de tesis, a mis padres por haberme dado el apoyo incondicional en esta etapa de mi vida.

Finalmente, gracias a todos los que me brindaron ayuda en este proyecto de tesis.

DEDICATORIA

En primer lugar, le dedico a Dios y a mis padres porque han estado conmigo en cada instante de mi vida cuidándome y fortaleciéndome, siendo mi gran apoyo gracias a ellos logre uno de mis objetivos.

RESUMEN

La presente investigación va por un objetivo, Determinar la Gestión de calidad y la financiación de las MYPE del sector servicios rubro transporte de carga del distrito de Juliaca año 2019, cuya metodología fue de tipo y diseño de investigación descriptivo no experimental se trabajó con una población de y muestra de 11 MYPE, las que han sido seleccionadas de forma no probabilística, generando un instrumento mediante una encuesta; para el desarrollo de la investigación se ha considerado, la estadística descriptiva con tablas de distribución de frecuencias, acompañó de sus respectivas figuras estadísticas, interpretando la mayor frecuencia. Con resultados y conclusiones llegados fue, que la empresa cuenta con habilidades y tributos al momento de brindar servicio eficiente, buscando el bienestar y la satisfacción de los clientes, brindando un servicio de calidad, además se cuenta con metas principales para mejorar el servicio y la calidad frente a la competencia, en cuanto al financiamiento, el monto solicitado cumplió todas las actividades de su negocio, además considera que su empresa sin recursos de financiamiento tendrá flota de vehículos, respecto a la forma de préstamo lo adquieren a largo plazo mediante crédito bancario.

Palabras clave: Gestión de calidad y financiamiento.

ABSTRAC

The objective of this research is to determine the quality management and the financing of the MYPE of the services sector, cargo transportation sector of the Juliaca district, year 2019, whose methodology was of a non-experimental descriptive research type and design, worked with a population of and sample of 11 MYPE, those that have been selected in a non-probabilistic way, generating an instrument through a survey; For the development of the research, descriptive statistics with frequency distribution tables have been considered, along with their respective statistical figures, interpreting the highest frequency. With results and conclusions, it was that the company has skills and tributes when it comes to providing efficient service, seeking the well-being and satisfaction of customers, providing quality service, as well as having fundamental objectives to improve competitiveness and quality compared to its competition, in terms of financing, the requested amount fulfilled all the activities of your business, also considers that your company without financing resources will have a fleet of vehicles, regarding the form of loan they acquire it in the long term through bank credit .

Key words: Quality management, and financing

CONTENIDO

| | |
|--|------|
| TÍTULO DE LA TESIS..... | ii |
| EQUIPO DE TRABAJO | iii |
| HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR..... | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| DEDICATORIA | vi |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRAC..... | viii |
| CONTENIDO | ix |
| ÍNDICE DE TABLAS | xii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xiv |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. REVISION DE LA LITERATURA | 5 |
| 2.1. Antecedentes | 5 |
| 2.2. Bases teóricas | 16 |
| 2.2.1 Teoría de la gestión de calidad | 16 |
| 2.2.2. Tipos de gestión de calidad. | 17 |
| 2.2.2.1. Gestión jurídica de la calidad. | 17 |
| 2.2.2.2. Gestión de la calidad | 17 |
| 2.2.2.3. Gestión de calidad laboral. | 18 |
| 2.2.2.2. Gestión de calidad Tributaria | 18 |
| 2.2.2.4. Gestión de calidad Municipal..... | 19 |
| 2.2.2.5. Gestión de calidad Sectorial. | 19 |
| 2.2.2.6. Gestión de calidad de la Estructura de Organización | 19 |
| 2.2.2.7. Razón de Formalizar una Empresa..... | 20 |
| 2.2.3.1. Definición de Financiamiento | 21 |

| | |
|---|----|
| 2.2.3.2. Fuentes de Financiamiento | 21 |
| 2.2.3.3. Financiamiento interno..... | 23 |
| 2.2.3.1. Tipos de financiamiento. | 23 |
| 2.2.3.1.1. Ahorros personales. | 24 |
| 2.2.3.5. Parientes y amigos..... | 24 |
| 2.2.3.6. Empresas de capital de inversión. | 24 |
| 2.2.3.7. Uniones de crédito o bancos..... | 24 |
| 2.2.3.8. Financiamiento a corto plazo. | 24 |
| 2.2.3.9. Crédito comercial. | 25 |
| 2.2.3.10. Financiamiento a largo plazo. | 26 |
| 2.2.3.11. Tipos de créditos: | 26 |
| 2.2.3.12. Definiciones de Micro y Pequeñas Empresa | 28 |
| III. HIPÓTESIS | 29 |
| IV. METODOLOGÍA..... | 30 |
| 4.1. Diseño de la Investigación. | 30 |
| 4.2. Población y muestra | 31 |
| 4.2.1. Población | 31 |
| 4.2.2. Muestra..... | 31 |
| 4.3. Definición y operacionalización de variables | 31 |
| 4.3.1. Cuadro de Operacionalización de variables e indicadores..... | 32 |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 34 |
| 4.4.1. Técnica | 34 |
| 4.4.2. El instrumento | 34 |
| 4.5. Plan de análisis | 34 |
| 4.6. Matriz de consistencia..... | 36 |
| 4.7. Principios éticos. | 37 |

| | |
|--|----|
| V. RESULTADOS | 39 |
| 5.1. Resultados | 39 |
| 5.1.2. Objetivo Específico 1 | 39 |
| 5.1.3. Objetivo específico 2 | 47 |
| 5.1.4. Objetivo específico 3 | 59 |
| 5.2. Análisis de Resultados | 69 |
| VI. CONCLUSION | 73 |
| 6.1. Conclusión | 73 |
| ASPECTOS COMPLEMENTARIOS | 75 |
| SUGERENCIAS | 75 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 76 |
| Anexo 1: Instrumentó de recolección de datos | 86 |
| Anexo 2: Instrumento Validado | 92 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 <i>Edad de los representantes de las MYPE.</i> | 39 |
| Tabla 2 <i>Género de los representantes de las MYPE.</i> | 41 |
| Tabla 3 <i>Grado de Instrucción de los representantes de las MYPE.</i> | 41 |
| Tabla 4 <i>Profesión con él cuenta el representante, de las MYPE.</i> | 43 |
| Tabla 5 <i>Años de permanencia en las MYPE.</i> | 44 |
| Tabla 6 <i>Cuál fue la finalidad u objetivo de constituir su MYPE 2019.</i> | 45 |
| Tabla 7 <i>Número de trabajadores, de las MYPE.</i> | 46 |
| Tabla 8 <i>Considera que la infraestructura está apto para las operaciones de las empresas de transporte de carga, de las MYPE.</i> | 47 |
| Tabla 9 <i>Considera que el personal de empresa de transporte de carga cuenta con habilidades y tributos al momento de entender, de las MYPE.</i> | 48 |
| Tabla 10 <i>La empresa que brinda servicios cuenta con un nivel de calidad, de las MYPE.</i> | 49 |
| Tabla 11 <i>El servicio brindado por la empresa de transportes son eficientes, en las MYPE.</i> | 50 |
| Tabla 12 <i>Conoce si la empresa donde brinda servicios cuenta con un sistema de gestión de calidad, en las MYPE.</i> | 51 |
| Tabla 13 <i>La empresa de transporte de carga busca la eficiencia de los procesos para el bienestar de usted, de las MYPE.</i> | 52 |
| Tabla 14 <i>Considera que estas empresas están comprometidas con la responsabilidad social, de las MYPE.</i> | 53 |
| Tabla 15 <i>Usted está satisfecho con el servicio que le brinda esta empresa al transportar su carga, de las MYPE.</i> | 54 |
| Tabla 16 <i>Considera que estas empresas cuentan con un objetivo bien establecidos que permiten ser competitivos, de las MYPE</i> | 55 |

| | |
|--|----|
| Tabla 17 <i>Considera que estas empresas cuentan con objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia, de las MYPE.</i> | 56 |
| Tabla 18 <i>Considera que la empresa donde brinda servicios cuenta con liderazgo frente a otras empresas, del mismo rubro de las MYPE.</i> | 57 |
| Tabla 19 <i>Considera que estas empresas cumplen con todos los requisitos de Ley, de las MYPE.</i> | 58 |
| Tabla 20 <i>Como financia su actividad y su productividad, de las MYPE.</i> | 59 |
| Tabla 21 <i>El monto solicitado cumplió todas las actividades de su negocio, de las MYPE.</i> | 60 |
| Tabla 22 <i>Si el financiamiento es de terceros, a que cantidad recurre para obtener su financiamiento de las MYPE.</i> | 61 |
| Tabla 23 <i>Considera que su empresa sin recursos de financiamiento tendrá flota de vehículos con el que cuenta con el día de hoy, de las MYPE.</i> | 62 |
| Tabla 24 <i>Cosedera que el financiamiento es de suma importancia sobre el cual marcha su empresa, de las MYPE.</i> | 63 |
| Tabla 25 <i>Cuál de estas alternativas es la más importante en el financiamiento de su empresa, de las MYPE.</i> | 65 |
| Tabla 26 <i>Que forma de préstamo efectuó al sistema financiero, de las MYPE.</i> | 66 |
| Tabla 27 <i>En caso a que recurra a un financiamiento a corto plazo. Cuál de ellas beneficia a su empresa, de las MYPE.</i> | 67 |
| Tabla 28 <i>En caso de que recurra a un financiamiento a largo plazo. Cuál de ellas es beneficiario para su empresa, de las MYPE.</i> | 68 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 <i>Edad de los representantes de las MYPE</i> | 39 |
| Figura 2 <i>Género de los representantes de las MYPE</i> | 41 |
| Figura 3 <i>Grado de Instrucción de los representantes de las MYPE</i> | 42 |
| Figura 4 <i>Profesión con él cuenta el representante, de las MYPE</i> | 43 |
| Figura 5 <i>Años de permanencia en las MYPE</i> | 44 |
| Figura 6 <i>Cuál fue la finalidad u objetivo de constituir su MYPE, de las MYPE</i> | 45 |
| Figura 7 <i>Número de trabajadores, de las MYPE</i> | 46 |
| Figura 8 <i>Considera que la infraestructura está apto para las operaciones de las empresas de transporte de carga, de las MYPE</i> | 47 |
| Figura 9 <i>Considera que el personal de empresa de transporte de carga cuenta con habilidades y tributos al momento de entender, de las MYPE</i> | 48 |
| Figura 10 <i>La empresa que brinda servicios cuenta con un nivel de calidad, de las MYPE</i> | 49 |
| Figura 11 <i>El servicio brindado por la empresa de transportes son eficientes, en las MYPE</i> | 50 |
| Figura 12 <i>Conoce si la empresa donde brinda servicios cuenta con un sistema de gestión de calidad, en las MYPE</i> | 51 |
| Figura 13 <i>La empresa de transporte de carga busca la eficiencia de los procesos para el bienestar de usted, de las MYPE</i> | 52 |
| Figura 14 <i>Considera que estas empresas están comprometidas con la responsabilidad social, de las MYPE</i> | 53 |
| Figura 15 <i>Usted está satisfecho con el servicio que le brinda esta empresa al transportar su carga, de las MYPE</i> | 54 |

| | |
|---|----|
| Figura 16 <i>Considera que estas empresas cuentan con un objetivo bien establecidos que permiten ser competitivos, de las MYPE.</i> | 55 |
| Figura 17 <i>Considera que estas empresas cuentan con objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia, de las MYPE.</i> | 56 |
| Figura 18 <i>Considera que la empresa donde brinda servicios cuenta con liderazgo frente a otras empresas, de las MYPE.</i> | 57 |
| Figura 19 <i>Considera que estas empresas cumplen con todos los requisitos de Ley, de las MYPE.</i> | 58 |
| Figura 20 <i>Como financia su actividad y su productividad, de las MYPE.</i> | 59 |
| Figura 21 <i>El monto solicitado cumplió todas las actividades de su negocio, de las MYPE.</i> | 60 |
| Figura 22 <i>Si el financiamiento es de terceros, a que cantidad recurre para obtener su financiamiento de las MYPE.</i> | 62 |
| Figura 23 <i>Considera que su empresa sin recursos de financiamiento tendrá flota de vehículos con el que cuenta con el día de hoy, de las MYPE.</i> | 63 |
| Figura 24 <i>Cosedera que el financiamiento es de sumo importancia sobre el cual marcha su empresa, de las MYPE.</i> | 64 |
| Figura 25 <i>Cuál de estas alternativas es la más importante en el financiamiento de su empresa, de las MYPE.</i> | 65 |
| Figura 26 <i>Que forma de préstamo efectuó al sistema financiero, de las MYPE</i> | 66 |
| Figura 27 <i>En caso a que recurra a un financiamiento a corto plazo. Cuál de ellas beneficia a su empresa, de las MYPE.</i> | 67 |
| Figura 28 <i>En caso de que recurra a un financiamiento a largo plazo. Cuál de ellas es beneficiario para su empresa, de las MYPE.</i> | 68 |

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la mayoría de las MYPE que brindan servicios de Transporte de carga en nuestra localidad son informales, Por un factor de desconocimiento en las MYPE, por lo que es interesante la gestión de calidad y el financiamiento en este sector que brinda servicios, la satisfacción del cliente, dentro y fuera de esta provincia, Con participación y medidas enfocadas en el tema, bajo las normas legales la flexibilidad de los costos en los servicios, Gestión de calidad, políticas laborales, la conexión con mejores oportunidades para brindar un servicio mejor y legal. Cuatrecasas, (2017)

Lo anterior son factores claves, a pesar de que ha habido avances en este sentido, creo que la base de gestión de calidad en las MYPE se deben Incorporarse, El gobierno constituye un ente único y los empresarios pueden hacer todos sus esfuerzos juntos, esta influencia debería ser obligada a todos los sectores, públicas y privadas de manera que obtendrían la gestión de calidad y el financiamiento en las organizaciones. Quispe, (2013)

Un caso que se optaría con facilidad a este proceso sería una descentralización, que tendría la flexibilidad de las políticas correlacionadas con las situaciones por región, con el propósito de entender un impacto de las diversos servicios que presta este sector de Transportes productivas en estos espacios regionales. De esta forma la capacitación de los empresarios sería muy bueno para que conozcan gestión de calidad y así obtener logros y para que sus actividades crezcan con aplicar la gestión de calidad. Esta integración sistemática promovería mayor impacto regional, con llevando al desarrollo en todo el país.

En el caso que interviene la gestión de calidad, estableciendo de una tarifa justa, tenemos las siguientes limitaciones por que no pueden obtener el financiamiento los microempresarios les parece difícil, por supuesto, tal vez esto implica motivar con incentivos o beneficios reales, por ejemplo, charlas exoneradas y capacitándolos en muchas áreas destinados a elevar sus producciones y sus contratos en el sector.

Como se caracteriza por el hecho de que he estado trabajando y brindando servicios en el sector de Transporte en la ciudad de Juliaca, he experimentado varias falencias con respecto en la gestión de calidad del sector de servicios del rubro de Transporte , ya que llevan sus contratos en la informalidad, por falta de conocimiento o sencillamente porque no quieren ser formales debido a la financiación que quieren en muchos de estos MYPE, que se verían obligados a pagar impuestos, pedir licencias, debido a la falta de apoyos gubernamentales, locales, regionales y centrales.

Por lo tanto no toman en consideración que la informalidad los dificulta de algunas facilidades de adquirir un préstamo con interés muy bajo, al no portar cupones las personas dejan de contratar los servicios de Transporte y por lo tanto no acceden a un financiamiento. Un préstamo ante una entidad.

La gestión de calidad es interesante en las MYPE, en la mayoría de nuestro distrito de Juliaca – San Román hay un comportamiento de mucha informalidad y dejando de lado la gestión de calidad en el distrito de Juliaca – San Román. Como se caracteriza por que he estado trabajando y brindando servicios en el rubro de Transporte en el distrito de Juliaca - San Román, he experimentado una serie de falencias en el tema de gestión de calidad del sector de servicios en el rubro de Transporte de carga , ya que llevan sus contratos infringiendo las normas, ya sea por falta de información o

sencillamente porque no quieren capacitarse formalmente en el tema, no optan muchos estos MYPE, porque se verían obligados a pagar impuestos, solicitar permisos, debido a la falta de apoyos gubernamentales, locales, regionales y centrales.

Por otro lado, no toman en consideración de que al ser informales los conlleva a una dificultad de diversos factores, como emplear la gestión de calidad, obtener un crédito con intereses muy bajos, no tener cupones, los contratantes dejan de contratar los servicios del Transporte, por lo tanto no tienen un convenio con ninguna institución para capacitarse en gestión de calidad mucho menos ante la SUNAT.

Para el problema de investigación me he planteado el siguiente enunciado del problema ¿Cuáles serán las principales características de la gestión de calidad y el financiamiento en las MYPE, en el sector de servicios rubro transporte de carga del distrito de Juliaca en el año 2019? Y para llegar a nuestro enunciado nos hemos planteado el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y el financiamiento de las MYPE en el sector servicios rubro de transporte de carga del distrito Juliaca año 2019. Y como objetivos específicos tenemos: Determinar las principales características de los representantes de las MYPE del sector servicios rubro transporte de carga del distrito de Juliaca año 2019.

Determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicios rubro transporte de carga del distrito de Juliaca año 2019.

Determinar las principales características del financiamiento en las MYPE en el sector servicios rubro transporte de carga del distrito de Juliaca año 2019.

El presente trabajo de investigación está para dar los detalles de la siguiente manera en las MYPE, El punto de su comportamiento actual, así como para detallar las características principales de la gestión de calidad y el financiamiento. También está justificado porque será como una guía de información para los emprendedores, ya que ayudará a los administradores, de las MYPE ser formales y solicitar préstamos para mejorar sus actividades y por lo tanto, tener éxito a nivel nacional e internacional.

También está justificado porque al conocer las características de la gestión de calidad y la financiación, será posible tomar seriedad del caso en el momento, para las futuras empresas, porque será como fuente de información para que en más adelante, pueden ser nuevos emprendedores. De empresas productivas innovadoras que ayudan a aumentar el PBI del país. Servirá como una guía de información para los estudiantes investigadores en el tema, para su conocimiento a los futuros profesionales, así como también daremos a conocer la justificación teórica, práctica y metodológica.

En la justificación teórica servirá como un antecedente para futuros investigadores en la gestión de calidad de las MYPE micro y pequeñas empresas, para llevar a mejorar sus servicios y trabajos dentro y fuera del país.

En la justificación practica la investigación no tendrá ningún inconveniente negativo en el ámbito de la población, a lo mejor será beneficioso y factible al emplear en bien de las micro y pequeñas empresas bajo previas funciones éticas de confidencialidad con respecto al investigador.

Y en la justificación metodológica de la investigación, ya que servirá como guía para futuros investigadores en la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas,

para llevar a cabo otros trabajos en muchos lugares del país, Este texto de investigación no tendrá ningún impacto errado en la población, a lo mejor lo ayudará siendo factible al emplear, Satisfacer a la micro y pequeñas empresas bajo los principios éticos de con respecto al autor.

Para la metodología se utilizó una población y muestra de 11 MYPE, cuyo tipo de investigación fue cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental transversal, en la parte de operacionalización de las variables se utilizó los Ítems con sus respectivos valores, se tomó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, así aplicando el plan de análisis con el Word, Excel.

Los resultados obtenidos en la investigación según que se realizó se obtuvieron los siguientes valores en cada variable, en la variable de la gestión de calidad se tuvo buena gestión de calidad al igual que en el financiamiento en el sector servicios rubro de transporte de carga.

Como conclusión se tuvo la buena administración decisiva para el éxito, por lo tanto, reconocer y comprender sus expectativas y percepciones sobre el placer del servicio, considerando que sin esta información ninguna MYPE puede esperar crear y suministrar servicios que produzcan clientes satisfechos.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Para el trabajo de investigación, se consultaron distintas tesis de otras publicaciones y se encontró la siguiente información:

Illanes (2017) completó un examen titulado: Caracterización del financiamiento de pequeñas y medianas empresas en Chile Universidad de Chile Economía y negocios Santiago de Chile; donde termina mostrando que las variables que afectan el ROE de las organizaciones para una prueba de la junta realizada en los años 2007, 2009 y 2013 a través de las descripciones longitudinales, es si el supervisor principal es cómplice, hay un efecto positivo en el ROE de la organización en la que sería normal que si el supervisor jefe reclama una participación en la organización, obtendrá mejores rendimientos debido a las fuerzas motivadoras relacionadas con el dinero más notables que el funcionario tiene para que la organización funcione bien. Además, en el modelo Heckman de dos fases completado, se verifica la utilización de un nivel de influencia más elevado que tienen cuando son inversores. Por otra parte, si el presidente es un hombre, afecta positivamente los niveles de obligación de una organización, pero tiene un impacto negativo en el beneficio de la organización, que podría deberse a elementos que debido a las diferentes aptitudes presentes en los supervisores que no han sido controlados y que son progresivamente regulares en las jefas. De la misma manera, entendemos que la organización que tiene supervisores con estudios universitarios contempla de manera efectiva el ROE, aunque sea negativo. El impacto negativo de las investigaciones superiores podría aclararse por la presencia de diferentes factores que describen al jefe que no ha sido controlado, por ejemplo, niveles de esfuerzo, coeficiente intelectual o habilidades delicadas. Algo más, cuando el jefe estaba preparado durante el año, se encuentra un resultado beneficioso en el ROE que podría deberse a la forma en que un director que ha estado preparado durante el año logra eficiencias más destacadas en la actividad y, por lo tanto, expande la ganancia de la organización.

Fernández, (2017) Este trabajo desarrolla el uso de un marco de administración de calidad que satisface las necesidades establecidas en ISO 9001: México (2008) a través de la estructura y asociación de los elementos esenciales de la tarea de la junta para el desarrollo de una organización de materiales prefabricados para Diferentes áreas. Con este trabajo buscamos darle a la asociación una imagen inigualable en beneficio, lucro y poder en el mercado donde se hace que tenga una importancia básica en la zona minera, donde los modelos de calidad y el tablero de riesgos son los segmentos principales. Para obtener algunos logros. Además, como el objetivo principal del marco de administración de calidad, es lograr la coherencia con nuestros clientes a través de la coherencia con los enfoques de recurrencia y los elementos esenciales creados por los estados de la organización. La coherencia se logra al cumplir con los destinos de los clientes internos toda la fuerza laboral centrada en la afiliación y los clientes externos (proveedores y compradores) con una extensión de hasta el 35%. Esto propondrá una situación predominante de la asociación en el mercado nacional. Además, es un beneficio más notable, lo que hace que las organizaciones se desvíen un poco más del año esencial de los años presupuestarios, extendiendo su límite de creación en un 60% y el personal de trabajo y regulatorio en un 75%. Durante el desarrollo de la aplicación, se presentará cómo el control y los complementos de la norma ISO 9001: 2008 para diseñar y agrupar, verificar los tipos de trabajo, es la asociación para las evaluaciones con la prueba, para lograr que estén asociados, transmitir gráficos, cuadros de asociación, perfiles, programas. Elaboración, registros y procedimientos compuestos necesarios para lograr, como resultado indiscutible, la estructura absoluta del Sistema de Gestión de Calidad de la asociación. Por último, se

indica que la utilización de un Sistema de Gestión de Calidad que depende de la Norma ISO 9001: 2008, a través de la guía, brinda circunstancias favorables críticas a la afiliación, que lo legitima en la última parte de esta propuesta (p. 99).

Castillo (2017) completó un examen titulado: representación de la preparación y la administración de calidad del MYPE del segmento de administración - talleres de metal mecánica en la localidad de Sullana, año 2016, similar que fue del tipo ilustrativo, nivel de investigación cuantitativa , estructura no exploratoria; Se realizó para decidir los atributos de la preparación y la administración de calidad del segmento MYPE del segmento administrativo - talleres de metal mecánica de la región de Sullana, año 2016; utilizando una prueba de población de 10 MYPE a quienes se aplicó una encuesta organizada de 20 consultas, utilizando el método de revisión, para el examen y el manejo de la información se actuó en el programa Excel, obteniendo los resultados que lo acompañan: se resolvió que la mitad proporciona preparación para el trabajadores de su organización, el 70% no considera que la preparación en las zonas de trabajo distintivas es fundamental, en cuanto a la administración de calidad, el 100% considera que en caso de que se interesen por este procedimiento, el 90% piensa que es significativo. a las resoluciones adjuntas que para la mitad de los agentes de MYPE confirman que han recibido capacitaciones que se han realizado para todo el personal, realizan un procedimiento completo en el que la facultad está organizada, compuesta, controlada y evaluada, con respecto a los ejecutivos hasta el momento como calidad, se presumió que los microempresarios insisten en que la administración de calidad no es equivalente a las pruebas de ítems, sin embargo, no tienen la menor idea sobre en el último término de referencia, en el caso de que consideren que todo el personal debe

participar en el proceso de administración de calidad, ya que es importante e importante obtener un artículo brillante.

Challco (2018) realizó un examen titulado: Caracterización del financiamiento, preparación y productividad de la escala miniaturizada y pequeñas organizaciones en el área de intercambio, equipamiento de la región San Miguel - San Román - Puno, período 2017; cuyo objetivo general era retratar las cualidades primarias de la financiación, preparación y beneficio de los MYPE de la división de intercambio - cosa del equipo de la localidad de San Miguel, San Román, distrito de Puno 2017 ". La exploración fue clara, para hacerlo, un Se eligió una prueba de población de 20 organizaciones de pequeña escala, a quienes se aplicó una encuesta de 33 consultas, utilizando el método de descripción general, obteniendo los resultados que acompañan:

Con respecto a visionarios de negocios y MYPE: Los empresarios estudiados expresaron que: el 100% de los encuestados son adultos, 65% son mujeres y 40% tienen capacitación opcional total. Del mismo modo, los atributos fundamentales de los MYPE en el campo de estudio son: 90% afirman que han estado haciendo negocios durante más de 03 años y 90% son formales. Los especialistas resumidos expresaron que: el 100% contabiliza su acción monetaria con sus propios activos y el 80% la pondría en capital de trabajo. Con respecto a: Los empresarios revisados expresaron que: el 100% considera que la preparación es especulación para

la organización. En cuanto a: 100% confirman que con crédito y preparación mejorarían su negocio,

Tadeo, (2016) en su tesis titulada caracterización de la financiación, capacitación y rentabilidad del MYPE del sector servicios en el distrito de Leoncio Prado - Esta investigación tuvo el objetivo general de describir los principales características de la gestión de calidad, y financiamiento de las MYPE en el sector servicios -en el distrito de Leoncio prado, período 2019; La investigación fue descriptiva, para llevar a cabo una muestra de 10 tiendas en la categoría de librería de una población y muestra de 20 MYPE, utilizando la técnica de la encuesta, se seleccionó de manera específica. Siendo este el principal resultado: Respecto al perfil de los microempresarios y / o representantes legales: el 60% tiene entre 36 y 50 años, tienen un título de educación secundaria y la mayoría de los propietarios son hombres. . Respecto al perfil MYPE: el 60% tiene más de 3 años en esta actividad. El 90% de los representantes afirmó tener de 1 a 5 trabajadores. Respecto al financiamiento: 50% .Los encuestados confirman que tienen su propio capital, 70%. Adquirieron un crédito para sus actividades, que invirtieron su capital. Con respecto a la capacitación: el 90% de los representantes de MYPE sí recibió capacitación, el 70% de ellos recibió capacitación en un curso, el 60% de los encuestados recibió capacitación en gestión empresarial. Respecto a la rentabilidad: Del total de encuestados, el 70% afirmó que su rentabilidad mejoró debido a la financiación recibida en un porcentaje del 10%.

Campos, (2015) en su tesis titulada caracterización de la gestión de calidad y financiación del MYPE del sector servicios, en el distrito de Juliaca, de la provincia

de San Román en el departamento de Puno, desde el año 2019. El objetivo de esta investigación es generar y determinar las características principales de la gestión de calidad y financiamiento de los MYPE, en el sector de servicios Transporte les, en el barrio de Túpac Amaru de la provincia de San Román en el departamento de Puno. Del año 2019. El trabajo fue descriptiva y no experimental, se eligió una muestra de 11 microempresas y se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: con respecto a los empleadores: 50% entre 31 y 40 años, 50% son solteros 60% son niños, y el 50% tienen educación técnica y el 80% son dueños de negocios. El 100% tiene una licencia municipal, el 70% es una persona física con un negocio, el 100% de los trabajadores no están en la nómina, el 100% no tiene un permiso SUNAT.Nómina, 100% de financiación: el 50% de las empresas solicitan crédito, el 30% tenía ahorros personales como fuente de financiación, el 10% del banco. El 30% MYPE y el 20% tenían ingresos generados por la propia empresa como fuente de financiamiento, el 30% obtuvo un préstamo entre S /. 10,000 a S /. 25,000, 30% cancelado en 6 meses y 30% tuvo problemas al adquirir el crédito. Esto se finaliza en la categoría de Transporte del distrito de Juliaca son informales, por lo tanto no reciben fuentes capacitación en el tema de gestión de calidad.

Zapata (2009) en su teoría de exploración: titulada. Administración de calidad de pequeñas y medianas organizaciones en la parte administrativa en Barcelona. Tenía un objetivo general, cómo se aplica la administración de calidad en organizaciones pequeñas y medianas. En este examen cuantitativo, plan de exploración inconfundible sin prueba, como un ejemplo de 11 y una población de 11, utilicé la estrategia de revisión como instrumento, se utilizó la encuesta con 17 consultas. Además, llegando a las resoluciones que lo acompañan. Que las organizaciones pequeñas y medianas

consideren que la información autorizada los alienta a ampliar y reforzar su interés para las administraciones. Depende de la forma de pensar en el MYPE que se detalla de la siguiente forma: En realidad en este sector debemos hacer constantes cambios así poder mejorar Las reglas y los esquemas se rompen continuamente. Existe una cultura organizacional abierta, es decir, permite a la GC. Alentar a los empleados de la empresa a tener un clima laboral Compartir conocimientos y facilitar al miembro interno de la empresa.

Beltrán (2018) En su Trabajo llamada: Predicción de información en escala miniaturizada y pequeñas organizaciones, en Bolivia. El objetivo general de ocuparse de este tema es el siguiente: Identificar los determinantes que afectan para tener un desarrollo sostenible en años aplicando un modelo econométrico. Las técnicas utilizadas en este trabajo de exploración son las que la acompañan: la estrategia deductiva, la estrategia inductiva, la técnica verificable, la investigación y la estrategia objetiva. Con respecto a las estrategias que se utilizaron, fueron las que acompañaron: investigación narrativa, auditoría narrativa y reunión no estructurada, la especulación propuesta fue la que acompaña: la financiación, el trabajo, el hardware y el equipo, y los materiales crudos son los elementos decisivos que comienzan con ese MYPE. Bolivia tendremos un desarrollo manejable en los próximos años. Son la financiación, el trabajo y el aparato y el hardware, más tarde se hizo un pronóstico del modelo, llegando a 13 en resolución para los años siguientes 2018 y 2019, habrá un gran desarrollo para la parte de menor escala y la empresa independiente.

Atoche, (2017) en su propuesta titulada Gestión y financiación de valor y del MYPE comprometido con la comercialización de reacción para vehículos de motor, en la

ciudad de Juliaca San Román, se propuso con el objetivo general de retratar los caracteres principales de la gestión calidad y financiamiento de las organizaciones mencionadas anteriormente, la exploración es esclarecedora, no exploratoria, cuantitativa, el ejemplo consta de 11 MYPE, Para las personas que aplicaron una encuesta de 20 consultas, se obtuvieron los resultados correspondientes con respecto al Financiamiento: 72% mencionado financiamiento de una fuente externa, el 90% fue de un banco, obtuvo más de S / . 25,000 la duración del anticipo fue de más de un año, vinculada a la adquisición de hardware, el 89% se da cuenta del costo financiero que el 86% no se acerca al crédito. En cuanto a, el 80% tiene el pago monetario que la tarea a la hora de construir una organización, recupera la empresa que hace a largo plazo, el 100% piensa que su organización es productiva a partir de ahora, la mayoría con una ganancia entre 0 - El 25% 56% establece que la presentación de sus administraciones se ha mantenido últimamente, el 100% insiste en que el financiamiento afecta el beneficio de su organización y está tomando medidas para ampliar el beneficio de la organización.

Cochachin, (2016) en su contenido tiene el objetivo general de representar los principales atributos de valor de la junta de pequeñas y pequeñas organizaciones en la parte de la clase de administraciones de transporte en el territorio de San Román - Juliaca. El examen fue cuantitativo, para el resultado de la información utilizamos instrumentos aritméticos, de comprensión y de estimación. La exploración ha sido fascinante, no de prueba, ya que se limita a detallar la etapa más temprana, las cualidades variables de la escala miniaturizada y poco MYPE. Mientras termina con respecto a los agentes legales de las asociaciones. Este examen fue atractivo fuera de

juicio, restringido a enumerar los factores más significativos en el MYPE. Por fin, los hombres de negocios legales se reunieron al 100%: el 75% están más establecidos y son hombres, la mitad ha terminado una universidad completa, el 25% innovadores o universitarios, el 63% de los agentes legales están enganchados, el 12% son solteros. De los entrevistados expresaron que los principales atributos de la administración de calidad del MYPE, el 88% mencionó a los ejecutivos y el financiamiento bancario, el 12% declaró que la organización mencionó el capital, el 12% nos reveló que fueron a los bancos. El 63% nos revela que provienen de sus propios activos, el 25% afirma que el crédito fue para capital de trabajo y el 25% para recursos fijos y el 37% para un programa de preparación, y el 13% en otros, el 12% de los empresarios detalla el acompañamiento que obtuvieron el tablero y la calidad de la preparación, el 38% recibió financiamiento para la preparación y la mitad para la entrega de créditos, la mitad del ejemplo recibió solo 2 clases de instrucción y la otra mitad no recibió ningún curso, la mitad de Microempresarios afirman que sus ejercicios han mejorado dos años atrás y la mitad no necesita molestarse con esto, el 62% de los visionarios de negocios certifican que la preparación amplió la ganancia de sus MYPES.

Baltazar, (2015) en su tesis titulada Características de gestión de calidad y financiación de micro y pequeñas empresas del sector Transporte, ciudad de San Román - Juliaca - las micro y pequeñas empresas (MYPE) forman una entidad principalmente para el movimiento económico del país, crean puestos de empleos prestando servicios para satisfacer los requisitos de la sociedad. Esta maravilla ocurre en las naciones emergentes, al igual que en las economías creadas. En Perú, más del 80% de las organizaciones son MYPE. Significativos para la economía de las naciones del mundo, hacen empleos y producen administraciones para cumplir con los requisitos de la

sociedad. Esta maravilla ocurre en las naciones emergentes, al igual que en las economías creadas. En Perú, más del 80% de las organizaciones son MYPE y están ocupadas con diferentes ejercicios. . El examen actual contempla los "Atributos de valor de los ejecutivos y financiamiento de Micro y Pequeñas Empresas en la clasificación de Panadería, en la ciudad de Huamachuco - 2014". Para esto, se examinó un conjunto de 11 pastelerías (población = prueba), aplicando una revisión a los conductores y / o propietarios de dichas organizaciones. En cuanto a la variable de administración de calidad, existen niveles elevados de casualidad tanto en las perspectivas legítimas, financieras, laborales, metropolitanas como sectoriales; Esta circunstancia se aclara por los bajos niveles instructivos y las propensiones sociales para los visionarios de negocios de MYPE. Con respecto al "financiamiento" variable, existe un bajo grado de compromiso de los elementos monetarios, con el autofinanciamiento del propietario; aunque menos inseguro, pospone su turno de eventos. En resumen, tiende a expresarse que la administración de baja calidad y el acceso deficiente al financiamiento son los atributos principales que posponen las actualizaciones en el MYPE de la división de administración, cocinas de pastelería; En este sentido, los objetivos de exploración se han cumplido aceptablemente. Por fin, se dan los fines y sugerencias por separado.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Teoría de la gestión de calidad

Ortiz (2016) menciona. En sector servicios está compuesto por el conjunto de empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y regulatorios que rigen la actividad económica. Por lo tanto, pertenecer al sector informal significa estar fuera de las cargas fiscales, pero también implica no tener la protección y del estado. Las MYPE carecen de capacitación en el tema gestión de calidad, no trabajan en asociación, no utilizan herramientas de gestión modernas y mantienen un esquema de trabajo desprotegido y con salarios limitados, la informalidad genera un descontento en el cliente.

2.2.2. Tipos de gestión de calidad.

Zevallos (2015) menciona que en Perú los niveles de gestión de calidad son lo siguiente: Gestión de calidad.

- Gestión de la calidad fiscal.
- Gestión de la calidad laboral.
- Gestión de la calidad del sector.
- Gestión de calidad municipal

2.2.2.1. Gestión jurídica de la calidad.

(Deming, 1989) Las empresas pueden optar por ser una persona física con una empresa o una persona jurídica para atender este tema, la persona física y la persona jurídica, persona física, la empresa personal es un negocio o comercio individual que el propietario lleva a cabo todas las actividades comerciales, optando por capital, trabajo, esfuerzo, sus actividades son ilimitada, como, por ejemplo.

Responde a saldos de la compañía no solo con el negocio, sino también con sus activos personales, son compañías unipersonales. Se llama entidad legal

Persona jurídica tiene un propósito legal, sujeto a derechos y obligaciones que cumplir ya sea persona física para fines económicos, políticos, culturales, deportivos u otros. Las entidades legales no pueden ejercer sus derechos por sí mismas, por lo tanto, todas las entidades legales serán administradas.

2.2.2.2. Gestión de la calidad

Monetario Ruiz (2015) el marco de administración de calidad financiera se convierte en el arreglo de Impuestos de una nación. Uno de los componentes más importantes de este marco es el Impuesto sobre.

El alquiler. En este sentido, tiende a verse que en el segmento inicial de la Ley del Impuesto sobre la Renta - LIR es la extensión, que refina la relación de la paga influenciada por el gasto. Él dice que este tipo de valor el tablero se hace antes de SUNAT.

2.2.2.3. Gestión de calidad laboral.

Campos (2015) dice que este tipo de gestión de calidad significa que hay varios tipos de contratos, todo lo cual depende del tipo de actividad que realizará, el lugar y la hora en que sus servicios serán necesario. Por lo tanto, el Ministerio de Trabajo lleva a cabo estas pautas para formalizar su contrato inicio de nueva actividad (3 años), necesidad del mercado (5 años) y reversión del negocio por dos años.

- Contrato de naturaleza accidental: Ocasional (6 meses al año), por sustitución.
- Contrato de trabajo o servicio específico: específico, intermitente y estacional.
- Contrato indefinido (escrito o verbal).
- Contratos de trabajo a tiempo parcial.

2.2.2.2. Gestión de calidad Tributaria

Ruiz (2015) el marco de administración de calidad de gastos se convierte en muchos Impuestos de una nación. Uno de los componentes más importantes de este marco

viene a ser el impuesto sobre la renta. De esta manera, se notará muy bien que en el segmento inicial de la Ley del Impuesto sobre la Renta: LIR es el alcance del uso, que detalla la relación del salario que está influenciada por el gasto. Él dice que este tipo de valor que el tablero se hace antes de SUNAT.

2.2.2.4. Gestión de calidad Municipal.

2.2.2.5. Gestión de calidad Sectorial.

Renzo (2015) La gestión de calidad sectorial de la música, por su naturaleza Simbólica y por ser una de las expresiones culturales con mayor presencia en todo los contextos y mayor capacidad de influir en la vida cotidiana de individuos y comunidades ha sido escogido como una de las estrategias culturales prioritarias para contribuir con los propósitos políticos y sociales de la actualidad, gestión de calidad.

- Completo de computo, teléfono y fax
- Contar con el registro único de contribuyentes – RUC
- Contar con la licencia del municipio para el funcionamiento correspondiente.

2.2.2.6. Gestión de calidad de la Estructura de Organización

Rodríguez, (2016) La administración de calidad es el método autorizado para recomendar cómo, cuándo, con qué componentes, quién y en qué medida deben realizarse los compromisos. Los indicadores, las direcciones y los sistemas destinados a abordar las posibilidades que contempla la asociación son parte de la supuesta administración de calidad. Es un determinante clave de la estructura del individuo, a

la luz del hecho de que su conducta será resuelta y legítimamente influenciada por la fuerza o el nivel de dicha administración de calidad.

2.2.2.7. Razón de Formalizar una Empresa

Rodríguez, (2016) A través de una administración de calidad, la persona de negocios puede llegar a las diversas administraciones que promueven su seriedad, capacidad de administración y beneficio, lo que les permite ingresar a nuevos mercados y cooperar con diferentes organizaciones que forman parte de las diversas conexiones de las cadenas de creación. . Hoy, la administración de calidad se considera en mayor medida un compromiso de mercado que un compromiso legal.

Ventajas de la Gestión de calidad:

Mayores probabilidades de llegar a nuevos mercados, sin confinamientos para dirigir negocios con diferentes organizaciones y competir en los mercados nacionales y universales.

- Tener oficinas de acceso al marco presupuestario formal y especuladores privados.
- Tener resultados potenciales de obtener créditos y diferentes ventajas con los proveedores.
- Se ajusta a la cuota de gastos y, en este sentido, se suma a la mejora de la nación.
- En casos aleatorios (desgracias), la organización (si surgiera la posibilidad de ser personas legítimas) reacciona a sus compromisos con personas externas solo para la estimación del capital aportado.
- Puede utilizar el crédito de gastos.

2.2.3.1. Definición de Financiamiento

Agüero, (2016) menciona que activos financieros y créditos que irán a una organización, asociación o individuo para realizar una acción monetaria específica o una empresa, complementando así sus propios activos, uno de los más comunes es la realización de una nueva acuerdo.

2.2.3.2. Fuentes de Financiamiento

Agüero, (2016) Regularmente tenemos pensamientos asombrosos que pueden ser solo eso en pensamientos que no podemos hacer con el argumento de que no hay efectivo para iniciarlos. La realidad nos revela que no es básico tener todo el efectivo importante para comenzar un negocio, sin embargo, una sección es suficiente. Absolutamente, el efectivo que falta puede obtenerse a través de varios tipos de financiamiento para su negocio y para su futuro cuando todo esté dicho. Los establecimientos monetarios nacionales se centran progresivamente en el área comercial. Micro empresa Los establecimientos presupuestarios a escala miniaturizada no bancaria, por ejemplo, bancos de fondos de inversión de la ciudad, bancos de fondos de reserva rústicos, ha adquirido resultados sorprendentes en la intrusión de esta región, lo que ha provocado que los bancos habituales se reorienten en el crédito a las microempresas, se descentralicen e incluso lleguen a divisiones o asociaciones en las que no han ingresado recientemente. En este sentido, las organizaciones de ámbito más pequeño y confiable tienen más oportunidades de adquirir financiamiento de afiliaciones privadas, a pesar de los componentes estatales o mundiales. En este sentido, hay algunas sugerencias disponibles. Los bancos son la fuente de

financiamiento más percibida. Como mencionamos anteriormente, comenzando ahora y en el futuro previsible, han hecho que varios componentes se concentren en MYPE.

6.3.3. Teoría del Financiamiento

Herrera (2017) Desde una perspectiva hipotética, la conducta de las organizaciones en cuanto a financiamiento ha ofrecido ascender a diferentes aclaraciones, de vez en cuando, oponiéndose.

Citado por Sandoval, (2016) La Hipótesis de Financiamiento, buscó las armonías entre los gastos y las ventajas de la obligación que puede tener una organización o una división monetaria; permitirá basar las estimaciones de influencia, la amortización de los pasivos a plazo, que se utilizarían para construiría los niveles de capital en la organización, y se utilizaría en diversas tareas financieras, de naturaleza operativa, relacionada con el dinero u otra, a fin de elevar dicho nivel a lo más extremo concebible.

La Recomendación I explica que la estimación de la organización (mencionada por Sandoval, (2016) dependerá únicamente del límite de sus ventajas que produce el pago, teniendo en cuenta de dónde provienen los activos relacionados con el dinero que los han financiado; es decir, tanto la estimación completa del mercado de una organización como su gasto de capital están libres de su estructura presupuestaria, de esta manera, la estrategia de obligación de la organización no tiene impacto en los inversores. Sugerencia II, explica que (Citado por Sandoval, 2016) el beneficio normal de las partes estándar de una organización obligada se desarrolla de manera similar a su nivel de obligación; es decir, el retorno probable que los inversores esperan obtener de las

partes de una organización que tiene un lugar con una clase específica es una capacidad directa de la proporción de obligación (Brealey y Myers, 1993). (Citado por Sandoval, 2016) Sugerencia III. Aclara que (Citado por Sandoval, 2016) el ritmo de retorno de una empresa debe estar totalmente libre de la forma en que se financia la organización, y en cualquier caso debe ser equivalente a la tasa de capitalización que aplica el mercado a organizaciones no apalancadas y que tengan un lugar con una clase de peligro similar a la organización de especulación; es decir, el ritmo de retorno requerido en la evaluación de las especulaciones es autónomo de la manera en que se financia cada organización (Fernández, 2003) . (Citado por Sandoval, (2016).

2.2.3.3. Financiamiento interno.

Ortiz (2016). Se comprende el compromiso de los propietarios de las organizaciones, el resultado de sus fondos de inversión o los inversores de una empresa. La reinversión de la rentabilidad entregados por la propia organización se considerado u fuente de financiamiento interno, no tiene desarrollos transitorios y la organización tampoco tendrá ningún gasto en financiamiento.

6.3.5. Financiamiento externo.

Ortiz (2016) Sus fuentes son aún más fascinantes ya que con ellas se presenta la idea de la obligación. El financiamiento externo se utiliza cuando las organizaciones no pueden soportar el costo de una especulación con sus propios activos, sin embargo, en cualquier caso, la empresa parece ser lo suficientemente productiva como para Legitimar el gasto de financiamiento y además generar beneficios para la asociación.

2.2.3.1. Tipos de financiamiento.

Escalante (2016) menciona los siguientes:

2.2.3.1.1. Ahorros personales.

Aquí alude a fondos de inversión, por ejemplo, los activos propios de la persona, a los que se puede incluir la tarjeta de crédito. Esta forma es típicamente extremadamente estable.

2.2.3.5. Parientes y amigos.

Aquí alude a reservar fondos, por ejemplo, los activos propios de la persona, a los que se puede incluir la MasterCard. Esta forma es generalmente excepcionalmente consistente.

2.2.3.6. Empresas de capital de inversión.

La ventaja de obtener efectivo de sus compañeros o familiares es que puede obtener efectivo con una tarifa de préstamo extremadamente baja o incluso imparcial.

2.2.3.7. Uniones de crédito o bancos.

Los elementos son normalmente una fuente extremadamente estable. Lo que los dos bancos y las asociaciones de crédito requieren es que el individuo tenga la opción de suscribir la solicitud de efectivo. Suponiendo que este sea el caso, obtienen una suma específica que luego deberían regresar con diferentes costos de financiamiento.

2.2.3.8. Financiamiento a corto plazo.

Esto introduciría una garantía compuesta en la que una de las reuniones consiente en restaurar el total del efectivo obtenido en un plazo específico. Este instrumento de

intercambio normalmente tiene una prima y, en general, construye la transformación de registros financieros, créditos monetarios u ofertas de productos.

Inconvenientes Se pueden tomar medidas legales si no se les paga.

Posición preferida.

Se les paga con dinero real y su seguro de pago es extremadamente alta.

Línea de crédito.

Esto infiere una presunción de efectivo que es constantemente accesible en el banco, sin embargo, por un período de tiempo predeterminado.

Mal servicio:

Está restringido a divisiones específicas que son profundamente solubles y por cada extensión de crédito que la organización utiliza, se debe pagar la intriga.

Un poco de margen. - Es que la organización tiene dinero accesible.

2.2.3.9. Crédito comercial.

Esto implica utilizar los registros pagaderos de la organización como fuente de activos y puede incorporar registros por cobrar, costos por pagar o financiamiento de acciones.

Debilidad. – Al no pagar, se pueden tomar medidas legales

Un poco de margen. - es económico y permite suavizar las actividades.

Crédito bancario. Se adquiere de cualquier banco, con los que se forman conexiones prácticas.

Impedimento: la organización debe compensar las tasas latentes y que los bancos terminen siendo excesivamente severos.

Posición preferida: los créditos generalmente se ajustan a las necesidades del elemento y, además, los alienta a equilibrarse en comparación con el capital en un breve período de tiempo.

2.2.3.10. Financiamiento a largo plazo.

Ofertas: se refieren a un soporte de capital o valor del inversor en la asociación.

Debilidad poco margen de maniobra: son valiosos al obtener o consolidar organizaciones.

Cautiverio. Hablan con una autenticación compuesta, donde el titular de la cuenta consiente en pagar una medida predeterminada de efectivo en un plazo predefinido, con sus ventajas correspondientes. Esta metodología es cualquier cosa menos difícil de vender y mejora las circunstancias de liquidez de la organización. Antes de poner recursos en este mercado debe ser muy educado, ya que puede ser peligroso.

2.2.3.11. Tipos de créditos:

De utilización. Esta es una totalidad de dinero en efectivo que un individuo obtiene del banco o de cualquier organización presupuestaria para pagar por algún gran o administración. Estos créditos se transmiten con el préstamo hipotecario de la propiedad como seguro. Los anticipos de préstamos hipotecarios generalmente se pagan en el mediano a largo plazo, es decir, en algún lugar en el rango de 8 y 40 años.

Negocio. Esto en un crédito que el banco o la sustancia relacionada con el dinero

proporciona a una organización con el objetivo de que pueda satisfacer sus necesidades identificadas con la adquisición de productos, capital de trabajo, para la instalación de administraciones o proveedores. Estos créditos generalmente se pagan a corto y mediano plazo. Individual. Este es un total de efectivo que el banco u organización relacionada con el dinero proporciona a un individuo característico, nunca un elemento legítimo, con el objetivo de que pueda adquirir muebles. Estos anticipos se pagan normalmente a corto y mediano plazo. Prendario Es un agregado de efectivo que un individuo característico obtiene del banco o de una sustancia relacionada con el dinero.

6.2.3.12. MYPE

Herrera (2017) dice que Las MYPE. Establece el concepto de Micro y Pequeña Empresa, a la letra dice (Citado por Sandoval, 2016), Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (TEXTO UNICO ORDENADO), de la Ley de Competitividad, Gestión de calidad y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086) . (Citado por Sandoval, 2016). 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 (Citado por Sandoval, 2016) cualquiera de las formas societarias previstas por la ley. Las características que debe reunir una MYPE son las siguientes: Las microempresas presentan de 1 a 10 trabajadores y sus niveles de ventas anuales es como máximo es

de 150 UIT y las pequeñas empresas presentan de 1 a 100 trabajadores y sus niveles de ventas anuales es como máximo es de 1700 UIT. (Citado por Sandoval, 2016).

2.2.3.12. Definiciones de Micro y Pequeñas Empresa

Bustos (2017) Definición de Micro y Pequeña Empresa manifiesta que la Ley 28015, Ley de Promoción y Gestión de calidad de la Micro y Pequeña Empresa, dictada el 02 de Julio del 2003, en su artículo segundo define a la micro y pequeña empresa (Citado por Sandoval, 2016) como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción o comercialización de bienes o prestación de servicios.

Sandoval, (2016). Pequeña Empresa: Se define a aquella cuyo número de trabajadores se encuentra en el intervalo de 1 y menor igual de 100 personas. O un total de ventas al año que oscila entre 150 hasta 1,700 UIT. Siendo que estos límites serán reajustados cada dos años por el MEF (Ministerio de Economía y Finanzas). Según mi criterio, las MYPE son unidades de producción de bienes y servicios, con escasa infraestructura física e inversión económica, generalmente de índole familiar que surgen a consecuencia del desempleo, estas brindan trabajo temporal o sub empleo y tienen escasa sobrevivencia debido a las condiciones en las que surgen y al alto grado de competencia en el mercado, lo que les impide crecer. El Estado señala sus características distintivas de acuerdo a ciertos límites ocupacionales y financieros . (Citado por Sandoval, 2016).

III. HIPÓTESIS

(Hernández Sampieri & Mendoza Torres , Metodología de la investigación: Las rutas cuantativa, cualitativa, y mixta, 2018) No lleva hipótesis por ser una investigación de tipo de investigación cuantitativo nivel descriptivo y diseño no experimental.

IV. METODOLOGÍA.

4.1. Diseño de la Investigación.

Según Hernández R (2014). El tipo de investigación fue cuantitativo, porque la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Investigación cuantitativa, es el tratamiento de información cuantificable, la cual se obtendrá mediante la aplicación de técnicas e instrumentos también cuantitativos de nivel de investigación descriptivo, diseño de estudio no es experimental, porque todo el proceso metodológico sin la manipulación ni controlar ninguna variable en estudio.

Por lo tanto responde al siguiente:

Donde:

01 = Observación de la variable 1: Gestión de calidad

M = Muestra

02 = Observaciones de la variable 2: Financiamiento

No es experimental quiere decir, simplemente, experimento que se realiza después de los hechos. Por su método no se trata de un verdadero experimento, pues en el investigador no controla ni regula las condiciones de la prueba de experimentos propiamente dicho. (p. 70).

La presente investigación he referido con un corte transversal, ya que permitió analizar datos procesados del estudio en un tiempo real.

4.2. Población y muestra.

4.2.1. Población

Según Hernández R. (2010). Habla sobre la población de un todo ya que el conjunto de una población está considerado de un universo y de la cual sale un sub conjunto que puede dividirse en extractos. La población estuvo conformada por 11 MYPE del sector servicios rubro transporte de carga del distrito de Juliaca año 2019.

4.2.2. Muestra

Según Hernández R. (2010). Habla los tipos de muestreo, por lo que se utilizó el muestreo de tipo no probabilístico, ya que escogió la muestra al azar y no se aplicó ninguna fórmula. Para la investigación se realizó con una muestra de 11 MYPE del sector servicios

4.3. Definición y operacionalizacion de variables

4.3.1. Cuadro de Operacionalización de variables e indicadores

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Ítem | Escala de Likert |
|--|--|-----------------|--|------------------|
| VARIABLE, 1 Gestión de calidad | Para lograr la calidad de los productos o Servicios que se ofrecen al cliente, es decir planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización (Deming, 1989) | Características | Considera que la infraestructura está apto para las operaciones de las empresas de transporte de carga | Nominal |
| | | | Considera que el personal de la empresa de transporte de carga Cuenta con habilidades y el tributo al momento de entender | |
| | | | La empresa que brinda servicios cuenta con un nivel de calidad | |
| | | | EL servicio brindado por la empresa de transportes es eficientes | |
| | | Grado | Conoce si la empresa donde brinda servicios cuenta con un sistema de gestión de calidad | |
| | | | La empresa de transporte de carga la eficiencia de los procesos para el bienestar de usted | |
| | | | Considera que estas empresas están comprometidas con la responsabilidad social | |
| | | Objetivos | Usted está satisfecho con el servicio que le brinda estas empresas al transportar su carga | |
| | | | Considera que estas empresas cuentan con un objetivo bien Establecidos que permite ser competitivos | |
| | | | Considera que estas empresas cuentan con objetivos Fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia | |
| | | | Considera que la empresa donde brinda servicios cuenta con liderazgo que la empresa del mismo rubro | |
| | | | Considera que estas empresas cumplen con todos los requisitos de ley | |
| | | | | |

| | | | | |
|--|--|-----------------|---|---------|
| VARIABLE, 2 Financiamiento | Las teorías del financiamiento es un aporte importante porque afirman la existencia de una estructura optima de capital, que resulta entre las economías impositivas relacionadas a las reducciones de gastos financieros y a los riesgos de quiebra y está fundamentada por la corriente contractual Guerrero,(2013) | Características | Como financia su actividad y su productividad | Nominal |
| | | | El monto solicitado cumplió todas las actividades de su negocio | |
| | | Importancia | Si el financiamiento es de terceros, ¿a qué cantidad recurre para obtener su financiamiento? | |
| | | | Considera que su empresa sin recursos de financiamiento tendrá flota de vehículos con el que cuenta el día de hoy | |
| | | Formas | Considera que el financiamiento es de suma importancia sobre el cual marcha su empresa | |
| | | | Cuál de estas alternativas es la más importante en el financiamiento de su empresa | |
| | | | Qué forma de préstamos efectuó al sistema financiero | |
| | | | En caso a que recurra a un financiamiento a corto plazo Cuál de ellas beneficiara a su empresa | |
| | En caso de que recurra a un financiamiento a largo plazo Cuál de ellas es beneficiarios para su empresa | | | |

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

La encuesta El resumen, ya que es un método planeado para obtener información de diferentes individuos cuyas creencias sinceras intrigan al especialista.

4.4.2. El instrumento

El Cuestionario es un registro compuesto por muchas consultas que deben escribirse de maneras inteligentes y compuestas, secuenciadas y organizadas por un arreglo específico, con el objetivo de que sus respuestas puedan ofrecernos todos los datos importantes.

4.5. Plan de análisis.

Los resultados se obtuvo según el estudio aplicado a los agentes de las organizaciones en la parte de administración para lo cual se aplicó el programa de Word Excel Windows versión 14 considerando que se procesaran los datos en tablas y figuras para luego realizar las interpretaciones de cada tabla y posterior a eso el análisis de resultados, las conclusiones correspondientes. La investigación se completará de la siguiente manera:

- ✓ Los datos se registraron en las configuraciones asignadas, esta estrategia permitirá solicitar y organizar los datos obtenidos.
- ✓ Las tablas se procesaron con la ayuda del programa Excel que tiene capacidades para la verificación metódica de la información.

- ✓ Se explicaron las cifras indirectas que serán una extensión, lo que ayudó a ver el resultado concluyente para un gran alcance.
- ✓ Las tablas y figuras organizadas en Excel se moverán a Word solicitarlas, traducirlas y presentarlas por última vez.
- ✓ La encuesta debería experimentar una progresión de auditorías, quien confirmó la legitimidad de la encuesta.
- ✓ Teniendo la encuesta previamente organizada con 11 MYPE, se aplicará a través del procedimiento de revisión, adquiriendo los datos detallados en la introducción de los resultados.

4.6. Matriz de consistencia.

| Problema | Objetivos | Variables | Población y muestra | Metodología | técnica e instrumento |
|--|---|---|--|--|---|
| <p>¿Cuáles serán las principales características de la gestión de calidad y el financiamiento para las MYPE en el sector de servicios rubro transporte de carga del distrito de Juliaca en año 2019?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE del sector servicio rubro transporte de carga del distrito de Juliaca año 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar las principales características de los representantes de las MYPE del sector servicio rubro transporte de carga del distrito de Juliaca año 2019.</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicios rubro transporte de carga del distrito de Juliaca año 2019.</p> <p>Describe las principales características del financiamiento de MYPE en el sector de servicios transporte de carga del distrito de Juliaca año 2019.</p> | <p>Gestión de calidad</p> <p>Financiamiento</p> | <p>Población</p> <p>La población estuvo conformada por 11 MYPE del sector servicios rubro transporte de carga del distrito de Juliaca año 2019</p> <p>Muestra</p> <p>Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia o intencional. Así mismo el investigador a selecciono la muestra de 11 MYPE del sector servicios rubro Transporte de carga del distrito de Juliaca año 2019</p> | <p>Tipo de Investigación</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de Investigación</p> <p>No experimental</p> | <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p> |

4.7. Principios éticos.

Según código de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote:

Protección a las personas. El individuo en todos los exámenes es el fin y no los métodos, posteriormente necesitan un nivel específico de seguro, que se resolverá por el peligro que provocan y la probabilidad de que obtengan una ventaja. En el campo de la investigación en el que trabajas con individuos, debes considerar el equilibrio humano, la personalidad, la variedad variada, el secreto y la protección. Esta regla no solo sugerirá que las personas que están investigando temas se interesen intencionalmente en el examen y tengan datos satisfactorios, sino que también incluirá el pleno respeto de sus derechos cruciales, especialmente en el caso de que se encuentren en una circunstancia de Debilidad única.

Investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Beneficencia y no maleficencia. Se debe garantizar la prosperidad de los individuos que participan en la exploración. En este sentido, el directivo del analista debe reaccionar a las pautas generales que lo acompañan: no dañar, disminuir los impactos desfavorables concebibles y aumentar los beneficios.

Justicia. La persona debe ejercer un juicio sensato y masivo y evitar riesgos potenciales para garantizar que sus inclinaciones y las limitaciones de sus capacidades e información no provoquen ni resistan ensayos fuera de línea. Se percibe que la razonabilidad y la equidad otorgan a todas las personas que participan en el examen la opción de llegar a sus resultados. Además, el agente está obligado a tratar de manera

imparcial a las personas que participan en los procedimientos, sistemas y administraciones relacionados con el examen.

Consentimiento informado y expreso. Se garantizar la prosperidad de los individuos que participan en la exploración. En este sentido, el directivo del analista debe reaccionar a las pautas generales que lo acompañan: no dañar, disminuir los impactos desfavorables concebibles y aumentar los beneficios.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.2. Objetivo Específico 1

Determinar las principales características de los representantes de las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga de carga del Distrito de Juliaca año 2019.

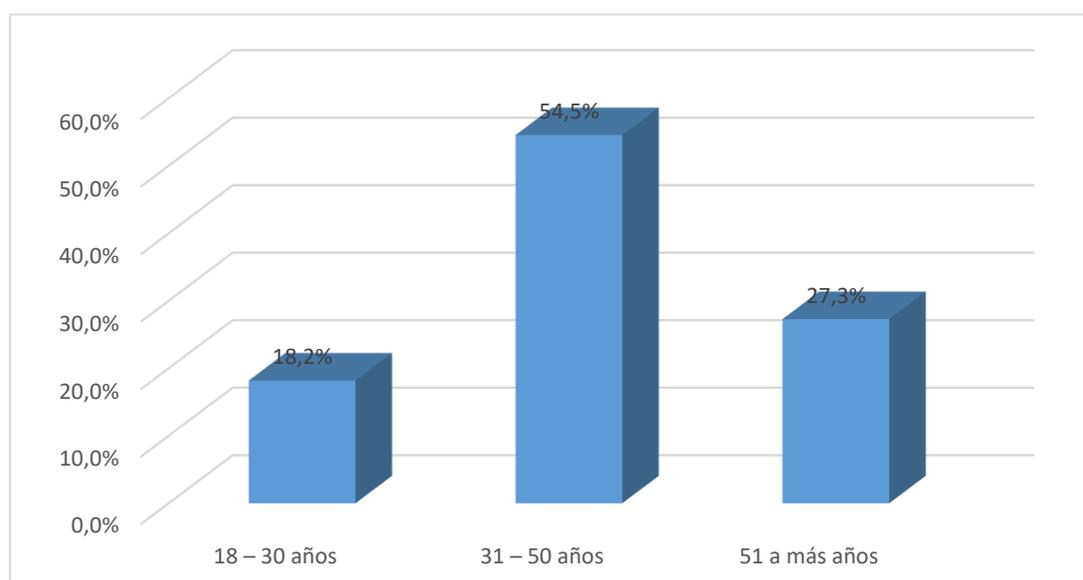
Tabla 1

Edad de los representantes de las MYPE.

| Edad | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| 18 – 30 años | 2 | 18.2% |
| 31 – 50 años | 6 | 54.5% |
| 51 a más años | 3 | 27.3% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 1 *Edad de los representantes de las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 1. Se observa resultados de la edad, el 18,2% de los representantes tienen edades en los intervalos de 18 a 30 años, el 54.4 de los representantes tienen

edades en los intervalos de 31a 50 años, el 27,3% de los representantes tienen edades en los intervalos de 51 años a más, evidenciando que los representantes tienen edades de entre 31a 50 años, ello implica que en el sector servicio de transporte son jóvenes los representantes.

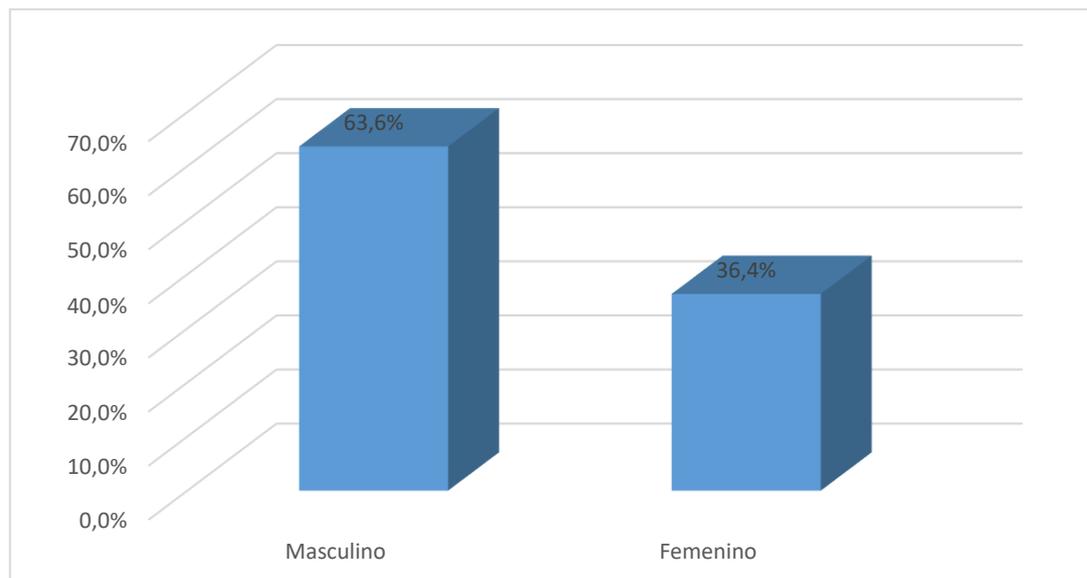
Tabla 2

Género de los representantes de las MYPE.

| Género | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Masculino | 7 | 63.6% |
| Femenino | 4 | 36.4% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 2 *Género de los representantes de las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 2. Se observa resultados del género, se observa que el 63.6% de los representantes son de género masculino o varones, el 36,4% de los representantes son de género femenino o mujeres, siendo ésta la de mayor frecuencia, evidenciando que las personas en el sector servicio de transporte en su mayoría son varones.

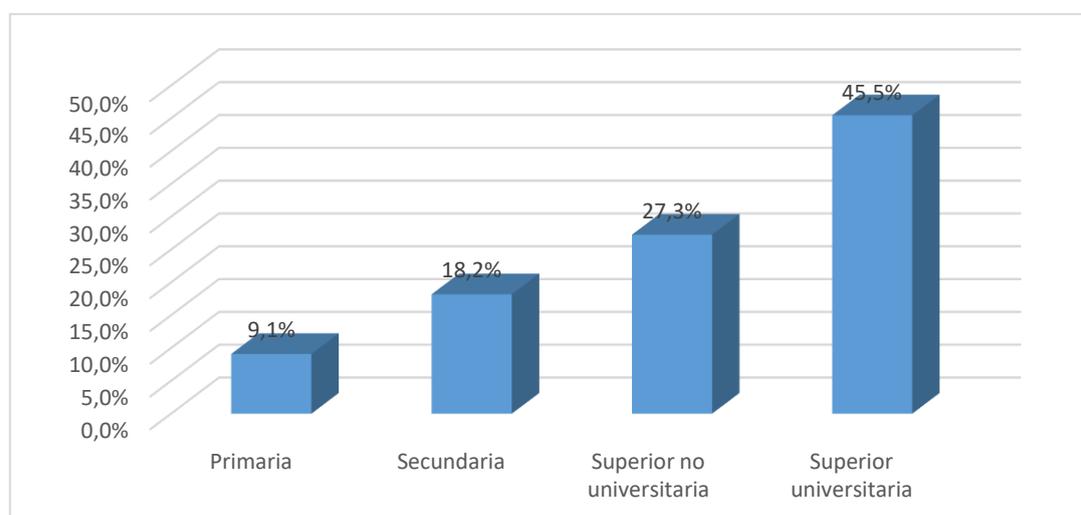
Tabla 3

Grado de Instrucción de los representantes de las MYPE.

| Grado de Instrucción | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|------------|
| Primaria | 1 | 9.1% |
| Secundaria | 2 | 18.2% |
| Superior no universitaria | 3 | 27.3% |
| Superior universitaria | 5 | 45.5% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 3 *Grado de Instrucción de los representantes de las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 3. Se observa resultados del grado de instrucción, se observa que el 9,1% de los representantes tienen grado instrucción primaria, el 18,2% de los representantes tienen grado instrucción secundaria, el 27,3% de los representantes tienen grado de instrucción superior no universitaria, el 45,5% de los representantes ellos se encuentran con grado de instrucción de superior universitaria, evidenciando que casi de la mitad de los representantes de la MYPE, en el sector servicio de transporte tiene grado de instrucción universitaria.

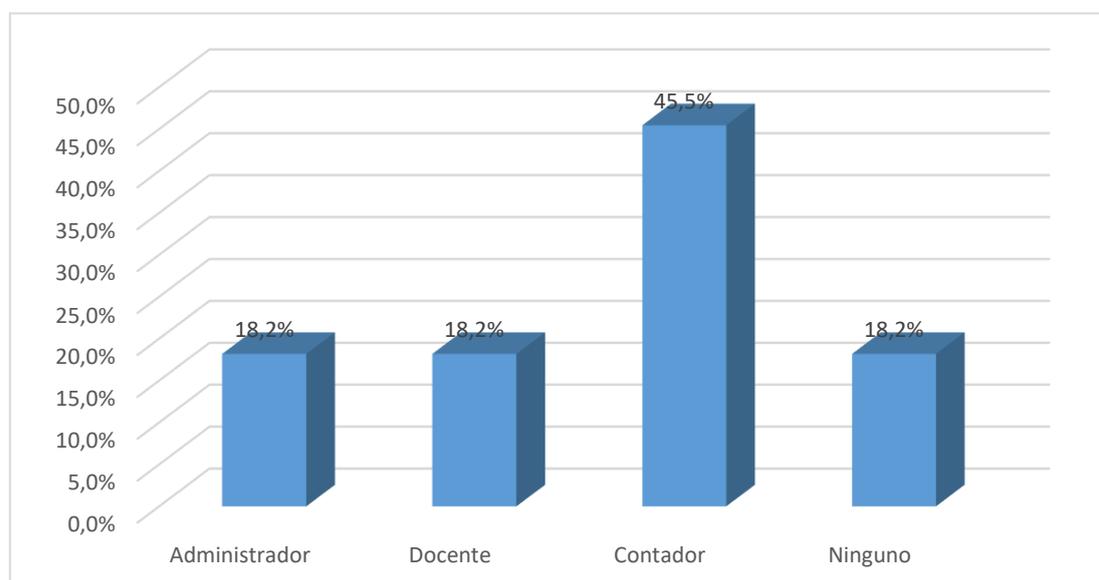
Tabla 4

Profesión con él cuenta el representante, de las MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|------------|
| Administrador | 2 | 18.2% |
| Docente | 2 | 18.2% |
| Contador | 5 | 45.5% |
| Ninguno | 2 | 18.2% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 4 *Profesión con él cuenta el representante, de las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 4. Se observa resultados de la Profesión con él cuenta el representante, de las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga. Se observa que el 18,2% de los representantes son de profesión administrador y con el mismo porcentaje son Docentes, el 45,5% de los representantes son contadores y el 18,2% de los representantes no tienen profesión alguna.

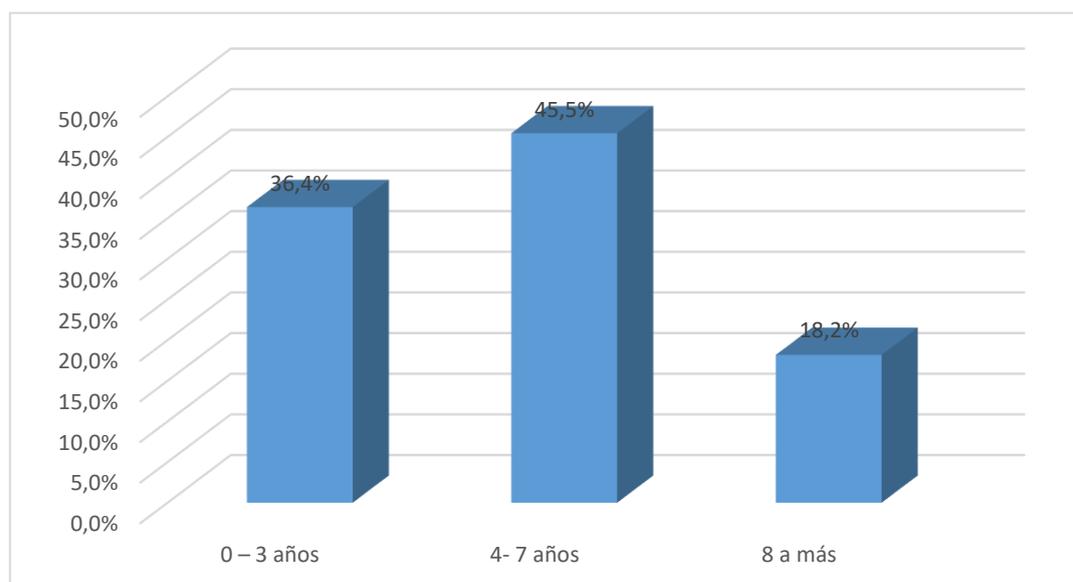
Tabla 5

Años de permanencia en las MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| 0 – 3 años | 4 | 36.4% |
| 4- 7 años | 5 | 45.5% |
| 8 a más | 2 | 18.2% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 5 Años de permanencia en las MYPE.



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 5. Se observa resultados de los años de permanencia en las MYPE, que el 36,4% de los representantes, tienen permanencia de 0 a 3 años, el 45,5% de los representantes, tienen permanencia de 4 a 7 años, el 18,2% de los representantes, tienen permanencia de 8 a más años. Evidenciando que la mayor frecuencia es que los representantes tienen permanencia de 4 a 7 años.

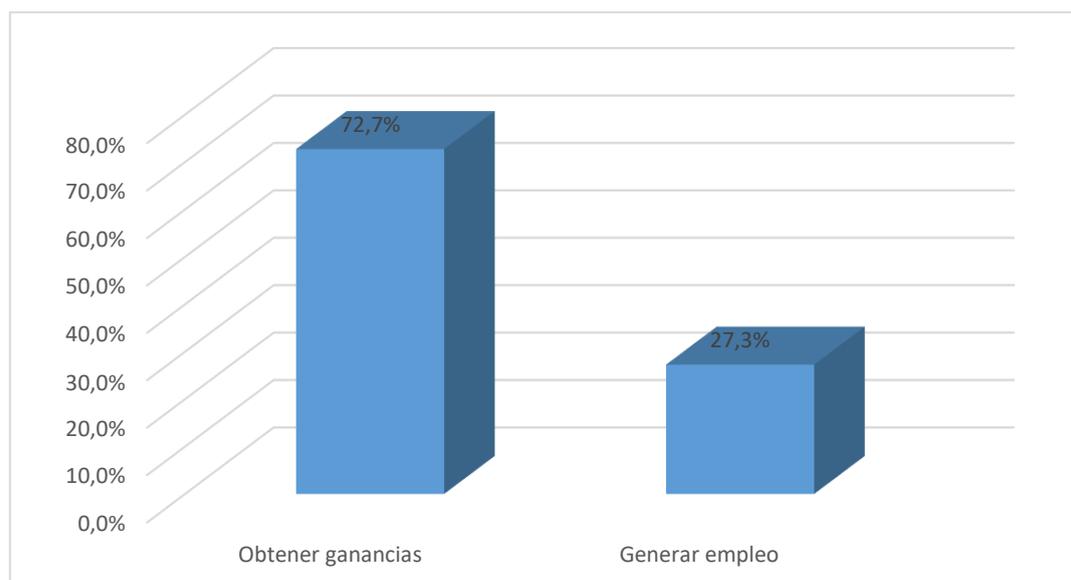
Tabla 6

Cuál fue la finalidad u objetivo de constituir su MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Obtener ganancias | 8 | 72.7% |
| Generar empleo | 3 | 27.3% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta.

Figura 6 *Cuál fue la finalidad u objetivo de constituir su MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 6. Se observa resultados de la finalidad u objetivo de constituir su MYPE, que el 72,7% de los representantes, tienen por finalidad obtener ganancias y el 27,3% de los representantes, tienen por finalidad obtener generar empleo. Evidenciando de las MYPE, del sector servicio de transporte de carga tienen por finalidad obtener ganancias.

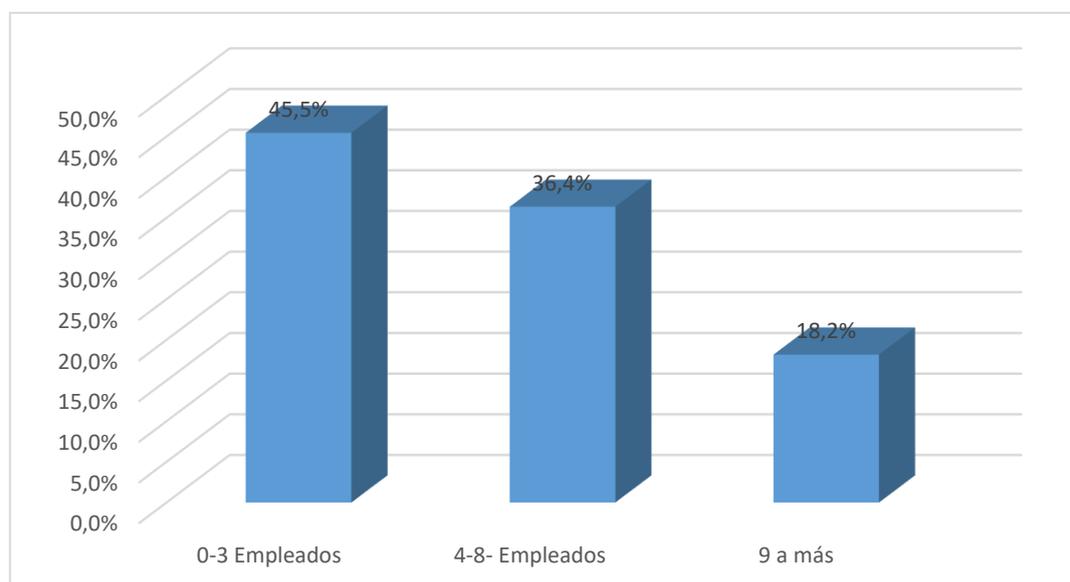
Tabla 7

Número de trabajadores, de las MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| 0-3 Empleados | 5 | 45.5% |
| 4-8- Empleados | 4 | 36.4% |
| 9 a más | 2 | 18.2% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta.

Figura 7 *Número de trabajadores, de las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 7. Se observa resultados del número de trabajadores, de las MYPE que el 45,5% de los representantes son empleados en un número de 0 a 3 empleados, el 36,4% de los representantes son empleados en un número de 4 a 8 empleados y el 18,2% de los representantes son de 9 a más empleados. Evidenciando que las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga son de 0 a 3 empleados.

5.1.3. Objetivo específico 2

Determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicios rubro transporte de carga del distrito de Juliaca año 2019.

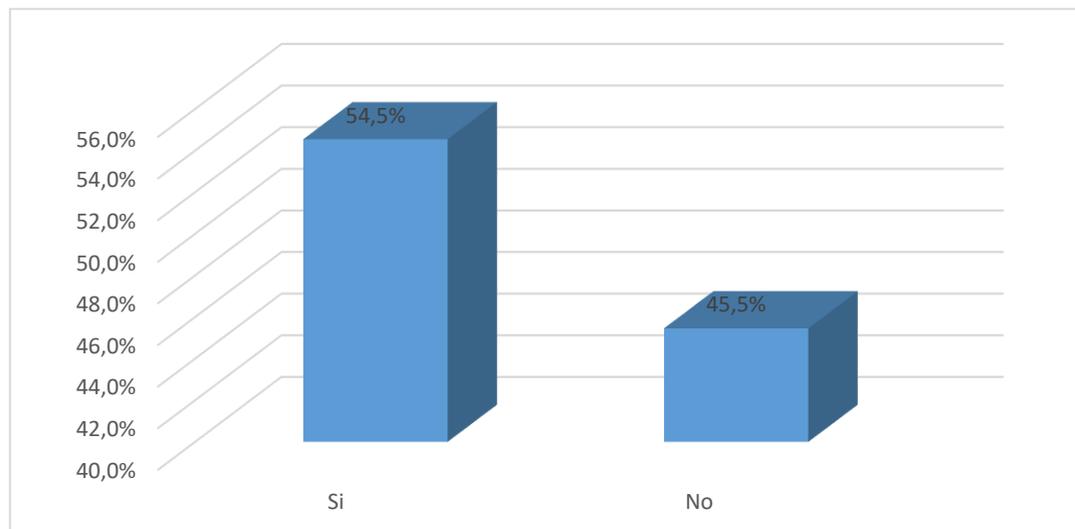
Tabla 8

Considera que la infraestructura está apto para las operaciones de las empresas.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 6 | 54.5% |
| No | 5 | 45.5% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta.

Figura 8 *Considera que la infraestructura está apto para las operaciones de las empresas.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y la figura 8. Se observa que las consecuencias de la fundación son razonables para las tareas de las organizaciones de transporte de carga, del MYPE, que el 54.5% de los agentes proclaman que el marco es apropiado para las actividades de las organizaciones de envío de carga y El 45,5% son inadmisibles. Demostrando que

el MYPE, en la división de administración, incluye el transporte de carga en la fundación, es apropiado para tareas comerciales

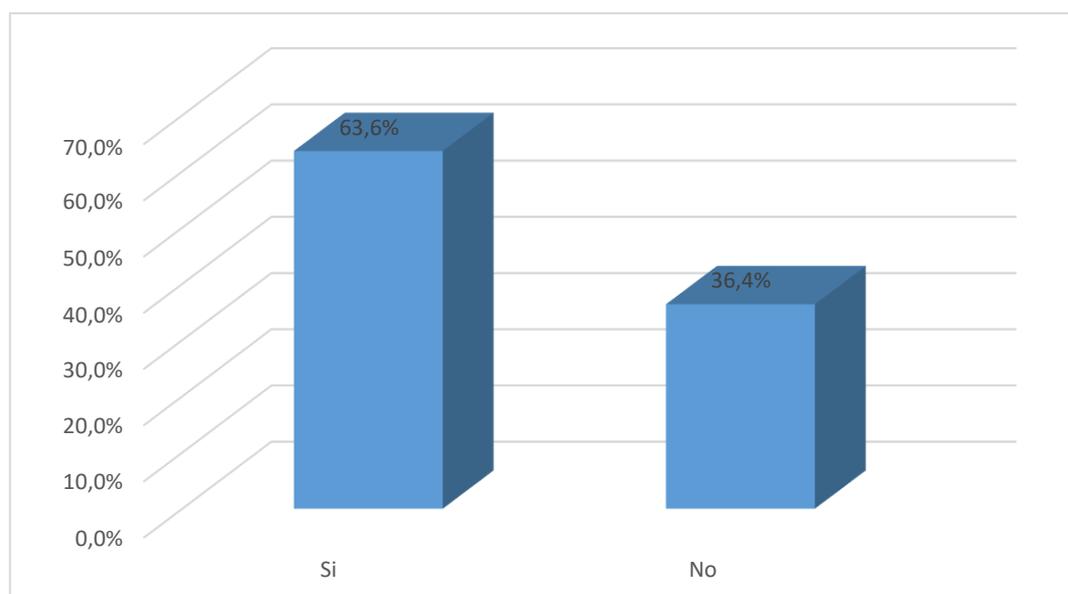
Tabla 9

Considera que el personal de empresa cuenta con habilidades y tributos al momento de entender, de las MYPE.

| Técnicas | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Si | 7 | 63.6% |
| No | 4 | 36.4% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 9 *Considera que el personal de empresa cuenta con habilidades y tributos al momento de entender, de las MYPE..*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y la figura 9. Se observa que las consecuencias de la facultad de la organización de transporte de carga tienen aptitudes y evaluaciones a la hora de comprensión, del MYPE, de que el 63.6% de los delegados expresan que la fuerza laboral de la organización del vehículo de La carga tiene habilidades y tributos a la

hora de la comprensión y el 36.4% no tiene aptitudes. Demostrando que el MYPE, en la división de administración, transporte de carga útil, tiene aptitudes y cargos a la hora de la comprensión.

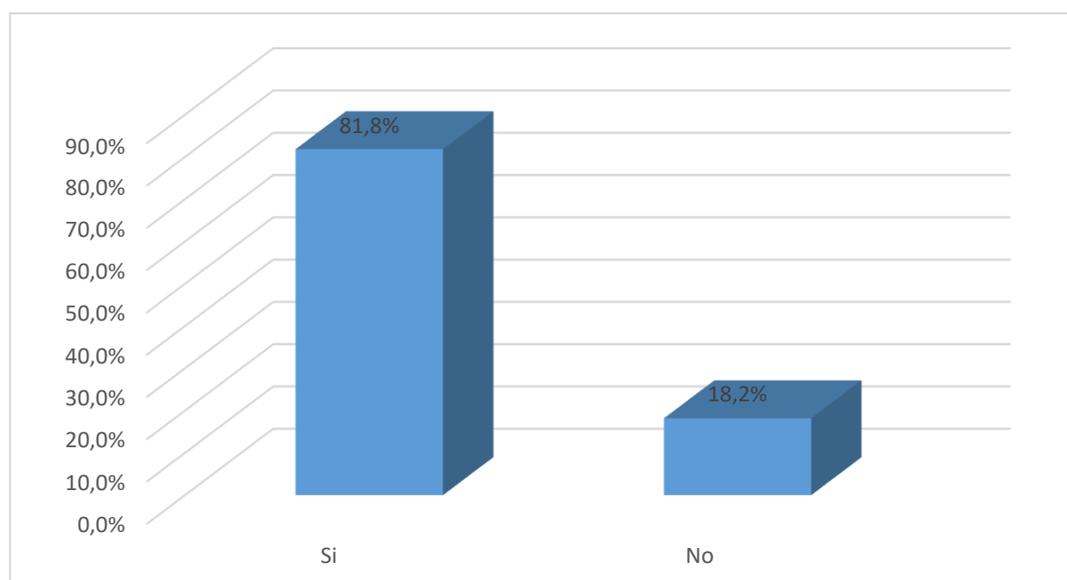
Tabla 10

La empresa que brinda servicios cuenta con un nivel de calidad, de las MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 9 | 81.8% |
| No | 2 | 18.2% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 10 *La empresa que brinda servicios cuenta con un nivel de calidad, de las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 10. Se observa resultados si la empresa brinda servicios cuenta con un nivel de calidad, de las MYPE, que el 81,8% de los representantes manifiestan que; si la empresa brinda servicios cuenta con un nivel de calidad y el 18,2% no brinda la

empresa. Evidenciando que las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga brinda servicios.

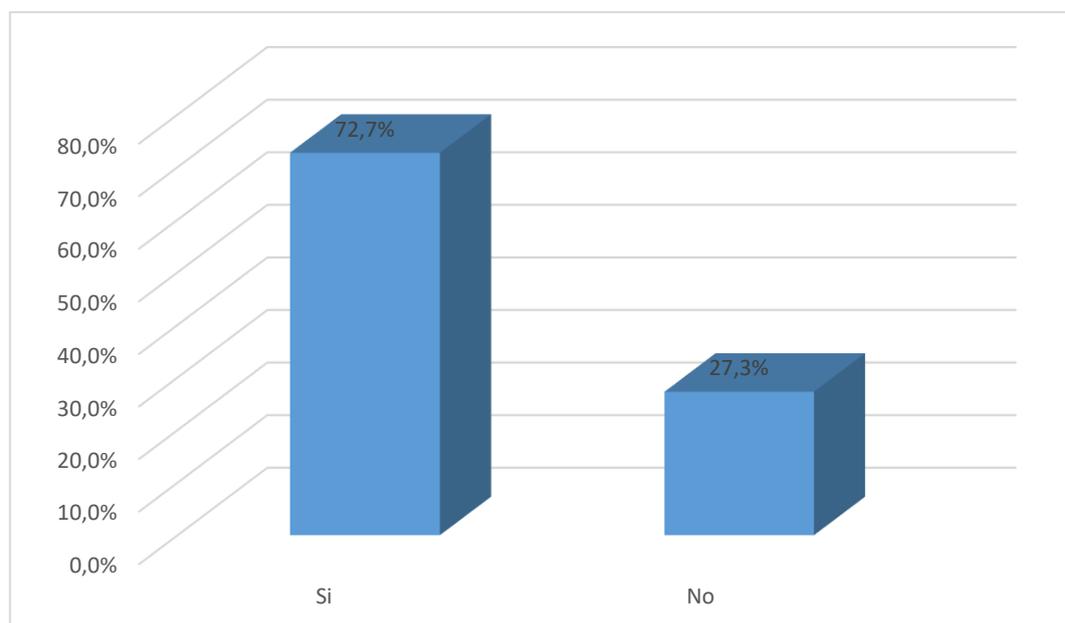
Tabla 11

El servicio brindado por la empresa de transportes en las MYPE

| Técnicas | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|------------|------------|
| Si | 8 | 72.7% |
| No | 3 | 27.3% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 11 *El servicio brindado por la empresa de transportes en las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 11. Se observa resultados si el servicio brindado por la empresa de transportes son eficientes, en las MYPE, que el 72,7% de los representantes

manifiestan que el servicio brindado por la empresa de transportes son eficientes y el 27,3% manifiestan que no. Evidenciando que las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga es brindado por la empresa de transportes y son eficientes.

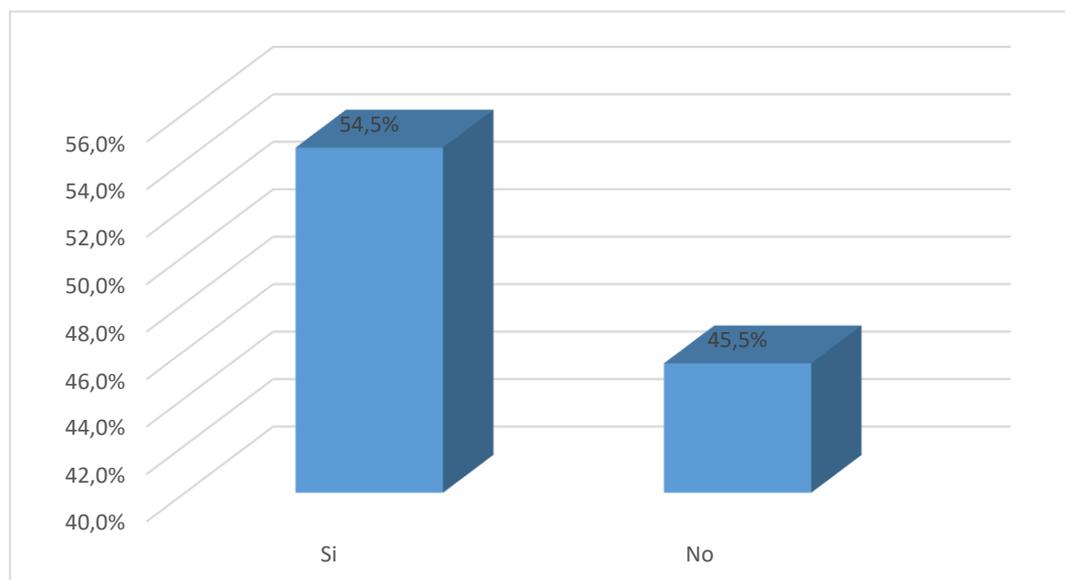
Tabla 12

Conoce si la empresa donde brinda servicios cuenta con un sistema de gestión de calidad de las MYPE.

| Dificultades | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si | 6 | 54.5% |
| No | 5 | 45.5% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 12 *Conoce si la empresa donde brinda servicios cuenta con un sistema de gestión de calidad de las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 12. Se observa resultados que, si la empresa donde brinda servicios cuenta con un sistema de gestión de calidad, en las MYPE, que el 54,5% de los

representantes manifiestan que la empresa donde brinda servicios cuenta con un sistema de gestión de calidad, el 45,5% manifiestan que no. Evidenciando que las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga donde brinda servicios cuenta con un sistema de gestión de calidad.

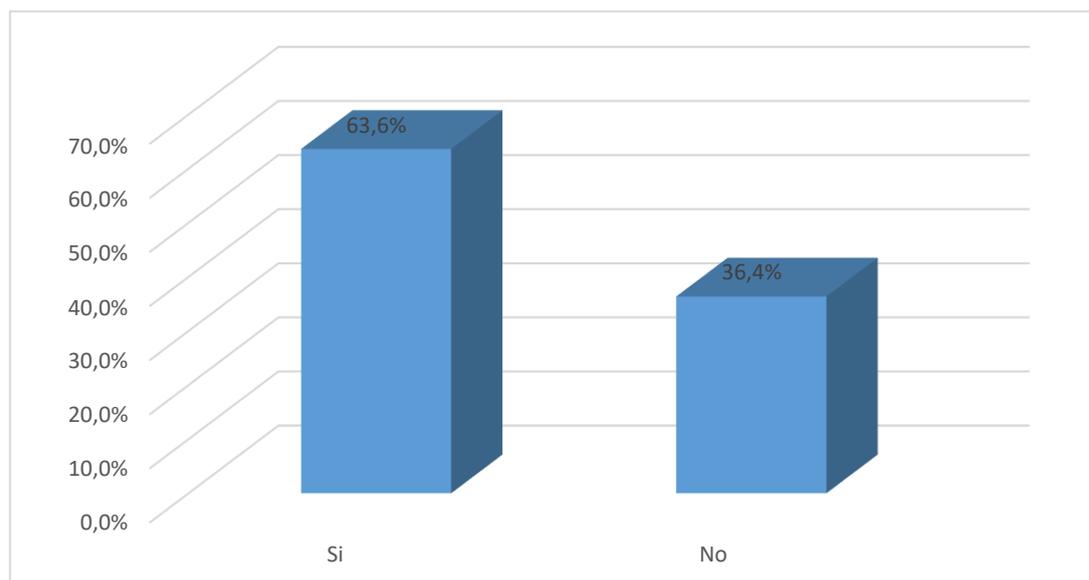
Tabla 13

La empresa de transporte de carga busca la eficiencia de los procesos para el bienestar usted, de las MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 7 | 63.6% |
| No | 4 | 36.4% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 13 *La empresa de transporte de carga busca la eficiencia de los procesos para el bienestar usted, de las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y en la figura 13. Se observan los resultados si la organización de transporte de carga útil busca la competencia de los procedimientos para la prosperidad de usted, del MYPE, que el 63.6% de los delegados de la organización de transporte de carga

buscan la productividad de los procedimientos. para su prosperidad y 36.4% expresan que ciertamente no lo son. Demostrar que el MYPE del segmento de administración de transporte de carga útil busca la competencia de los procedimientos para la prosperidad.

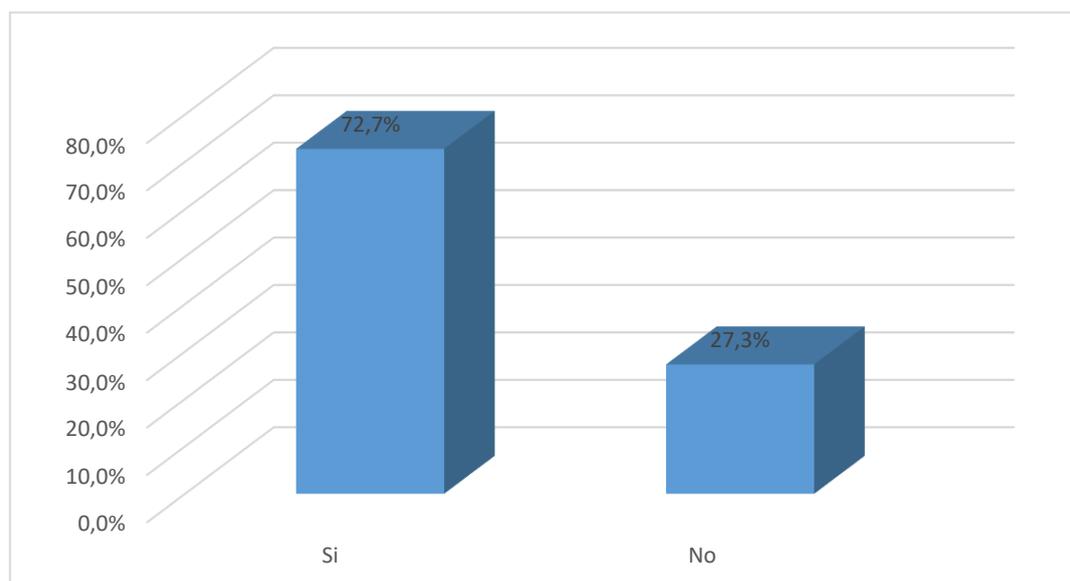
Tabla 14

Considera que estas empresas están comprometidas con la responsabilidad social, de las MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 8 | 72.7% |
| No | 3 | 27.3% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 14 *Considera que estas empresas están comprometidas con la responsabilidad social, de las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y la figura 14. Los resultados se observan en el caso de que considere que estas organizaciones se centran en el deber social, del MYPE, que el 72.7% de los

agentes expresan que si consideran que estas organizaciones se centran en obligación social y el 27.3% expresan que no. Confirmar que el MYPE del área de administración de transporte de carga se centra en la obligación social.

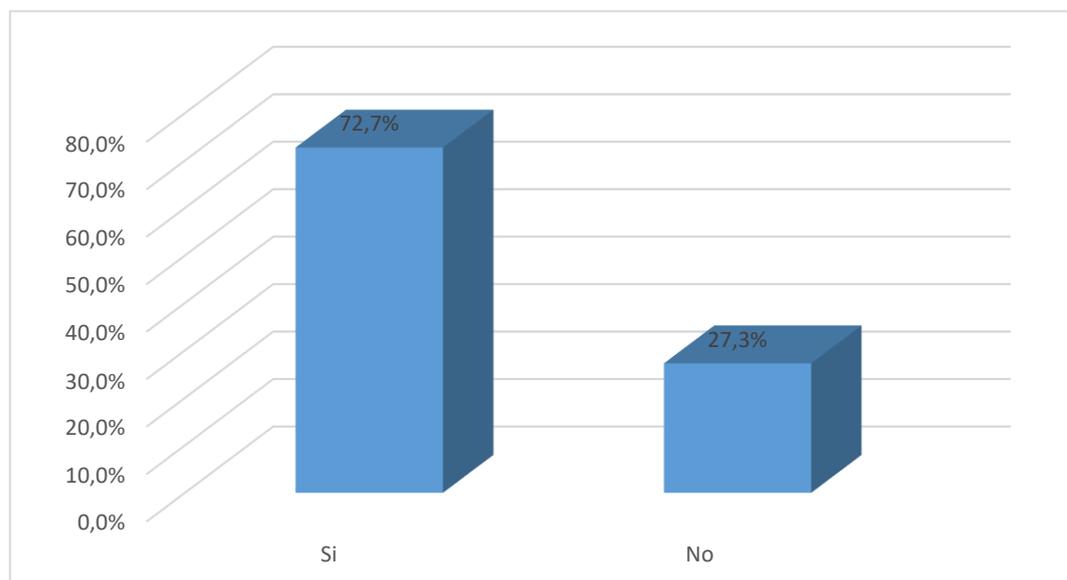
Tabla 15

Usted está satisfecho con el servicio que le brinda esta empresa al transportar su carga, de las MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 8 | 72.7% |
| No | 3 | 27.3% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 15 Usted está satisfecho con el servicio que le brinda esta empresa al transportar su carga, de las MYPE.



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 15. Se observa resultados si usted está satisfecho con el servicio que brinda esta empresa al transportar su carga, de las MYPE, que el 72,7% de los representantes manifiestan si está satisfecho en el servicio que le brinda esta empresa

de transportar su carga y el 27,3% manifiestan que no. Evidenciando que las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga de está satisfecho con el servicio que le brinda.

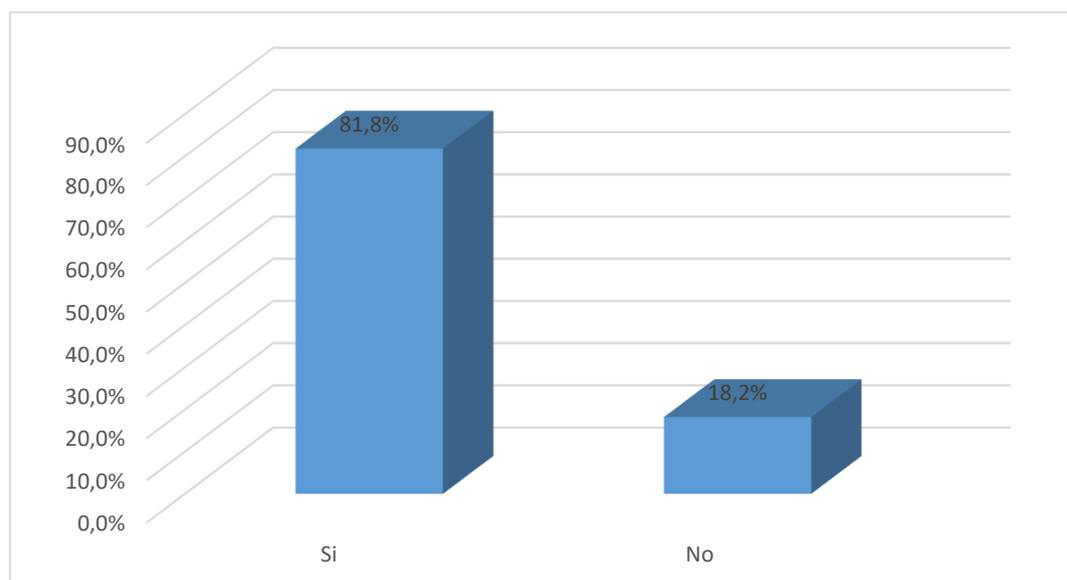
Tabla 16

Considera que estas empresas cuentan con un objetivo bien establecido que permiten ser competitivos, de las MYPE

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 9 | 81.8% |
| No | 2 | 18.2% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 16 *Considera que estas empresas cuentan con un objetivo bien establecidos que permiten ser competitivos, de las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 16. Se observa resultados si considera que estas empresas cuentan con un objetivo bien establecidos que permiten ser competitivos, de las MYPE, que el

81,8% de los representantes manifiestan que cuentan con un objetivo bien establecidos y permiten ser competitivos y el 18,2% manifiestan que no. Evidenciando que las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga cuentan con un objetivo que permiten ser competitivos.

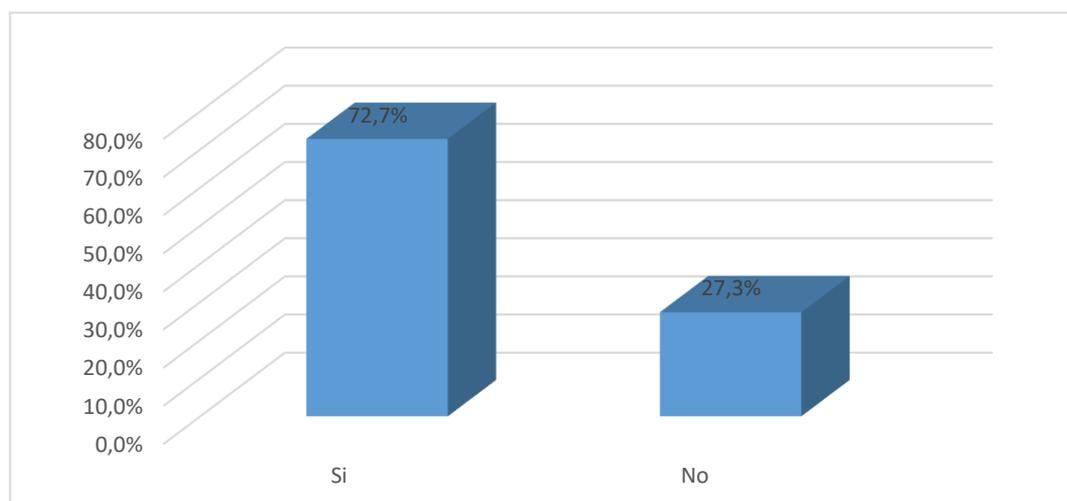
Tabla 17

Considera que estas empresas cuentan con objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia, de las MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 8 | 72.7% |
| No | 3 | 27.3% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 17 *Considera que estas empresas cuentan con objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia, de las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y la figura 17. Los resultados se observan en caso de que considere que estas organizaciones tienen destinos principales para mejorar la intensidad y la calidad en contraste con su oposición, del MYPE, que el 72.7% de los agentes declaran, en el

caso de que consideran que estas empresas tienen objetivos esenciales para mejorar la seriedad y la calidad en contraste con su oposición, y el 27.3% expresan que no. Demostrando que el MYPE de la división de administración de transporte de carga tiene destinos centrales.

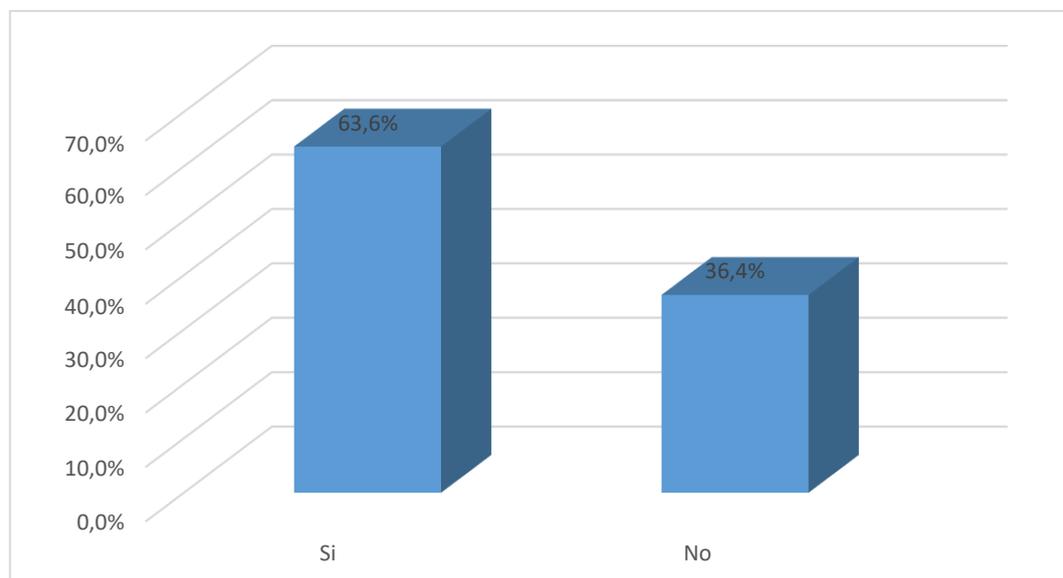
Tabla 18

Considera que la empresa donde brinda servicios cuenta con liderazgo frente a otras empresas, del mismo rubro de las MYPE.

| Estrategias | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si | 7 | 63.6% |
| No | 4 | 36.4% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 18 *Considera que la empresa donde brinda servicios cuenta con liderazgo frente a otras empresas, de las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 18. Se observa resultados si considera que la empresa donde brinda servicios cuenta con liderazgo frente a otras empresas, de las MYPE, que el 63,6% de los representantes manifiestan, si cconsidera que la empresa donde brinda servicios cuenta con liderazgo frente a otras empresas y el 36,4% manifiestan que no. Evidenciando que las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga de carga donde brinda servicios cuenta con liderazgo.

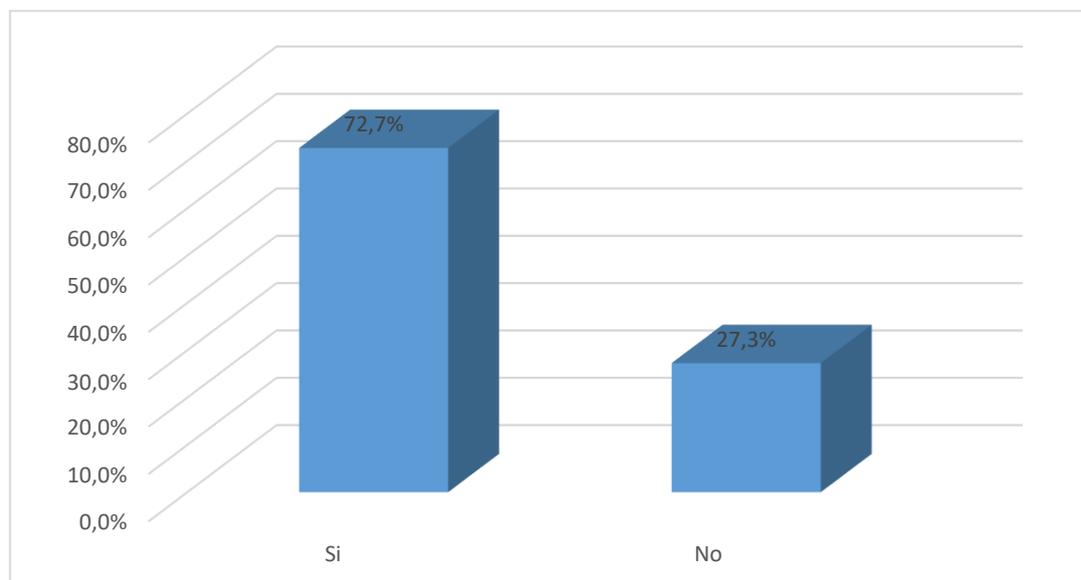
Tabla 19

Considera que estas empresas cumplen con todos los requisitos de Ley, de las MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 8 | 72.7% |
| No | 3 | 27.3% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 19 Considera que estas empresas cumplen con todos los requisitos de Ley, de las MYPE.



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 19. Se observa resultados si estas empresas cumplen con todos los requisitos de Ley, de las MYPE, que el 72,7% de los representantes manifiestan si considera que estas empresas cumplen con todos los requisitos de Ley y el 27,3% manifiestan que no. Evidenciando que las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga de carga cumplen con todos los requisitos.

5.1.4. Objetivo específico 3

Describa las principales características del financiamiento de MYPE en el sector de servicios transporte de carga del distrito de Juliaca año 2019.

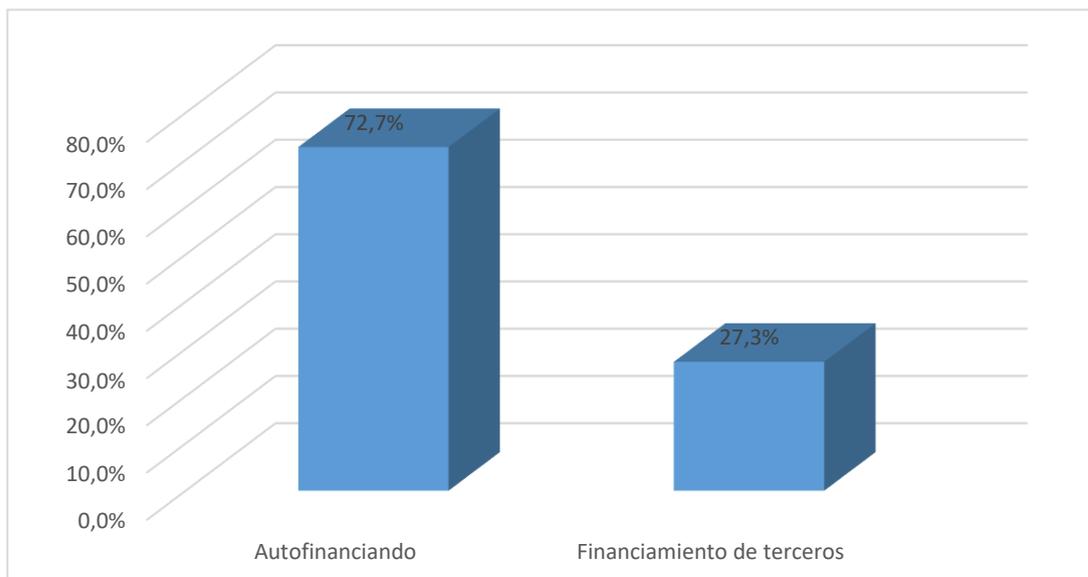
Tabla 20

Como financia su actividad y su productividad, de las MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------|------------|------------|
| Autofinanciando | 8 | 72.7% |
| Financiamiento de terceros | 3 | 27.3% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 20 *Como financia su actividad y su productividad, de las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 20. Se observa resultados de como financia su actividad y su productividad, de las MYPE, que el 72,7% de los representantes manifiestan su empresa es autofinanciada y el 27,3% son de financiamiento de terceros o son préstamos de terceros. Evidenciando que las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga son autofinanciados.

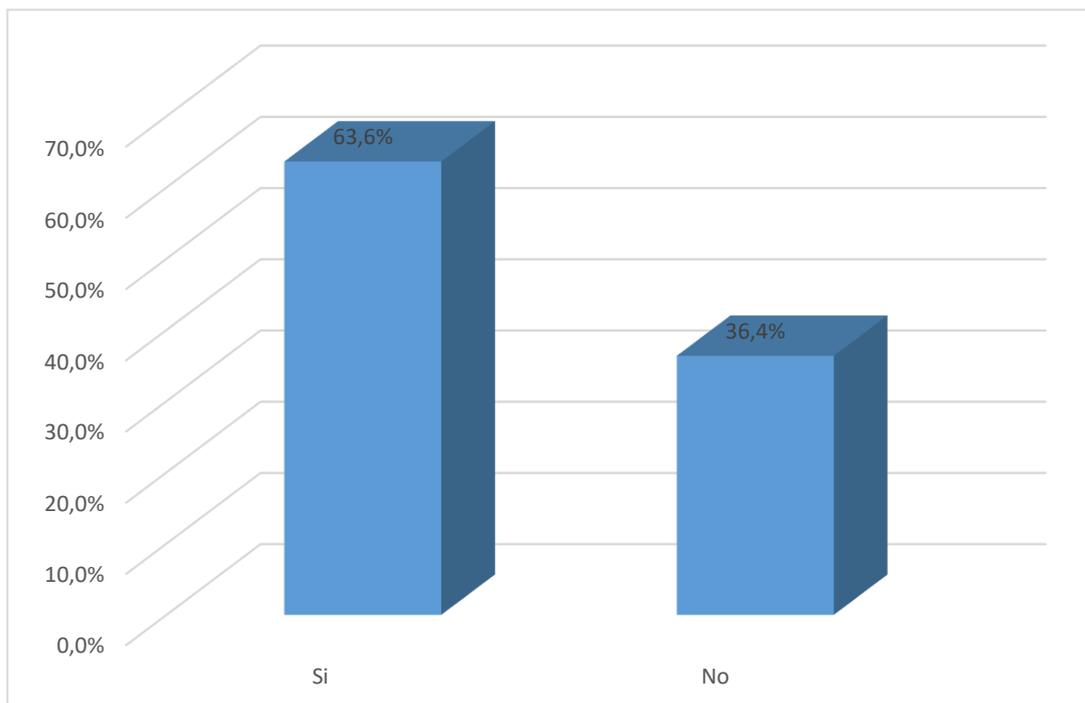
Tabla 21

El monto solicitado cumplió todas las actividades de su negocio, de las MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 7 | 63.6% |
| No | 4 | 36.4% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 21 *El monto solicitado cumplió todas las actividades de su negocio, de las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 21. Se observa resultados si el monto solicitado cumplió todas las actividades de su negocio, de las MYPE, que el 63,6% de los representantes manifiestan si el monto solicitado cumplió todas las actividades de su negocio y el 36,4% de los representantes manifiestan no. Evidenciando que las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga de carga tienen por finalidad obtener ganancias.

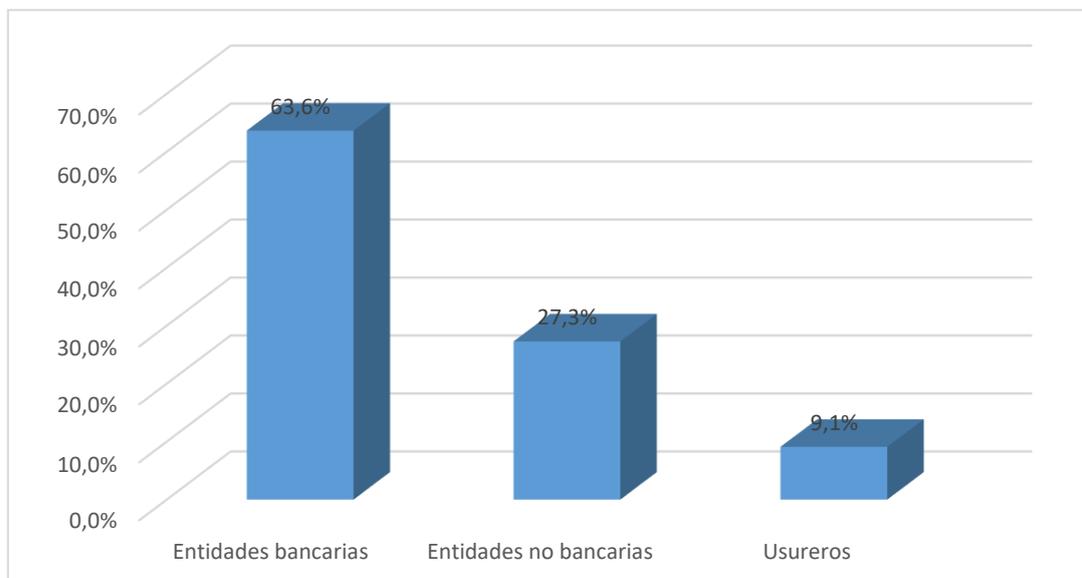
Tabla 22

Si el financiamiento es de terceros, a que cantidad recurre para obtener su financiamiento.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|---------------|
| Entidades bancarias | 7 | 63.6% |
| Entidades no bancarias | 3 | 27.3% |
| Usureros | 1 | 9.1% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 22 Si el financiamiento es de terceros, a que cantidad recurre para obtener su financiamiento.



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 22. Se observa resultados si el financiamiento es de terceros, a que cantidad recurre para obtener su financiamiento de las MYPE, que el 63,6% de los representantes manifiestan que su financiamiento es por entidades bancarias, y el 27,3% de los representantes manifiestan que financiamiento es por entidades no bancarias y el 9,1% de los representantes manifiestan son por usureros, Evidenciando que las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga indican que es por entidades bancarias.

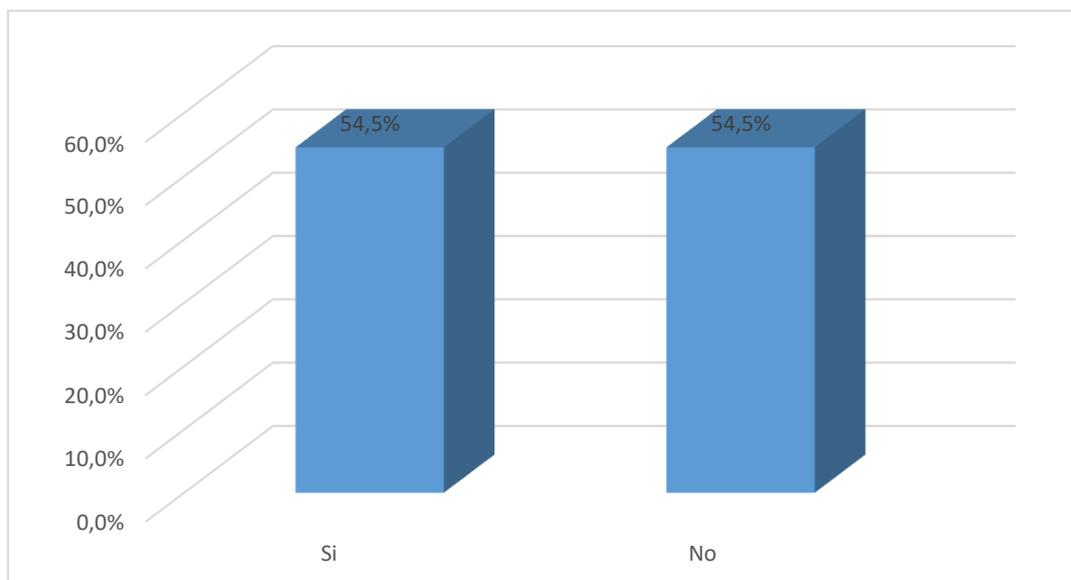
Tabla 23

Considera que su empresa sin recursos de financiamiento tendrá flota de vehículos con el que cuenta con el día de hoy, de las MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 6 | 54.5% |
| No | 5 | 45.5% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 23 Considera que su empresa sin recursos de financiamiento tendrá flota de vehículos con el que cuenta con el día de hoy, de las MYPE.



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y la figura 23. Los resultados se observan en caso de que considere que su organización sin activos financieros tendrá una armada de vehículos con la que tiene hoy, el MYPE, que el 54.5% de los delegados declaran en el caso de que consideren que su organización sin activos financieros tendrá una armada de vehículos con la que cuenta hoy y el 36.4% de los agentes declaran no. Confirmando que el MYPE de la parte de administración de transporte de carga muestra que sin activos financieros, tendrá vehículos.

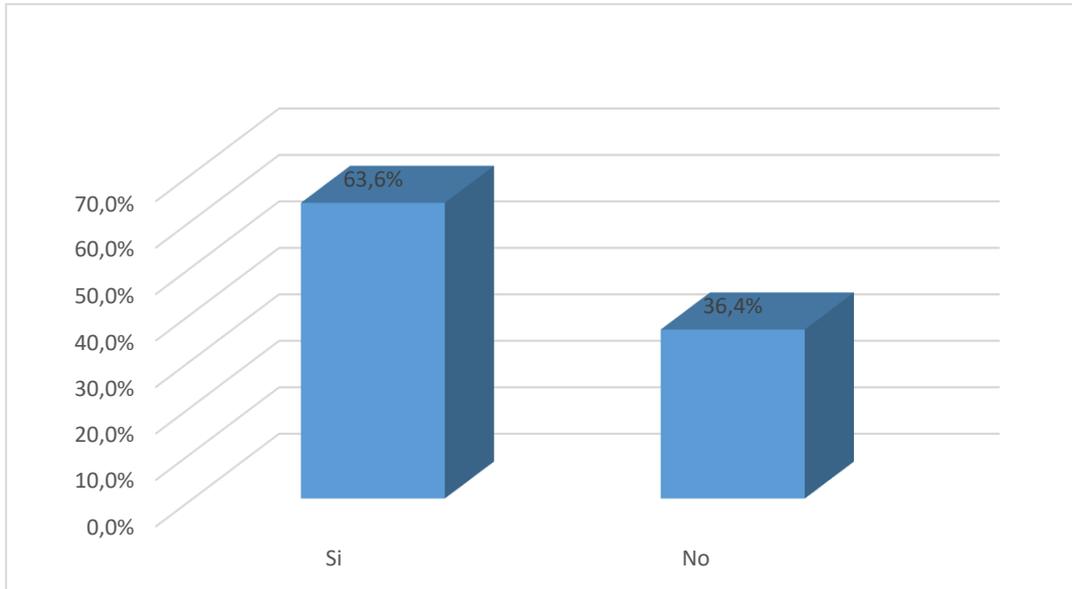
Tabla 24

Cosederá que el financiamiento es de suma importancia sobre el cual marcha su empresa, de las MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Si | 7 | 63,6% |
| No | 4 | 36,4% |
| Total | 2 | 18,2% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 24 Cosedera que el financiamiento es de suma importancia sobre el cual marcha su empresa, de las MYPE.



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 24. Se observa resultados si cosedera que el financiamiento es de suma importancia sobre el cual marcha su empresa, de las MYPE, que el 63,6% de los representantes manifiestan si cosedera que el financiamiento es de suma importancia sobre el cual marcha su empresa y el 36,4% de los representantes manifiestan no. Evidenciando que las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga de carga tienen por finalidad obtener ganancias.

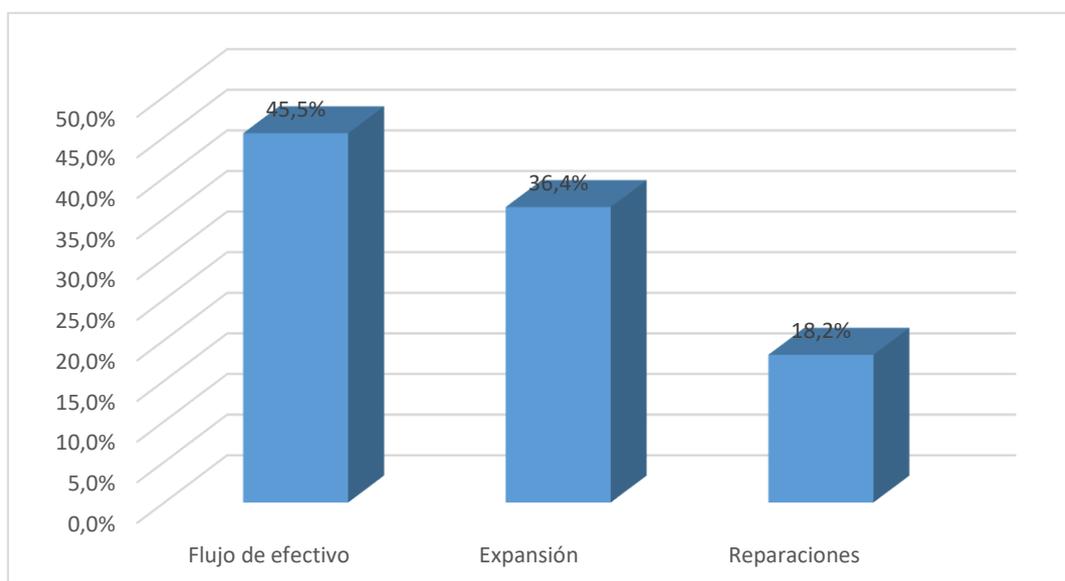
Tabla 25

Cuál de estas alternativas es la más importante en el financiamiento de su empresa, de las MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Flujo de efectivo | 5 | 45.5% |
| Expansión | 4 | 36.4% |
| Reparaciones | 2 | 18.2% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 25 *Cuál de estas alternativas es la más importante en el financiamiento de su empresa, de las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 25. Se observa resultados cuál de estas alternativas es la más importante en el financiamiento de su empresa, de las MYPE, que el 45,5% de los representantes manifiestan que la alternativa más importante en el financiamiento es el flujo efectivo, el 36,4% de los representantes manifiestan por expansión y el 18,2% de los representantes manifiestan por reparaciones. Evidenciando que las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga su financiamiento tiene alternativa por flujo efectivo.

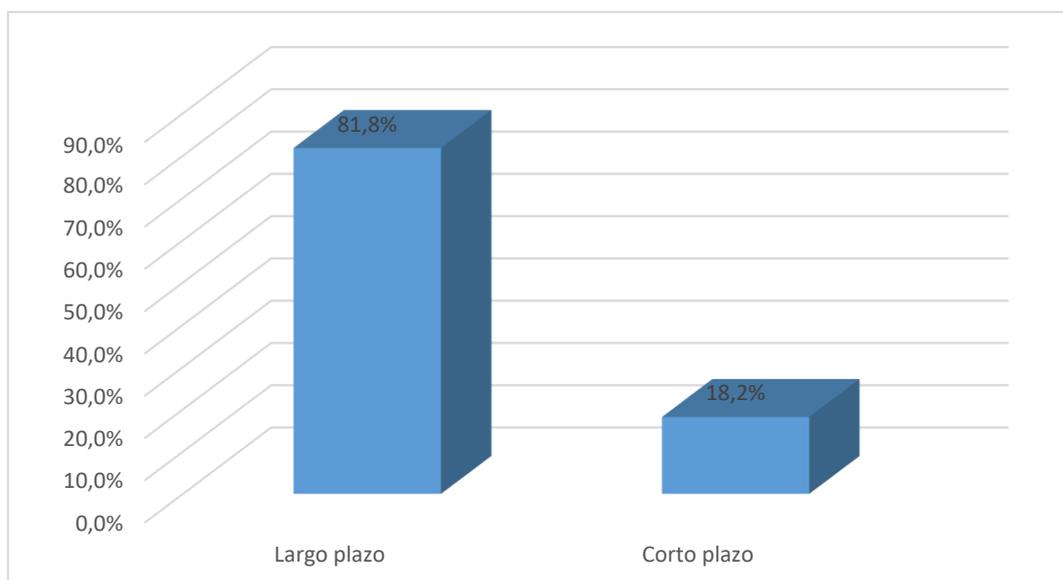
Tabla 26

Qué forma de préstamo efectuó al sistema financiero, de las MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Largo plazo | 9 | 81.8% |
| Corto plazo | 2 | 18.2% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 26 *Qué forma de préstamo efectuó al sistema financiero, de las MYPE*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 26. Se observa resultados de forma de préstamo que efectuó al sistema financiero, de las MYPE, que el 81,8% de los representantes manifiestan que forma de préstamo efectuó al sistema financiero es en la largo plazo y el 18,2% de los representantes manifiestan que es en el corto plazo. Evidenciando que las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga de carga tienen por finalidad obtener ganancias.

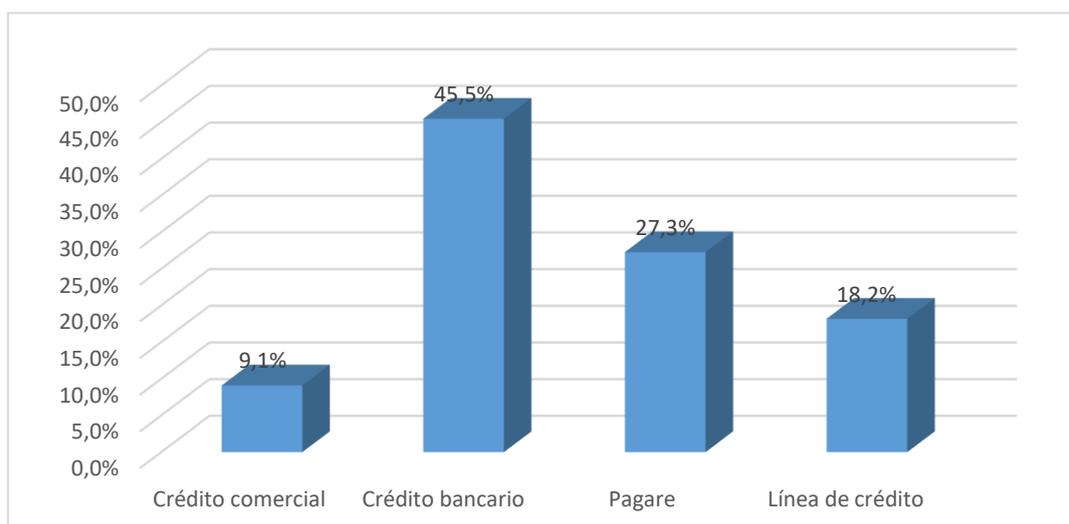
Tabla 27

En caso a que recurra a un financiamiento a corto plazo. Cuál de ellas beneficia a su empresa, de las MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|------------|------------|
| Crédito comercial | 1 | 9.1% |
| Crédito bancario | 5 | 45.5% |
| Pagare | 3 | 27.3% |
| Línea de crédito | 2 | 18.2% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 27 *En caso a que recurra a un financiamiento a corto plazo. Cuál de ellas beneficia a su empresa, de las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 27. Se observa resultados en caso a que recurra a un financiamiento a corto plazo. Cuál de ellas beneficia a su empresa, de las MYPE, que el 9,1% de los representantes manifiestan, en caso a que recurra a un financiamiento a corto plazo. La que beneficia a su empresa es el crédito comercial, el 45,5% de los representantes manifiestan que es el crédito bancario, el 27,3% de los representantes manifiestan que el pagaré y el 18,2% de los representantes manifiestan que es la línea de crédito.

Evidenciando que las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga de su financiamiento a corto plazo es el crédito bancario.

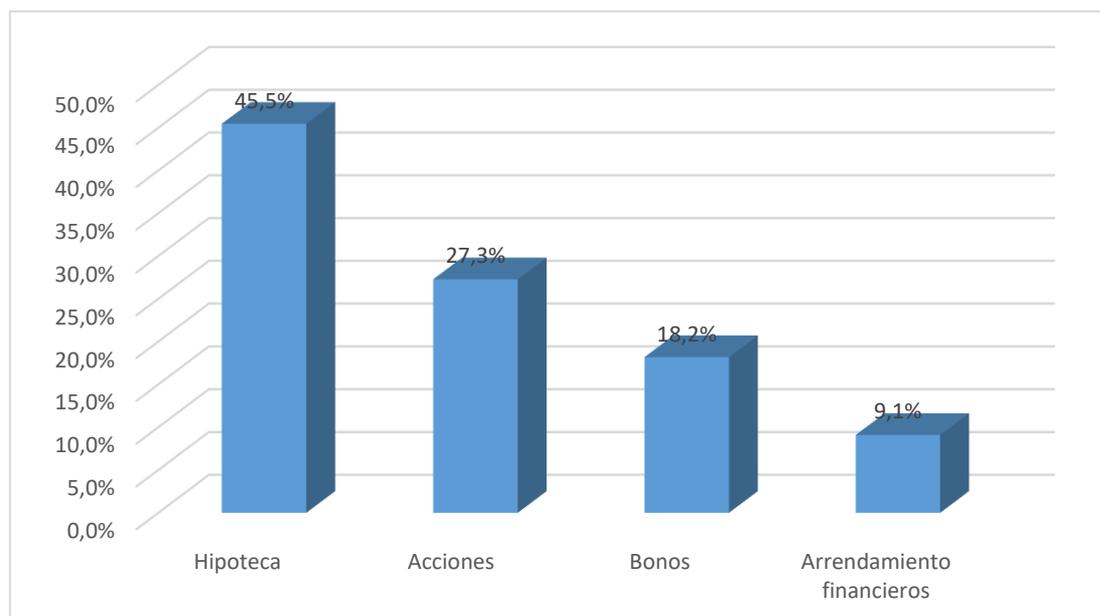
Tabla 28

En caso de que recurra a un financiamiento a largo plazo. Cuál de ellas es beneficiario para su empresa, de las MYPE.

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------|------------|---------------|
| Hipoteca | 5 | 45.5% |
| Acciones | 3 | 27.3% |
| Bonos | 2 | 18.2% |
| Arrendamiento financieros | 1 | 9.1% |
| Total | 11 | 100.0% |

Fuente: Elaborado según resultados de la encuesta

Figura 28 *En caso de que recurra a un financiamiento a largo plazo. Cuál de ellas es beneficiario para su empresa, de las MYPE.*



Fuente: Elaborado según la tabla

En la tabla y figura 28. Se observa resultados, en caso de que recurra a un financiamiento a largo plazo. Cuál de ellas es beneficiario para su empresa, de las MYPE, que el 45,5% de los representantes manifiestan, alternativa es la hipoteca, el 27,3% de los representantes manifiestan que son las acciones y el 18,2% de los representantes manifiestan que son los bonos y el 9,1% de los representantes

manifiestan que es el arrendamiento financiero. Evidenciando que las MYPE, del sector servicio rubro transporte de carga su financiamiento a largo plazo tiene como mejor alternativa la hipoteca.

5.2. Análisis de Resultados

Los resultados fueron contrastados con los antecedentes de la presente investigación:

Tadeo, (2016) en su tesis titulada caracterización de la financiación, capacitación y rentabilidad del MYPE del sector servicios en el rubro de la provincia de Leoncio Prado siendo este el principal resultado: Respecto al perfil de los microempresarios y representantes legales: el 60% tiene entre 36 y 50 años, tienen un título de educación secundaria y la mayoría de los propietarios son hombres. Respecto al perfil MYPE: el 60% tiene más de 3 años en esta actividad. El 90% de los representantes afirmó tener de 1 a 5 trabajadores. Respecto al financiamiento: 50%. Los encuestados confirman que tienen su propio capital, 70%. Adquirieron un crédito para sus actividades, que invirtieron su capital. Con respecto a la capacitación: el 90% de los representantes de MYPE sí recibió capacitación, el 70% de ellos recibió capacitación en un curso, el 60% de los encuestados recibió capacitación en gestión empresarial. Respecto a la rentabilidad: Del total de encuestados, el 70% afirmó que su rentabilidad mejoró debido a la financiación recibida en un porcentaje del 10%.

Campos, (2015) en su tesis titulada caracterización de la gestión de calidad y financiación del MYPE del sector servicios, en el distrito de Juliaca, de la provincia de San Román en el departamento de Puno, desde el año 2019. Concluye, sobre la gestión de calidad del MYPE se formaliza el 40% ante la SUNAT. El 100% tiene una licencia municipal, el 70% es una persona física con un negocio, el 100% de los

trabajadores no están en la nómina, el 100% no tiene un permiso SUNAT. Nómina, 100% de financiación: el 50% de las empresas solicitan crédito, el 30% tenía ahorros personales como fuente de financiación, el 10% del banco. El 30% MYPE y el 20% tenían ingresos generados por la propia empresa como fuente de financiamiento, el 30% obtuvo un préstamo entre S /. 10,000 a S /. 25,000, 30% cancelado en 6 meses y 30% tuvo problemas al adquirir el crédito. Esto se finaliza en la categoría de Transporte del distrito de Juliaca son informales, por lo tanto no reciben fuentes capacitación en el tema de gestión de calidad.

Según Beltrán (2018) En su Trabajo llamada: Predicción de información en escala miniaturizada y pequeñas organizaciones, en Bolivia. Concluye, con respecto a las estrategias que se utilizaron, fueron las que acompañaron: investigación narrativa, auditoría narrativa y reunión no estructurada, la especulación propuesta fue la que acompaña: la financiación, el trabajo, el hardware y el equipo, y los materiales crudos son los elementos decisivos que comienzan con ese MYPE. Bolivia tendremos un desarrollo manejable en los próximos años. Son la financiación, el trabajo y el aparato y el hardware, más tarde se hizo un pronóstico del modelo, llegando a 13 en resolución para los años siguientes 2018 y 2019, habrá un gran desarrollo para la parte de menor escala y la empresa independiente.

Atoche, (2017) en su propuesta titulada Gestión y financiación de valor y del MYPE comprometido con la comercialización de reacción para vehículos de motor, en la ciudad de Juliaca San Román, Concluye, el financiamiento: 72% mencionado financiamiento de una fuente externa, el 90% fue de un banco, obtuvo más de S /. 25,000 la duración del anticipo fue de más de un año, vinculada a la adquisición de

hardware, el 89% se da cuenta del costo financiero que el 86% no se acerca al crédito. En cuanto a, el 80% tiene el pago monetario que la tarea a la hora de construir una organización, recupera la empresa que hace a largo plazo, el 100% piensa que su organización es productiva a partir de ahora, la mayoría con una ganancia entre 0 - El 25% 56% establece que la presentación de sus administraciones se ha mantenido últimamente, el 100% insiste en que el financiamiento afecta el beneficio de su organización y está tomando medidas para ampliar el beneficio de la organización.

Cochachin, (2016) en su texto titulada gestión de calidad y la financiación de la micro y pequeñas empresas del sector servicios de la provincia de San Román , este trabajo de investigación denominado gestión calidad de la micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Transporte de la provincia de San Román - Juliaca, Concluye, que los microempresarios afirman que sus actividades han mejorado hace dos años y el 50% no lo necesita, el 62% de los empresarios afirman que la capacitación elevó la rentabilidad de sus empresas y el 13% los que no piensan que mejoró la rentabilidad de sus MYPE.

Según Baltazar, (2015) en su tesis titulada Características de gestión de calidad y financiación de micro y pequeñas empresas del sector Transporte, ciudad de San Román – Juliaca. Concluye, con respecto al "financiamiento" variable, existe un bajo grado de compromiso de los elementos monetarios, con el autofinanciamiento del propietario; aunque menos inseguro, pospone su turno de eventos. En resumen, tiende a expresarse que la administración de baja calidad y el acceso deficiente al financiamiento son los atributos principales que posponen las actualizaciones en el MYPE de la división de administración, cocinas de pastelería; En este sentido, los

objetivos de exploración se han cumplido aceptablemente. Por fin, se dan los fines y sugerencias por separado.

Similares resultados se llegaron obtener en la presente investigación, concluyendo que; Las principales características de la gestión de calidad y el financiamiento de los MYPE en el sector servicios rubro transporte de carga del distrito Juliaca año 2019. De ello se infiere que; la empresa cuenta con habilidades y tributos al momento de brindar servicio eficiente, buscando el bienestar y la satisfacción de los clientes, brindando un servicio de calidad, además se cuenta con objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia, en cuanto al financiamiento, el monto solicitado cumplió todas las actividades de su negocio, además considera que su empresa sin recursos de financiamiento tendrá flota de vehículos, respecto a la forma de préstamo lo adquieren a largo plazo mediante crédito bancario.

VI. CONCLUSION

6.1. Conclusión

Primero. Se observa en las tablas 1, al 7 donde el 54.4% de los representantes tienen edades en los intervalos de 31 a 50 años, la mayor frecuencia, en el sector servicio de transporte en su mayoría son varones, 45,5% tienen grado de instrucción universitaria, el 45,5% de los representantes son contadores, tienen permanencia de 4 a 7 años, el 72,7% de los representantes, tienen por finalidad obtener ganancias el 45,5% de los representantes son empleados en un número de 0 a 3 empleados.

Segundo. Se confirma en las tablas, del 8 al 19 donde el 54.5% de los agentes anuncian que el marco es apropiado para las tareas, el 81.8% de los delegados proclaman eso; si la organización ofrece tipos de asistencia tiene un nivel de calidad, el 54.5% de los delegados expresan que la organización donde ofrecen tipos de asistencia tiene un marco de administración de calidad, el 72.7% de los agentes expresan que en el caso de que consideren que estas organizaciones son enfocados en la obligación social, el 81.8% de los agentes expresan que las organizaciones tienen un objetivo establecido que les permite ser serios, el 72.7% de los delegados declaran, en el caso de que consideren que estas organizaciones tienen destinos clave para mejorar la seriedad y la calidad contrastada con tu oposición.

Tercero. Está claro en las tablas del 20 al 28, donde el 72.7% de los delegados proclaman que su organización se autofinancia, el 63.6% de los agentes declaran que su financiamiento es por bancos, el 63.6% de los delegados anuncian en caso de que Concuerdan en que el financiamiento es de extrema importancia en el que trabaja su organización, el 45.5% de los delegados declaran que la opción más importante en el financiamiento es el ingreso, el 9.1% de los agentes anuncian, en caso de que recurran al financiamiento transitorio, el 45.5% de Según los agentes, en el caso de que recurra a un financiamiento de larga distancia, la mejor opción es el préstamo hipotecario.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

SUGERENCIAS.

1. Los gerentes de las MYPES deben motivar a sus trabajadores a seguir desarrollándose profesionalmente y mantener el espíritu de servicio al cliente. pues son ellos son el principal activo de la empresa, quienes están en contacto directo con las necesidades y expectativas de los clientes.
2. Las MYPE a través de la gerencia debe capacitar en gestión de calidad, considerando temas como; servicio al cliente, estrategias de habilidades y destrezas, el buen trato a los clientes, porque en el mercado tienen bastante competencia, proyectarse sobre todo en sus servicios, en la implementación de nuevas estrategias que permitan el crecimiento de la empresa.
3. Se recomienda a las MYPE, que recién se inician en el mundo empresarial y lograr posicionarse a través de una gestión de calidad eficiente, pues no sola es nacer, en el mercado, sino brindar buenas atenciones al cliente y de esta forma lograr la satisfacción.
4. Con respecto al financiamiento: se sugiere a la gerencia enfocarse en sus recursos humanos, promoviendo el ahorro de sus ganancias, por los créditos hipotecarios de instituciones bancarias tienen altos intereses en la largo plazo, además mantener una comunicación horizontal con sus empleados y sus clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amancio, R. A. (2015). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del distrito de Huarney, año 2014*. TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, ULADECH CATOLICA , Huarney. Recuperado el 15 de Abril de 2018, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/891>
- Aquise Janampa, S., & Quispe Canchari, E. S. (2016). *Satisfacción del cliente interno y calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, en la ciudad de Ayacucho*. Recuperado el 2020, de <http://repositorio.unsch.edu.pe>
- Arinaitwe, j. K. (2006). Factors Constraining the Growth and Survival of Small Scale Businesses. En *A Developing Countries Analysis*. (págs. Journal of American Academy of Business, 8(2), 167 - 178.).
- Avolio, B., Mesones, A., & Roca, E. (2009). Factores que limitan el crecimiento de las Micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES). *Academia*.
- Azor, S. S. (2017). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2015)*. Editorial Elearning.
doi:<https://books.google.com.pe/books?id=YzZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Sergio+S%C3%A1nchez+Azor%22&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjPyqbQ09npAhUoE7kGHYc0AcoQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false>
- B. O. (15 de Julio de 2014). *La capacitación y el desarrollo del personal*.
- Barraza, B. (2014). *las mypes en Perú. su importancia y propuesta tributaria*.
- Bolaños, E. L. (2015). La gestión de la calidad en Perú:. (1. Universidad & Empresa, Ed.) /*rev.univ.empresa.30.2016.02*. doi:Doi: dx.doi.org/
- Carrasco Diaz , S. (2009). *Metología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (1era. Edición ed.). Lima: San Marcos.

- Castillo, G. S. (2018). *Caracterización de la capacitación y gestión de la calidad de las MYPE del sector servicio - rubro talleres de metal mecánica del distrito de Sullana, año 2016*. Recuperado el 17 de Junio de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2334>
- Cayo, M. A. (2016). *Calidad de servicio crediticio y satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Salvador Ltda Sede Puno*. Recuperado el 2020, de <http://repositorio.unap.edu.pe>
- Cerda, 2. (s.f.). “*Café orgánico y aumento de la rentabilidad económica de la industria cafetalera. El caso Huatusco, Veracruz*”. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (Décima edición ed.). México, D.F.: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Cobeñas Pereyra, S. A. (2016). *Gestión de calidad en la selección de personal, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, Casco urbano, distrito de Chimbote, 2016. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Cordoba Chavez, M. (23 de Noviembre de 2015). *Temas de restaurantes*. Recuperado el 20 de Enero de 2020, de Comercio de restaurantes: <https://definicion.mx/restaurante/>
- Cortés, J. M. (01 de 2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 90001:2015)*. (S. (. ICB, Ed.) Recuperado el 05 de 05 de 2019, de ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794>.
- Coveñas, M. E. (2014). *La gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión de las empresas del sector comercial – rubro ferreterías de la ciudad de Piura, periodo 2013*. Informe de tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.

- Cuatrecasas , L., & Gonzáles Babón , J. (2017). *Gestión Intengral de la Calidad: Implantacion, Control y Certificación* (5ta Edición ed.). Barcelona, España: Profit Editorial I., S.L.
- Cuatrecasas , L., & Gonzáles Babón, J. (2017). *Gestión intergal de la calidad implantación, control y certificación*. Barcelona, España : Profit Editorial I; S.L.
- Cuatrecasas, L., & González Babón , J. (2017). *Gestión de Calidad: Implantación, Control y Certificación* (5ta Edición ed.). Barcelona, España : Profit Editorial I., S.L.
- Dávila, J. R. (2016). *Caracterización del control interno de inventario de las empresas comerciales de Ferretería del Perú: Caso MALPISA E.I.R.L. Trujillo, 2016*. Recuperado el 12 de enero de 2018 , de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/497>
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis /por W. Edwards, Deming y traducción de Jesus Nicolau, Medina*. España . doi:<https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=deming+gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiV7pS7htrpAhXAJrkGHbUPCA8Q6AEIJjAA#v=onepage&q=deming%20gestion%20de%20calidad&f=false>
- Diaz Bances, E. D., & Vilchez Vallejos, J. O. (2017). Selección de personal y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área operativa del sector hotelero de las categorías tres y cuatro estrellas de la ciudad de Chiclayo, Perú - 2017. *Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración*. Universidad de San Martín de Porres, Chiclayo, Perú.
- Díaz, E. (. (s.f.). *La capacitación para el personal de nuevo ingreso y su relación con las actitudes laborales*. . Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Domingues Granda, J. (16 de Agosto de 2019). Código de ética para la investigación. (C. i. investigación, Ed.) Chimbote: Uladech Católica.
- Dunnete, M. (1974). *Selección y administración de personal*. México: CECSA.

- Espinosa. (01 de 01 de 2009). *Calidad Total*. (E. C. Editor, Ed.) Recuperado el 20 de 06 de 2019, de ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3181848>.
- Falconi Ayque, W. F. (2018). *La calidad de servicio en las operaciones activas y su relación con la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Bitcoin Perú Ltda. en Huancané, Puno*. Recuperado el Abril de 2019, de <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2306>
- Fernández, M. M. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001:2008 empleando la metodología de la guía del PMBOK para una empresa de construcción de edificios modulares de material prefabricado*. doi:<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7886>
- Garcia, E. G. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015*. Recuperado el 15 de enero de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1031>
- Gestión, D. (01 de Agosto de 2019). *El futuro de las MYPES*. Recuperado el 12 de febrero de 2020, de <https://gestion.pe/>: <https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/?ref=gesr>
- Gomez, H. S. (2006). *Servicio de Atención al Cliente*. Recuperado el 2020, de <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- Gonzales, (. (2015). *“Caracterización, rentabilidad y financiamiento de las MYPE sector comercio rubro útiles escolares del centro de Trujillo año 2013”*. univercidad catolica los angeles de chimbote.
- Gonzales, F. M. (2012). *INTRODUCCION A LA GESTION DE LA CALIDAD*. (1 ed.). España. doi:<https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA1&q=gestion+de+calidad&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwiTgo_K0dnpAhVuIbkGHQsxD5AQuwUIOTAC
#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false

- González, J. S. (2015). *Sistemas de control interno*. doi:<https://translate.google.com.pe/translate?hl=es&sl=en&tl=sl&u=https%3A%2F%2Fbooks.google.com.pe%2Fbooks%3Fid%3DNM1wAQAACAAJ%26dq%3Dcontrol%2Binterno>
- Grados, J. F. (2019). *Gestión de la calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boutiques para caballeros, del centro de la ciudad de Huacho, año 2018*. Recuperado el 06 de Mayo de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9229>
- Grandez, K. E. (2017). *Caracterización del control interno y la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferreterías del distrito de Calleria, 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Pucallpa.
- Guerrero, (. (2013.). “*El Financiamiento y la Capacitación en la Rentabilidad de las MYPE del Sector Servicio - Rubro Librerías de la Provincia De Huaraz, Año 2011*”. UNIVERCIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE.
- Guerrero, D. O. (2015). *Análisis de satisfacción del cliente de las empresas financieras bajo la modalidad de economía popular solidaria del cantón Rumiñahui*. Recuperado el 2020, de <http://repositorio.espe.edu.ec>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres , C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantativa, cualitativa, y mixta*. México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México, D.F: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V.
- Huancas, A. H. (2017). *Caracterización del control interno y la gestión empresarial en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta*

de pasamanería, del distrito de Callería, 2016. Recuperado el 12 de enero de 2018, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4951>

Hurtado Bautista, F. (2019). La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las Mypes del sector servicios - rubro restaurantes del Ovalo de Santa Anita, distrito de Santa Anita, Lima 2018. *Tesis para optar el título de licenciado en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima.

INEI. (2 de Mayo de 2018). *INEI*. Obtenido de INEI: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n-02-demografia-empresarial-i-trim2018_may2018.pdf

James , P. (1997). *La gestión de la calidad total: Un texto introductorio*. Madrid, España: Prentice-Hall.

Juran, J. M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad: Manual para ejecutivos*. Diaz de los Santos.

Juran, J. M. (2001). ¿Qué hizo Joseph M. Juran por la gestión de la calidad? McGraw-Hill, Interamericana de España, 2001. doi:<https://books.google.com.pe/books?id=AdJYJgAACAAJ&dq=juran&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiC-Lfbh9npAhV9IrkGHf-eAsMQ6AEIVDAF>

Katia, E. N. (2017). “*CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN FINANCIERA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO FERRETERÍAS DEL DISTRITO DE CALLERIA, 2016*”. PUCALLPA. Recuperado el 18 de enero de 2018, de <file:///C:/Users/Fuerza2018Evolution/Downloads/MODELO%20DE%20TESIS%20ROGELIO%201.pdf>

Labarca, N. (2017). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. *Universidad del Zulia*, 13(02), 158 - 184. Recuperado el 01 de Mayo de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/737/73713208.pdf>

Lazaro, P. M. (2019). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro pastelerías en el*

distrito de Huaraz, 2017. Recuperado el 08 de Mayo de 2020, de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10587>

Llenque Quispe, S. D. (2013). *La calidad de servicio y satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo*. Recuperado el 2010, de <http://dspace.unitru.edu.pe>

Martinez, M. P. (2014). *ATENCIÓN AL CLIENTE - ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIO Y MARKETING. FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA*. España : EDICIONES PARANINFO S.A. doi:<https://books.google.com.pe/books?id=WWWgBwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22MAR%20C3%8DA+PALOMO+MART%20C3%8DNEZ%22&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjBqeKa1tnpAhWOLLkGHWGWA4AQ6wEIKTAA#v=onepage&q&f=false>

Méndez García, J. C., Jaramillo Vigueras, D., & Serrano Crespo, I. (2006). *Gestión de la calidad en procesos de servicios y productivos* (Primera ed.). México, D.F, México: Instituto Politécnico Nacional.

mincetur.gob.pe. (2013). reglamento de la ley n° 29073-ley de artesanos y del desarrollo de la actividad artesanal. *proyecto_reglamento_de la ley n° 29073*.

Miranda Gonzáles, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2012). *Introducción a la gestión de la calidad* (Primera edición ed.). Madrid, España : Delta, Publicaciones Universitarias .

Miranda Gonzáles, F. J., Chamorro Mera, A., & Rubio Locaba, S. (2012). *Introducción a la gestión de calidad* (Primera edición ed.). Madrid, España : Delta Publicaciones Universitarias.

Monografias. com. (LUNES de JUNIO de 2012). Obtenido de <https://www.monografias.com/...plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion.shtm>

Moreira, j. r. (2016). *Sistema de control interno y gestión financiera para la empresa "PROCEFLEX" de la ciudad de Santo Domingo*. TÍTULO DE INGENIERA

EN CONTABILIDAD SUPERIOR, AUDITORÍA Y FINANZAS, CPA.,
UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS
ANDES.“UNIANDES”, SANTO DOMINGO – ECUADOR.

Onofre, F. Z. (2015). *La calidad del servicio y su incidencia en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional, Agencia Babahoyo*. Recuperado el 2020, de <http://dspace.utp.edu.ec/handle/49000/1756>

Ortiz, J. C. (01 de 06 de Junio de 2016). *Escuela Europea de Management*. Recuperado el 22 de 06 de junio de 2019, de Beneficios de un sistema de gestión de calidad : <http://www.escuelamanagement.eu/>

Padilla Gabriel & Deming . (2002). *Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e Ishikawa*. Universidad De Champagnat - Licenciatura En RR.HH. doi:www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/

Padilla, G. (2002). *Gestión de la calidad* . Recuperado el 2020, de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>

Pantigoso. (17 de junio 2015). Las pymes en el Perú: Impulsando el crecimiento económico.

Peruano, E. (Martes 30 de Setiembre de 2008). Trabajo y Promoción del Empleo. *Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MyPE*.

Pineda, A. (Octubre de 2012). *Principios básicos de la atención del cliente*. Recuperado el Enero de 2020, de <http://islandclub.over-blog.es/>

Pino Gotuzzo, R. (2018). *Metodología de la investigación: Elaboración de diseños para constar hipótesis* (Segunda edición ed.). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L; editor.

- Ramos Velásquez, E. (23 de Abril de 2018). *Beneficios de implementar una buena gestión de calidad en una Mype*. Recuperado el 30 de Mayo de 2019, de <https://www.esan.edu.pe>: <https://www.esan.edu.pe>
- Ravelo, J. (2010). *Las Mypes en el Perú*. Lima, Perú. Recuperado el Febrero de 2020, de <http://revistas.pucp.edu.pe>
- Reyes Benitez. (2010). *Evaluación de la calidad del servicio de la sucursal 6432 del BPA Las Tunas*. Recuperado el 2020, de <http://Dialnet.unirioja.es>
- Risco, J. M. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio - rubro cevicherías del P.J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013*. Recuperado el 10 de Mayo de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1058>
- Rivas, W. A. (2014). *La gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión de las empresas del sector comercio, rubro venta de hidrocarburos de la ciudad de Piura, periodo 2013*. Informe de tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado el 21 de enero de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034253>
- Roncal, T. A. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa "Ferretería Abanto", de Cajamarca, 2017*. Recuperado el 14 de enero de 2018, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5933>
- Rubio Guerrero, G., & Uribe Macías, M. E. (2013). *Modelo de gestión de la calidad en el servicio al cliente: una aplicación para las grandes superficies* (1era edición ed.). Bogotá, Colombia: Sello Editorial Universidad del Tolima.
- Salas, F. C. (2019). *Caracterización de la formalización y el financiamiento de las mype del sector financiero rubro Cooperativas de Ahorro y Créditos del distrito de Paucarcolla periodo 2016*. Recuperado el 09 de Mayo de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14561>

Sampieri., H. (s.f.). *JMetodología de la investigación - Sexta Edición - Observatorio*

...

Sánchez España, A. L. (2017). Evaluación de la gestión de calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burguer Diner de Gualan, Zacapa. *Tesis para optar el título de administradora de empresas*. Universidad Rafael Landívar, Zacapa, Guatemala .

SBS. (2018). *www.sbs.gob.pe/coopac*. Recuperado el Enero de 2020

Silva, D. J. (2014). *La gestión financiera, los mecanismos de control interno, los tributos y su impacto en los resultados de gestión de las empresas del sector comercial – rubro supermercados de la ciudad de Piura periodo 2013*. Informe de tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado el 14 de enero de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034256>

Tatiana, T. L. (2017). *El control interno de inventarios y su incidencia en la información financiera de la Ferretería Mega-Pernos de la ciudad de Ambato*. previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, Ambato.

Trujillo Paredes, D. (2019). *La Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, de la Av. Ancash, distrito de el Agustino, Lima, 2018. Tesis para optar el grado de licenciado en administración*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima.

Tume, E. J. (2018). *Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las Mype de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018*. Recuperado el 01 de Mayo de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3928>

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (2018). *CODIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de www.uladech.edu.pe

Vaca, (. (s.f.). *“Propuesta de un plan de capacitación para el personal que maneja los recursos hospitalarios del Hospital Metropolitano de Quito”* . Universidad-catolica-los-angeles-de-chimbote.

Velasco Sánchez, J. (2011). *Gestión de la Calidad Mejora continua y sistemas de gestión Teoría y Práctica* (2ª edición ed.). Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.).

Anexo 1: Instrumentó de recolección de datos

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información cuyo título es el siguiente Caracterización de la gestión de calidad y el financiamiento de las MYPE. La encuesta no tiene ningún efecto en su persona puesto que es una muestra para un trabajo de investigación

I.- DATOS GENERALES DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPE

1.- *La edad del representante legal de la MYPE*

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

2. *Sexo del representante legal de la MYPE*

- a). Masculino
- b) Femenino

3. *¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la MYPE?*

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c). Superior no universitario
- d). Superior universitario

4. *¿Profesión con el que cuenta representante legal de la*

- a) Administrador
- b). Docente
- c). Contador
- d). Ninguno

II.- DATOS DE LA EMPRESA SECTOR

5.- Años de permanencia en las MYPE

0 – 3 años

4- 7 años

8 a más

6.- ¿Cuál fue la finalidad u objetivo de constituir su MYPE

Obtener ganancias

Generar empleo

7.- Número de trabajadores.

0-3 Empleados

4-8- Empleados

9 a más

GESTION DE CALIDAD DE LAS MYPE

1.1. ¿Considera que la infraestructura está apta para las operaciones de la empresa de transporte de carga?

- a) SI
- b) NO

1.2. ¿Considera que el personal de la empresa de transporte de carga cuenta con habilidades y tributos al momento de entender?

- a) SI
- b) NO

1.3. ¿La empresa que brinda servicios cuenta con un nivel de calidad?

- a) SI
- b) NO

1.4. ¿El servicio brindado por la empresa de transporte es eficiente?

- a) SI
- b) NO

1.5. ¿Conoce si la empresa donde brinda servicios cuenta con un sistema de gestión de calidad?

- a) SI
- b) NO

1.6. ¿La empresa de transporte de carga la eficiencia de los procesos para el bienestar de usted?

- a) SI
- b) NO

1.7. ¿Considera que estas empresas están comprometidas con la responsabilidad social

- a) SI
- b) NO

1.8. ¿Usted esta satisfecho con el servicio que brinda estas empresas al transportar su carga?

- a) SI
- b) NO

1.8. ¿Considera que estas empresas cuentan un objetivo bien establecido que permiten ser bien competitivos?

- a) SI
- b) NO

1.9. ¿Considera que estas empresas cuentan con objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a sus competencias?

- a) SI
- b) NO

20. ¿Considera que la empresa donde brinda servicios cuenta con liderazgo frente a otras empresas del mismo rubro?

- a) SI
- b) NO

21. ¿Considera que estas empresas cumplen con todos los requisitos de ley?

- a) SI
- b) NO

2. FINANCIAMIENTO DE LAS MYPE.

2.2. ¿Como financia su actividad y su productividad?

- a) Autofinanciando
- b) Financiamiento de terceros

2.3. ¿El monto solicitado cumplió todas las actividades de su negocio?

- a) SI
- b) NO

2.4. ¿Si el financiamiento es de terceros, ¿a qué cantidad recurre para obtener su financiamiento?

- a) Entidades bancarias
- b) Entidades no bancarias
- c) Usureros

2.5. ¿Considera que su empresa sin recursos de financiamiento tendrá flota de vehículos con el que cuenta con el día de hoy?

- a) SI
- b) NO

2.6. ¿Considera que el financiamiento es de suma importancia sobre el cual marcha su empresa?

- a) SI
- b) NO

2.7. ¿Cuál de estas alternativas es la más importante en el financiamiento de su empresa?

- a) Flujo de efectivo
- b) Expansión
- c) Reparaciones
- d) Siembra de dinero

2.8. ¿Qué formas de préstamos efectuó al sistema financiero?

- a) Largo plazo
- b) Corto plazo

2.9. En caso a que recurra a un financiamiento a corto plazo ¿Cuál de ellas beneficiara a su empresa?

- a) crédito comercial
- b) crédito bancario

- c) pagare
- d) Líneas de crédito
- e) papeles comerciales
- f) financiamiento por medio de las cuentas por cobrar
- g) Financiamiento por medio de los inventarios

2.10. En caso de que recurra a un financiamiento a largo plazo ¿Cuál de ellas es beneficiario para su empresa?

- a) Hipoteca
- e) Acciones
- c) Bonos
- d) arrendamiento financiero

Anexo 2: Instrumento Validado

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Carlos Ginoethio Vega identificado con DNI
02867437 MAGÍSTER EN
ADM. Y DIRECCION DE EMPRESAS

Por medio de la presente hago constar que he
revisado con fines de Validación el (los)
instrumento (s) de recolección de datos:
CUESTIONARIO elaborado por Bach. Wendy Isabel
Carreño Nima a los efectos de su aplicación a
los elementos de la población (muestra)
seleccionada para el trabajo de investigación:
" CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
FINANCIAMIENTO DE LAS MYPE RUBRO TRANSPORTE DE
CARGA RUTA SULLANA - LIMA - SULLANA AÑO 2017",
que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se
recomienda al (la) estudiante tener en cuenta
las observaciones hechas al instrumento con la
finalidad de optimizar sus resultados.



Lic. Adm. Carlos M. Ginoethio Vega
C.I. 0888

Piura, mayo de 2017.

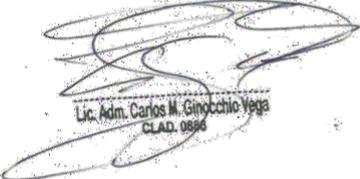
Validación

| Items | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | |
|--|---------------------------------|----|---------------------------------|----|-----------------------------|----|--|----|---|
| | ¿Es pertinente con el concepto? | | ¿Necesita mejorar la redacción? | | ¿Es tendencioso, aguijente? | | ¿Se necesita más items para medir el concepto? | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| ¿Considera que la infraestructura están aptos para las operaciones de las empresas de transporte de carga? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Considera que el personal de las empresas de transporte de carga cuenta con habilidades y atributos al momento de atender? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿La empresa donde le brindan el servicio cuenta con un nivel de calidad? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿El servicio brindado por las empresas de transporte son eficientes? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Conoce si la empresa donde le brindan servicio cuenta con un sistema de gestión de calidad? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Las empresas de transporte de carga controlan la eficacia de los procesos para el bienestar de Ustedes? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Considera que estas empresas están comprometidas con la responsabilidad social? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Usted está satisfecho con el servicio que le brindan estas empresas al momento de transportar su carga? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Considera que estas empresas cuentan con objetivos bien establecidos que les permiten ser competitivo? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Considera que estas empresas cuentan con objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Considera que la empresa donde le brindan servicio cuenta con liderazgo frente a otras empresas del mismo rubro? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Considera que estas empresas cumplen con todo los requisitos de Ley? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Como financia su actividad productiva? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Qué características principales cree usted que tiene el financiamiento? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿El monto solicitado cubrió todo las actividades de su negocio? | X | | | X | | X | | | X |
| Si el financiamiento es de terceros, ¿a qué entidades recurre para obtener financiamiento? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Considera que su empresa sin recursos de financiamiento tendría la flota de vehículos con lo que cuenta al día de hoy? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Considera que el financiamiento es de suma importancia sobre el cual marcha su empresa? | X | | | X | | X | | | X |

Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega
CLAD 0886

| | | | | | | |
|--|----------------------------------|-----------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| ¿Cuál de estas alternativas es la más importante en el financiamiento de su empresa? | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| ¿Qué forma de préstamo efectuó al sistema financiero? | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| En caso de que recurra a un financiamiento a corto plazo, ¿cuál de ellas es beneficiosa para su empresa? | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |
| En caso de que recurra a un financiamiento a largo plazo, ¿cuál de ellas es beneficiosa para su empresa? | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

¡Muchas gracias por su colaboración!



Lic. Adm. Carlos M. Gimocchio-Yega
CLAD. 0986

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, MANUEL GERARDO MENNO HINOJOSA identificado con DNI
02659237, MAGÍSTER EN
CIENCIAS POLÍTICAS

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: CUESTIONARIO elaborado por Bach. Wendy Isabel Carreño Nima a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: " CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FINANCIAMIENTO DE LAS MYPE RUBRO TRANSPORTE DE CARGA RUTA SULLANA - LIMA - SULLANA AÑO 2017", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, mayo de 2017.

Mg. Lic. Adm. Manuel G. Menno Hinojosa
CLAD 05862

Validación

| Items | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | |
|--|---------------------------------|----|---------------------------------|----|-------------------------------|----|--|----|---|
| | ¿Es pertinente con el concepto? | | ¿Necesita mejorar la redacción? | | ¿Es tendencioso, aquiescente? | | ¿Se necesita más ítems para medir el concepto. | | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| ¿Considera que la infraestructura están aptos para las operaciones de las empresas de transporte de carga? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Considera que el personal de las empresas de transporte de carga cuenta con habilidades y atributos al momento de atender? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿La empresa donde le brindan el servicio cuenta con un nivel de calidad? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿El servicio brindado por las empresas de transporte son eficientes? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Conoce si la empresa donde le brindan servicio cuenta con un sistema de gestión de calidad? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Las empresas de transporte de carga controlan la eficacia de los procesos para el bienestar de Ustedes? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Considera que estas empresas están comprometidas con la responsabilidad social? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Usted está satisfecho con el servicio que le brindan estas empresas al momento de transportar su carga? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Considera que estas empresas cuentan con objetivos bien establecidos que les permiten ser competitivo? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Considera que estas empresas cuentan con objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Considera que la empresa donde le brindan servicio cuenta con liderazgo frente a otras empresas del mismo rubro? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Considera que estas empresas cumplen con todo los requisitos de Ley? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Cómo financia su actividad productiva? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Qué características principales cree usted que tiene el financiamiento? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿El monto solicitado cubrió todo las actividades de su negocio? | X | | | X | | X | | | X |
| Si el financiamiento es de terceros, ¿a qué entidades recurre para obtener financiamiento? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Considera que su empresa sin recursos de financiamiento tendría la flota de vehículos con lo que cuenta al día de hoy? | X | | | X | | X | | | X |
| ¿Considera que el financiamiento es de suma importancia sobre el cual marcha su empresa? | X | | | X | | X | | | X |

Mg. Lic. Adm. Manuel G. Meno Hinojosa
CLAD 05862

| | | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|---|--|---|
| ¿Cuál de estas alternativas es la más importante en el financiamiento de su empresa? | X | | | X | | X | | X |
| ¿Qué forma de préstamo efectuó al sistema financiero? | X | | | X | | X | | X |
| En caso de que recurra a un financiamiento a corto plazo, ¿cuál de ellas es beneficiosa para su empresa? | X | | | X | | X | | X |
| En caso de que recurra a un financiamiento a largo plazo, ¿cuál de ellas es beneficiosa para su empresa? | X | | | X | | X | | X |

¡Muchas gracias por su colaboración!


Mg. Lic. Adm. Manuel S. Meno Hinojosa
CLAD 05862

CONSTANCIA DE VALIDACION

YO, IVAN GUZMAN CASTRO, identificado con DNI
07727308, MAGÍSTER EN
CURRÍCULUM, DOCENCIA E INVESTIGACION

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: CUESTIONARIO elaborado por Bach. Wendy Isabel Carreño Nima a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: " CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FINANCIAMIENTO DE LAS MYPE RUBRO TRANSPORTE DE CARGA RUTA SULLANA - LIMA - SULLANA AÑO 2017", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, mayo de 2017.


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

Validación

| Items | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | |
|--|-------------------------------------|----|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------|--|-------------------------------------|
| | ¿Es pertinente con el concepto? | | ¿Necesita mejorar la redacción? | | ¿Es tendencioso, sesgado? | | ¿Se necesita más ítems para medir el concepto? | |
| | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| ¿Considera que la infraestructura están aptos para las operaciones de las empresas de transporte de carga? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿Considera que el personal de las empresas de transporte de carga cuenta con habilidades y atributos al momento de atender? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿La empresa donde le brindan el servicio cuenta con un nivel de calidad? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿El servicio brindado por las empresas de transporte son eficientes? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿Conoce si la empresa donde le brindan servicio cuenta con un sistema de gestión de calidad? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿Las empresas de transporte de carga controlan la eficacia de los procesos para el bienestar de Ustedes? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿Considera que estas empresas están comprometidas con la responsabilidad social? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿Usted está satisfecho con el servicio que le brindan estas empresas al momento de transportar su carga? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿Considera que estas empresas cuentan con objetivos bien establecidos que les permiten ser competitivo? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿Considera que estas empresas cuentan con objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿Considera que la empresa donde le brindan servicio cuenta con liderazgo frente a otras empresas del mismo rubro? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿Considera que estas empresas cumplen con todo los requisitos de Ley? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿Cómo financia su actividad productiva? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿Qué características principales cree usted que tiene el financiamiento? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿El monto solicitado cubre todo las actividades de su negocio? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Si el financiamiento es de terceros, ¿a qué entidades recurre para obtener financiamiento? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿Considera que su empresa sin recursos de financiamiento tendría la flota de vehículos con lo que cuenta al día de hoy? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ¿Considera que el financiamiento es de suma importancia sobre el cual marcha su empresa? | <input checked="" type="checkbox"/> | | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

| | | | | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|---|--|---|
| ¿Cuál de estas alternativas es la más importante en el financiamiento de su empresa? | X | | | X | | X | | X |
| ¿Qué forma de préstamo efectuó al sistema financiero? | X | | | X | | X | | X |
| En caso de que recurra a un financiamiento a corto plazo, ¿cuál de ellas es beneficiosa para su empresa? | X | | | X | | X | | X |
| En caso de que recurra a un financiamiento a largo plazo, ¿cuál de ellas es beneficiosa para su empresa? | X | | | X | | X | | X |

¡Muchas gracias por su colaboración!


MG. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD-N° 5107