



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÀNGELES  
DE CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
FINANCIAMIENTO DE LAS MYPE RUBRO  
TRANSPORTE DE CARGA RUTA SULLANA – LIMA –  
SULLANA AÑO 2017**

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

**AUTORA:**

**WENDY ISABEL CARREÑO NIMA**

**ASESORA:**

**Dra. MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO**

**PIURA – PERÚ**

**2017**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÀNGELES  
DE CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y  
FINANCIAMIENTO DE LAS MYPE RUBRO  
TRANSPORTE DE CARGA RUTA SULLANA – LIMA –  
SULLANA AÑO 2017**

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

**AUTORA:  
WENDY ISABEL CARREÑO NIMA**

**ASESORA:  
Dra. MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO**

**PIURA – PERÚ**

**2017**

**JURADO EVALUADOR**

**Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas**

**Presidente**

**Mgtr. Víctor Helio Patiño Niño**

**Secretario**

**Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima**

**Miembro**

**Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño**

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS, por darme la salud que tengo, por tener un cuerpo sano y una mente de bien. A todos mis maestros ya que ellos me enseñaron a valorar los estudios y a superarme cada día, también agradezco a mis padres porque ellos estuvieron en los días más difíciles de mi vida como estudiante, y estoy segura que mis metas planteadas darán fruto en el futuro.

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño a Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, a mi hija que es mi fortaleza para continuar con mis metas, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, a mi esposo, siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba.

## **RESUMEN**

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

Palabra clave: Gestión de calidad, Financiamiento.

## **ABSTRACT**

The present investigation has as general objective: To determine the main characteristics of the quality management and financing of the MSE heading cargo transport route Sullana - Lima - Sullana year 2017; The research is descriptive type, quantitative level, non-experimental design with cross-section. The population in the financing variable is 10 people, and in the variable quality management is infinite, applying statistical formula was determined 384 clients to be surveyed. For the information collection, the survey technique and the questionnaire tool were used, consisting of 22 closed questions. 90% state that financing is essential for the company's progress, and the same percentage refers to obtaining the financing in the long-term modality. In the case of quality management, 52% stated that if they have a level of Quality management, 90% are oriented to be competitive and provide quality against their competition. It is concluded that economic units in research, for the management of the organization is important the financing in the MYPES by cash flow because it covers all business expenses such as payments of personnel, basic services, insurance, taxes, The mode of production is long term; In relation to the quality management companies have a control of the effectiveness guaranteeing the well-being of the clients, and in addition these MYPES have fundamental objectives that contribute to the improvement of the competitiveness and the quality, in front of its competence.

Key word: Quality management, Financing.

## INDICE GENERAL

JURADO EVALUADOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
TABLA DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA.....</b>	<b>23</b>
<b>2.1. Antecedentes.....</b>	<b>23</b>
<b>2.2. Bases Teóricas.....</b>	<b>41</b>
<b>III. HIPOTESIS.....</b>	<b>89</b>
<b>IV. METODOLOGÍA.....</b>	<b>90</b>
4.1 Diseño de la investigación.....	90
4.2 Población y muestra.....	91
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	94
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	96
4.6. Plan de Análisis.....	96
4.7 Matriz de Consistencia.....	98
4.8. Principios Éticos.....	99

<b>V. RESULTADOS</b> .....	99
5.1 Resultados.....	99
5.2 Análisis de resultados.....	107
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	118
Referencias bibliográficas.....	120
Anexos.....	129

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Infraestructura apta.....	99
Tabla 2: Habilidades y Atributos.....	100
Tabla 3: Nivel de calidad.....	100
Tabla 4: Eficientes.....	100
Tabla 5: Sistema de gestión de calidad.....	101
Tabla6: Controlan la eficacia en bienestar de Ustedes.....	101
Tabla 7: Responsabilidad Social.....	101
Tabla 8: Satisfecho con el servicio.....	102
Tabla 9: Los objetivos permiten ser competitivo.....	102
Tabla 10: Competitividad y calidad frente a su competencia.....	102
Tabla 11: Liderazgo.....	103
Tabla 12: Requisitos de Ley.....	103
Tabla 13: Financia su actividad productiva.....	103
Tabla 14: Características del financiamiento.....	104
Tabla 15: Gastos de financiamiento de su empresa.....	104
Tabla 16: Entidades para financiamiento.....	104
Tabla 17: Sin financiamiento tendría la flota de vehículos.....	105
Tabla 18: El financiamiento es importante.....	105
Tabla 19: Financiamiento de su empresa.....	105
Tabla 20: Fuente de financiamiento.....	106
Tabla 21: Financiamiento a corto plazo.....	106

Tabla 22: Financiamiento a largo plazo.....	106
---	-----

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro N° 01 Cuadro de MYPES en investigación.....	93
Cuadro N° 02 Matriz de operacionalización de variables.....	94
Cuadro N° 03 Matriz de Consistencia.....	98

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) son de vital importancia ya que son considerados como agentes económicos para el desarrollo de los diferentes países del mundo, y que una parte fundamental de la población y de la economía depende de la actividad y el desempeño de estas empresas porque generan empleo y producción.

Según datos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, (MTPE) de un promedio de 659 000 empresas formales existentes, el 98,4% son MYPE; aproximadamente el 42% de la producción nacional es proveída por ellas, y son generadoras del 98% del empleo privado en el país (Avolio, Mezones y Roca, 2010).

Al respecto, Campos (2010) señala que las MYPE son muy sensibles a desaparecer cuando existen crisis financieras si no se toman las medidas adecuadas para su supervivencia, es momento de trabajar con ellas y aplicar políticas que permitan fortalecer sus estructuras incrementado sus capacidades, y su producción, para que les sea más fácil insertarse en otros mercados.

Asimismo, Del Solar, (2016) enfoca que el 52% de los empresarios se dedican al comercio, el 31% a servicios y el 16% a la actividad industrial, en los últimos años, el mercado financiero se volvió más competitivo y, los clientes, más exigentes tanto en la atención que reciben como en productos y canales que les permitan tener resultados exitosos en sus negocios.

Se viene demostrando que las empresas de cualquier rubro deben contar con un sistema de gestión de calidad, el cual asegure la garantía y la calidad de cada uno de sus productos y servicios ofrecidos a los clientes respectivos, además beneficie a las mismas e incremente la rentabilidad de capitales (Campos, 2014).

Otro punto importante es la gestión de calidad es por ello que entra en consideración la norma ISO 9001, la cual establece los requisitos para implementar y mantener un buen sistema de gestión de calidad que puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales (Centurión, 2013).

Hoy en día, todas las empresas se van dando cuenta de que es necesario crear un sistema de gestión que garantice la satisfacción total de los requerimientos de los clientes en todas partes del mundo. Este nuevo enfoque les permitirá ganar posiciones en el mercado, tanto nacional como internacional, ajustando sus procesos productivos y administrativos a las exigencias que cada región o países en particular presentan como requisito para aceptar y consumir un bien o servicio que cubra sus expectativas. Además, existen modelos y normas internacionales que facilitan el proyecto y desarrollo de un método de gestión que sirva para cada empresa en particular. En este contexto, es válido suponer que todas las organizaciones, grandes, medianas, pequeñas y aún las microempresas o emprendedores autónomos se benefician de establecer e implantar cada uno su propio sistema de gestión (Guarneros, 2013).

En el Perú contar con un sistema de calidad significa que puede ser competitivo es así como han establecido un conjunto de medidas y acciones integradas que se resumen en las siguientes ocho líneas maestras: Promover la inversión productiva descentralizada, promover el desarrollo de las cadenas productivas, promover la normalización productiva, propiciar la asociatividad empresarial y el desarrollo de proveedores, impulsar la innovación tecnológica, desarrollar una gestión ambiental, establecer mecanismos de transparencia de mercado, promover una nueva cultura productiva, además es tener productos de alta calidad a los mejores precios, tener una mano de obra calificada, asegurar que los productos cumplan con las exigencias de los

mercados internacionales, lo cual implica ser capaces de implementar los diversos esquemas de certificación necesarios para la innovación y la adaptación rápida a los entornos y circunstancias externas. Por otro lado, desde una perspectiva global, la competitividad tiene un carácter sistémico; es decir, existen otros factores que se relacionan con ella aparte de los económicos. En ese sentido, las empresas no pueden ser competitivas por sí mismas, sino que requieren de un entorno de soporte, el cual se fundamenta en la interacción o asociatividad (Niebuhr, 2014).

Por lo tanto, un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bien dimensionado, hecho a la medida de la empresa, que nos permita controlar su funcionamiento a través de unos “Indicadores” que nos dé información válida, que abra vías de comunicación con el mercado para saber sus necesidades y que, nos permita adaptarnos a las mismas, es una herramienta de gran valor en el mundo de las PYMES para permitirnos sobrevivir y buscar situaciones de crecimiento; al respecto (CONNECTAMERICAS, 2014) manifiesta que contar con un SGC le permite a la MYPE competir con empresas más grandes, y brindarles a los clientes la seguridad de que los productos o servicios mantienen una calidad constante. Por otro lado, los SGC tienen implícita la necesidad de realizar una mejora continua en los procesos de producción.

Además las MYPE tienen limitada capacidad financiera, el capital inicial es escaso mayormente se originan en medios sociales bajos, la falta de crédito constituye un cuello de botella para su desarrollo ya que su ahorro familiar es insuficiente, la dificultad del acceso al crédito está asociada con el riesgo que la aprobación del préstamo implica, los montos que solicitan y el basto número de empresas prestatarias hace que los costos administrativos del funcionamiento para este tipo de personas, sean significativamente altos, exigencia de las garantías exageradas, las MYPE, no son atendidas por parte del Estado, en términos de líneas y porcentajes de créditos, uno de

los supuestos principales del antiguo paradigma es que ellas, al tener bajos ingresos no pueden pagar los altos costos reales que llevan consigo los pequeños préstamos considerando el objetivo de estos créditos para las personas de bajos ingresos. Por todo ello, los bancos manifiestan poco interés en las MYPE (Camargo, 2011).

Sobre el financiamiento que vienen sufriendo estas MYPE son los obstáculos de acceso al financiamiento de las micro y pequeñas empresas; desde el punto de vista de la solicitud se encuentra el elevado costo del crédito la falta de confianza de las entidades financieras, el exceso de la burocracia de los intermediarios financieros y la petición de excesivas garantías y plazos muy cortos y la falta de información para llegar a éste; dadas estas dificultades nuestros micros y pequeños empresarios tienen que recurrir a prestamistas (usureros) y asociaciones de crédito(juntas) (Zambrano 2012).

Otro de los aspectos que se considera importante para el crecimiento y desarrollo de las MYPE es el financiamiento, considerado como el conjunto de recursos monetario financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. Por tanto el financiamiento se contrata dentro o fuera del país a través de créditos, empréstitos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito, o cualquier otro documento pagadero a plazo (Centurión, 2015).

El acceso al crédito es fundamental para el crecimiento económico sostenible y el desarrollo social. Las micro y pequeñas empresas son capaces de aprovechar mayores oportunidades empresariales solo cuando existe la disponibilidad de productos y servicios financieros diseñados de acuerdo con sus necesidades. Sin embargo, la falta de acceso al crédito es uno de los obstáculos más importantes para desarrollar sus negocios seguido de la inflación, impuestos, trámites, regulaciones, corrupción e inseguridad, las altas tasas de interés, las exigencias para constituir garantías, además de generar otros

problemas como la falta de acceso a los mercados de capital y el financiamiento de largo plazo. Este problema afecta especialmente a las pequeñas empresas que son demasiado grandes para las microfinanzas y demasiado pequeñas para los préstamos bancarios (Centurión, 2015).

Las MYPE en el Perú tienen acceso limitado a los servicios financieros que ofrece el sistema financiero nacional, lo que impide su crecimiento y consolidación empresarial. Los elevados costos que representan los pequeños créditos, y la insuficiencia de garantías reales que respalden las operaciones de financiamiento de las MYPE, conforman el dilema estructural de difícil acceso antes mencionado. La desatención de este amplio sector empresarial, por parte de las instituciones crediticias tradicionales, ha impulsado el desarrollo de instituciones especializadas de crédito conformadas, principalmente, por las Cajas Municipales, Cajas Rurales, Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa (EDPYMES), Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) y Organismos no Gubernamentales (ONG) que han concentrado sus operaciones en el microcrédito (Sotelo, 2013).

El financiamiento como estrategia en la gestión en las MYPE, se traduce en la capacidad de utilización de los recursos financieros que tiene efectos en la rentabilidad y que no es otra cosa que contraer una deuda con un rendimiento favorable para la empresa, esto va permitir utilizar estos recursos para el mejoramiento de los ingresos y además obtener utilidad superior al costo de la deuda, debido a ello en la ciudad de Sullana existen muchas entidades financieras que otorgan financiamiento a las MYPE, estando enfocadas en el crecimiento de las mismas. Una de las ventajas del financiamiento es que el costo que devenga dicho endeudamiento se puede deducir como gasto; en tanto el rendimiento de la utilización de estos recursos sea superior a la de la deuda, permitirá a los empresarios de las MYPE alcanzar mayor margen, pues los

gastos son fácilmente deducibles; por ello se dice que, una empresa apalancada adecuadamente se beneficia dos veces, porque genera utilidad usando recursos ajenos sin arriesgar los recursos propios (Priest, 2000) citado por (Varas, 2016).

Con respecto al ambiente externo o macro ambiente, se encuentra el factor político legal que tiene como objetivo regular la parte administrativa a través de la Licencia de Funcionamiento en sus distintas modalidades en la jurisdicción de Gobiernos Locales. Todas las MYPE bajo estudios tienen licencia de funcionamiento.

De la Puente (2007) expresa que es fundamental contar con todos estos documentos antes de poner en marcha la empresa, de esta manera a través de la licencia de funcionamiento sin problema alguno. Las MYPE dedicadas al rubro transporte de carga, cuentan con el permiso de funcionamiento otorgado por la municipalidad para poder brindar un servicio lícito como son: SUNAT: Es un derecho que realizan las MYPE de pagar sus impuestos; por la presentación de servicios; atreves de la entrega de sus comprobantes de pago. Son requisito para todo negocio contar con LICENCIA MUNICIPAL DE FUNCIONAMIENTO el cual brinda el permiso de poder efectuar o seguir en marcha el negocio y contar con certificado de DEFENSA CIVIL el cual es muy importante porque cumple con una acción de prevención a solicitud que comprende un conjunto de procedimientos y acciones efectuadas por los Órganos Ejecutantes, con la intervención de los inspectores técnicos de seguridad de defensa civil autorizados por el INDECI, conducentes a verificar el evaluar el cumplimiento de las normas de seguridad de defensa civil vigentes en los objetos de inspección a fin de prevenir y reducir el riesgo debido a un peligro origen natural o inducido por el hombre y mantener la seguridad de las personas. Las MYPE si cuentan con su licencia de funcionamiento y documentación para la seguridad del personal y de los clientes, lo que significa para ellos mayor garantía para sus clientes.

Por tanto el factor político legal está constituido por el conjunto de leyes, ordenanzas y reglamentos establecidos por los órganos gubernamentales como Ministerio de Trabajo que es la institución rectora de la administración del Trabajo y la Promoción del Empleo, con capacidades desarrolladas para liderar la implementación de políticas y programas de generación y mejora del empleo, contribuir al desarrollo de las micro y pequeñas empresas, fomentar la previsión social, promover la formación profesional; así como velar por el cumplimiento de las Normas Legales y la mejora de las condiciones laborales, en la actualidad el Consejo Nacional de Trabajo (CNT) propuso evaluar la propuesta de algunos gremios laborales para incrementar de manera Progresiva la Remuneración Mínima vital (RMV) en el país, informó el ministro de trabajo y promoción del empleo (Villasante, 2016).

El reciente planteamiento de la Confederación de Trabajadores del Perú (CTP) para subir a 850 soles el salario mínimo, Villasante indicó que por ahora lo más importante es mantener el nivel de empleo en el país, dinamizando las actividades económicas. Agregó que si se hiciera efectivo dicho incremento salarial, podría originarse una disminución del empleo, toda vez que el 97% de empresas en el Perú corresponde a las micro y pequeñas empresas (MYPE), y se debe evaluar si todas ellas pueden asumir ese aumento remunerativo. Para las MYPE rubro transportes no a todos les afectaría el aumento de sueldo mínimo ya que se les paga por horas y no todos los trabajadores llegan a ganar sueldo básico (Diario Gestión 2016).

Superintendencia de Administración Tributaria es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, cuenta con personería jurídica de derecho público, con patrimonio propio y goza de autonomía funcional, técnica, económica, financiera, presupuestal y administrativa, Superintendencia de Registros Públicos es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente

del Sistema Nacional de los Registros Públicos, el cual tiene entre sus principales funciones el de dictar las políticas y normas técnico - registrales de los registros públicos que integran el Sistema Nacional, el gobierno peruano en mayo del 2008 anuncio la creación de un nuevo Ministerio, el Ministerio de Ambiente (MINAM), que tiene como objetivo dirigir, supervisar y ejecutar una política nacional del ambiente, además de promover la conservación y el uso sostenible del medio ambiente. Este ministerio ha ido contribuyendo y motivando a las empresas a tener una mayor responsabilidad con la ecología, a través de un premio al eco eficiencia empresarial (Comercio, 2013).

Además conforme las MYPES van creciendo, ayudan al crecimiento económico en el Perú, con la aparición de nuevas empresas, esto mejoro nuestra economía debido a que la mayoría desaparece en menos de un año; las que sobrevivan este ciclo se volverán cada vez más influyentes en el mercado, ampliarán su capacidad de producción, requerirán de más mano de obra y aportarán con mayores tributos al Estado. Como se puede verificar según el Ministerio de Producción, las MYPES en el Perú va a ascender a un total de 5.5 millones al cierre del 2015. La gran mayoría son informales (83%), ya que no están registradas en la SUNARP como personas jurídicas y a su vez, no cumplen con las formalidades. El otro 17% está conformado por MYPES formales. Se estima que para el cierre del 2015 habrá un total de 0.9 millones de MYPES formales (ASEP, 2015).

La estabilidad económica económica en el Perú con desigualdad social y exclusión, lo que se hace latente en los conflictos y violencia social, que existen actualmente, no hay fluidez en la movilidad social, sobre todo en el mercado laboral, porque el Estado no ha logrado reformarse y reestructurarse fiscalmente, no ha generado el principio de autoridad necesario para arbitrar conflictos, además las proyecciones de

crecimiento son vulnerables a los impactos externos en relación a precios de productor, una mayor desaceleración del crecimiento de China, la volatilidad de los mercados de capital, la velocidad del ajuste de la política monetaria en los Estados Unidos. La economía está además expuesta a riesgos naturales, incluyendo fenómenos climáticos recurrentes como El Niño. Para incrementar el crecimiento se requiere de reformas estructurales y fiscales que liberen la productividad, reduzcan la informalidad, y mejoren la eficiencia de los servicios públicos (Wong y Salcedo, 2016).

El factor económico en el departamento de Piura a partir de las grandes actividades diferentes. Paita y Talara provincias ubicadas en el departamento, son zonas dedicadas a la actividad industrial, sobre todo actividades pesqueras, petroleras y derivados. Por otro lado Sullana se caracteriza por presentar zonas de concentración de centros urbanos, hay presencia de una fuerte actividad comercial y de servicios. En este sector se ubican las principales ciudades que articulan la economía en la ciudad. Debido a su ubicación geográfica esta región sirve como puente entre la sierra oriental y el litoral costero (More, 2015).

Esta zona geográfica se caracteriza con formarse como una bisagra que dinamiza las actividades productivas del departamento. En estas provincias se ubican los centros administrativos de mayor importancia, sobre todo podemos mencionar a la provincia de Sullana, Piura. Hoy en día en la actualidad las empresas viven en una constante lucha por estar delante de la competencia, estas empresas hacen de la necesidad de crear nuevos empleos para las personas que no cuentan con un puesto de trabajo y que necesitan generar sus propias fuentes de ingresos, por ello que el propósito de toda empresa es ofrecer servicios de buena calidad y la mayor satisfacción posible a sus clientes pues son cada vez más exigentes, entonces se puede brindar un buen servicio no solo ayuda a establecer buenas relaciones con los clientes sino también la fidelidad de

los mismos, por tanto estas estrategias permiten que las MYPE del rubro de transportes de carga se esfuercen por ser cada día más competentes, administrar y ofrecer una mejor calidad de sus servicios, aumentar así sus clientes (Mejía, 2015).

Y según los estudios económicos del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), en el año 2015 la tasa de inflación anualizada se redujo de un 4.30% desde un 4.47% sin embargo la cifra es superior al rango de meta para el (BCRP), se tiene previsto que para este año 2016 la tasa de inflación termine en el límite superior meta de inflación en un 1 % y 3% en el transcurso del año. La variación porcentual del Índice de Precios al Consumidor en Piura es de 0.82% en el mes de marzo lo más alto de lo que va del año, provocando el alza de precios afectando la cartera de los consumidores en la región de Piura. (Sánchez, 2016).

Además, el Banco Central de Reserva (BCR) mantuvo en 4% su proyección de crecimiento del PBI este año, pero rebajó de 4.8% a 4.6% su estimado para el 2017. En la presentación de su “Reporte de Inflación, Panorama Actual y Proyecciones Macroeconómicas”, el BCR detalló que para este año elevó su proyección de crecimiento del PBI primario de 6.5% a 8.9%, ante una esperada mayor producción de la minería metálica, en especial la del cobre. (Gestión 2016) En contraste, para este año el ente emisor revisó a la baja su estimado de crecimiento del PBI no primario, del 3.4% esperado en diciembre último a 2.7%, sobre todo por una menor expectativa de la actividad manufacturera y de la actividad de construcción lo que reduciría la demanda de compra de productos y accesorios de ferretería perjudicando el capital de estas MYPE en la ciudad de Piura. Según el Banco Central de Reserva del Perú (BCR) presentó los resultados de la Encuesta Permanente de Empleo con información del 4 julio del 2015, realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), donde se revela que la tasa de desempleo, que mide la relación de personas desocupadas

entre las Personas Económicamente Activas (PEA), en el último mes aumentó y se ubicó en 6.5%. Este resultado se dio después de haber obtenido en junio la tasa más baja en lo que va del año 5.4%. La PEA disminuyó 0.2% de junio a julio y alcanzó un total de 4.9 millones de personas; mientras que los desempleados aumentaron en 18.3% llegando a 321,700 personas (Comercio 2015).

Dentro del factor económico en el Perú las áreas de libre comercio en la economía peruana está bastante bien, se ha beneficiado de la apertura. Muchas economías sudamericanas han sufrido por los precios de las materias primas, pero eso está cambiando ligeramente también. Hay que eliminar las barreras arancelarias, y una enorme cantidad de nuestro crecimiento sucede en esta zona en los últimos diez años. Actualmente, diría que entre el 20% o 25% de nuestros ingresos proviene de esta zona económica. Las oportunidades para nuestro negocio son enormes, todavía somos relativamente pequeños en muchos países de este bloque (Cruickshank, 2016).

Sobre los factores socio culturales, la ocupación en el Perú según los resultados de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), en el año 2015 la Población en Edad de Trabajar alcanzó los 23 millones 34 mil 200 personas, de las cuales el 71,6% (16 millones 498 mil personas) representa la Población Económicamente Activa o llamada Fuerza laboral y el restante 28,4% la Población Económicamente Inactiva, constituida por estudiantes, amas de casa, jubilados, etc. Entre los departamentos más representativos en cuanto a Población en Edad de Trabajar se encuentran: Lima y Callao (8 millones 394 mil 900 personas), La libertad (1 millón 373 mil 800), Piura (1 millón 322 mil 700 personas) y Cajamarca (1 millón 86 mil 700 personas); además de conocer el acceso y uso de la Población en edad de trabajar, así como de la Población Económicamente Activa a los servicios financieros es una necesidad de importancia puesto que se ha convertido en una herramienta relevante para generar oportunidades y

permitir que la población se inserte dentro de los beneficios de lo que significa un crédito o la posibilidad de ahorro. En tal sentido, la ENAHO del 2015, incluye preguntas sobre Inclusión financiera, los resultados muestran que el 35,0% de la población en edad de trabajar de 18 y más años de edad tiene acceso o usa alguno de los servicios financieros formales, entre la PEA el porcentaje es ligeramente superior, 38,4% y en los ocupados alcanza al 38,7% (Sánchez, 2016).

Además respecto a la composición étnica de la Población Económicamente Activa masculina y femenina no es muy diferenciado. Entre los hombres, el 55,0% manifestó considerarse mestizo, 25,1% indígena, 4,6% blanco y 2,4% afrodescendiente, mientras que entre las mujeres, el 52,4% se considera mestiza, 27,5% indígena, 4,9% blanca y 2,0% afrodescendiente, y entre los ocupados que de acuerdo a sus costumbres y antepasados se considera Indígena, la informalidad afecta al 84,1%, entre las mujeres al 87,9% y en los hombres al 80,9%. Por tanto la tasa de informalidad es menor entre los que se consideran mestizos, 66,2% se encuentran en empleos informales, es menor entre los hombres de ésta misma condición étnica (64,7%) que entre las mujeres (68,3%) (Sánchez, 2016).

Otro factor importante es el crecimiento de empleo en el Perú en cuanto a la formalización, partamos del hecho de que alrededor del 75% del empleo es informal, pero la productividad laboral en el sector formal es 2.5 veces más alta que en el informal. Para poner en perspectiva el asunto, la informalidad peruana es mucho más alta, si comparamos con otros países como es el caso de Chile, que marca solo 40%. Con relación a este país, nuestra elevada informalidad se debe, entre otros factores, a servicios públicos deficientes, a baja educación y producción de los trabajadores y, especialmente, a una excesiva carga regulatoria. Entonces, el desafío es mantener la flexibilidad de la informalidad, pero en un marco de legalidad. A largo plazo, se deben

aumentar las capacidades de los trabajadores a través de la educación; a mediano y corto plazo, se debe lograr que la formalidad se vuelva más atractiva, aliviando la carga regulatoria y mejorando los bienes y servicios públicos (Céspedes, Lavado y Ramírez, 2016).

Con respecto al factor tecnología dicho factor ayuda al aumento de las ventas dándose reflejado en la disminución de la mano de obra directa, posicionándose como un factor importante para la MYPE que en sentido amplio significa empleo de la ciencia y la técnica en relación con el campo de la producción (procesos productivos) y/o nuevos productos; métodos de gestión; sistemas de información (Clavijo, 2010).

El modelo tecnológico establece los elementos que deben constituir la infraestructura tecnológica con el objetivo de brindar servicios. El modelo tecnológico se basa en el uso intensivo de TIC. La tecnología es un factor determinante de la capacidad competitiva de la empresa, dado que posibilita aumentos de la productividad, lo que se refleja en disminución del costo unitario del bien o servicio. Afecta a la estructura de cualquier empresa y su desarrollo tecnológico se ve afectado por el énfasis que dedica a este apartado y la relación de los esfuerzos propios en relación con los que efectúan otras empresas competidoras (Castillo, Espinoza y Vega, 2010).

Las empresas que operan en un sector o innovan por su cuenta o deben seguir (imitar, copiar, comprar) las innovaciones de los demás, así para poder seguir siendo competitivos se debe actualizar en relación con los desarrollos tecnológicos que afecten a la capacidad de obtención de bienes y servicios. La volatilidad tecnológica es tan alta en algunos sectores que antes de comercializarse un producto ya ha quedado obsoleto, lo que afecta a las MYPE, dado que con mucho esfuerzo logran adquirir equipos (UNESCO, 2011).

Como se mencionó anticipadamente no se encuentra ningún problema en relación a las maquinarias e insumos necesarios para las MYPE de transporte, ya que dichos equipos son especializados y no se ven afectados por las trabas a las importaciones y se pueden encontrar fácilmente para el cliente, esto significa que herramientas tecnológicas como el código de barras, por tanto los dispositivos electrónicos y las computadoras facilitan la labor tanto del almacén central como de los locales en los procesos de recepción de mercadería, las tomas de inventarios, preparación de pedidos (CEPAL, 2017).

Hoy en día la tecnología brinda una gran fuente de información que ayuda al desarrollo de las actividades de la empresa cuentan computadora con internet para así llevar el control diario detallado de ventas y compras del día, tienen correo electrónico, pagina web como son: Facebook, twitter, además teléfono fijo, celular, whatsapp y los vehículo cuentan con GPS, que es un sistema donde se puede controlar la velocidad del vehículo, verificar por donde va.

Al hablar de la MYPE a nivel de microambiente se puede apreciar que estas no tienen una negociación directa con los proveedores lo cual se debe a su bajo volumen de compras y al poco insumo y materiales que adquieren. Las MYPE pueden acceder a pequeños préstamos por algunos bancos privados que son inflexibles en el cobro de los intereses, en los últimos años, el acceso de las MYPE al crédito del sistema financiero ha aumentado, ello evidencia la importancia de monitorear el endeudamiento de estas empresas con el sistema bancario. Además cada MYPE es diferente y posee fortalezas y debilidades distintas de las demás el realizar un análisis interno le facilita a la organización evaluar su desempeño y capacidades, reconociendo de esta manera sus propias fortalezas y debilidades; que en conjunto con la misión y la visión serán parte de la base para el establecimiento de objetivos y estrategias. Estas estrategias y objetivos

irán encaminados hacia el aprovechamiento de las fortalezas de la organización y a superar sus debilidades (Weinberger, s.f.).

Según Thomson (2013) señala que una de las herramientas más utilizadas en el análisis interno, es el análisis de la cadena de valor, es una herramienta que posibilita identificar las actividades estratégicas primarias y secundarias de todos los procesos necesarios para entregar a los clientes productos y servicios de calidad, y así se facilitaría encontrar y establecer ventajas competitivas para la organización. Respecto al ambiente interno brindan un buen servicio, dado que tratan bien al cliente que es esencial para el crecimiento de una empresa, pero cuando se presentan conflictos, los trabajadores no saben tomar buenas decisiones para resolver el problema y acuden al dueño. Esto se debe a la falta de capacitación, los trabajadores no se sienten capaces de resolver conflictos y tomar decisiones, generando en ocasiones una insatisfacción en el cliente.

Con respecto a las MYPE, en el rubro transportes de carga vía terrestre son organizaciones lucrativas dedicadas al servicio de transporte, para que la carga llegue en buen estado, sea por ello que nace la importancia de tener un líder contingente para manejar las situaciones de manera eficiente. Los líderes son los principales actores y efectores dentro de una institución ya que su influencia y confianza ante los miembros es fundamental para desarrollar cualquier actividad en equipo, ya que es de suma relevancia aplicar un liderazgo de excelencia, para una mayor satisfacción de las personas comprometidas con su trabajo y a la vez ejercer su capacidad de poder lograr grandes resultados y superando también las expectativas de lo que una empresa tiene establecida para poder cumplir con sus propósitos y objetivos establecidos (Higinio, 2016).

Por tanto estas empresas de deben cumplir con ciertos requisito de Ley generado por el Estado, y según la Ley N° 27181 (Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre) y el Reglamento Nacional de Administración del Transporte, aprobado por D.S. N° 017-2009-MTC, regulan los servicios de transportes públicos y privados de personas, mercancías y mixto en los diferentes ámbitos del país como son: nacional, regional y provincial, fijando las condiciones de acceso y permanencia de carácter técnico, legal y operacional que deben cumplir los operadores prestadores del servicio con la finalidad de lograr la completa formalización del sector y brindar mayor seguridad a los usuarios del mismo, promoviendo que reciban un buen servicio de calidad. Por tanto los vehículos autorizados para el servicio de transporte de mercancías, de acuerdo con el Reglamento Nacional de Vehículos (aprobado por D.S. N° 058-20303-MTC),

En el Perú las empresas en el sector transporte de carga, vienen mostrando cambios satisfactorios en cuanto a los avances favorables y con la nueva tecnología, pues a su vez algunas empresas se resisten adaptarse a las nuevas competencias, debido a que el personal no está orientado a las necesidades de la empresa, además no cuentan con sistemas de calidad que les ayude a mejorar en la atención del cliente que es una parte fundamental para el crecimiento de la empresa, también por falta de capacitación y entrenamiento, para así involucrar más a los colaboradores y con sentido de pertenencia que reflejen eficiencia y eficacia en cuanto a los resultados (CEPAL, 2011).

En el Perú, el 35% de las MYPE, los empresarios tienen un profundo conocimiento técnico, pero aún existe cierta resistencia de poner en práctica las estrategias diseñadas, tal es el hecho de que no pueden delegar responsabilidades y compartir conocimientos a los subordinados, habiendo falencias de manejo de personal, no hay motivación por parte de la gerencia, entrenamientos acerca de cómo atender al

cliente, se descuida al personal, no se les orienta como debe de ser, por el contrario hay castigos que lleva con el transcurso del tiempo a disminuir la productividad del personal (Serkovi, 2011).

Es así que conociendo el entorno interno, en la investigación se ha podido determinar el desarrollo de: la Administración, la Logística, los Recursos Humanos y los procesos.

En el desarrollo de la administración las MYPE de transporte de carga tienen un buen gobierno de los gerentes o administradores y trasciendan con mayor productividad, responsabilidad social, además llevan a cabo la implementación de los componentes del control interno: ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgos, información y comunicación y el monitoreo; ya que contarían con certificación de calidad y son auditados periódicamente por la entidad correspondiente, verificándose los requisitos de la norma. Asimismo, este proceso también les permite a las empresas de transporte formar alianzas estratégicas con los proveedores, clientes y otros, de modo que propicien el logro de los objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento de leyes, principios, normas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas empresariales (Medina, 2011).

Es así que se ha conocido el tema relacionado a la logística que se aplica en las MYPE, donde interesa la logística está orientado al transporte de carga que cumple la función de transportar de un lugar a otro una determinada mercadería. Este servicio forma parte de toda una cadena logística, la cual se encarga de colocar uno o varios productos en el momento y lugar de destino indicado y forma parte de la cadena de distribución, ya que cumple con el transporte de los productos a un determinado costo (el cual es conocido como flete). Este traslado se realiza desde el punto de partida hacia el destino final de la mercadería, sin embargo la carga durante este trayecto pasará por

lugares de embarque, almacenaje y desembarque; además es una pieza importante en el proceso económico de un país, debido a que va a incrementar o disminuir la eficiencia del servicio de transporte de carga en el mercado y este resultado se reflejará en el nivel de competitividad y el buen servicio que las empresas de transporte de carga ofrezcan al público, y los envíos que realizan no son unidireccionales. (...) Esto quiere decir que no siempre los envíos se van a realizar de productor (punto de partida de envío) a cliente (destino final), también se pueden dar en sentido inverso de consumidor final a productor. Por otro lado, en el Perú el servicio de transporte de carga forma parte del sector privado, donde se rige por reglas establecidas por el Estado con la finalidad del buen desempeño de dicha actividad. Por ende este servicio se encuentra vinculado a todas las actividades económicas que se genera dentro de la misma nación, por lo cual existe una estrecha relación entre el dinamismo de la economía con la cantidad de viajes y el volumen de la carga. Sin duda, el buen funcionamiento en conjunto de todos estos factores generará que el servicio de transporte de carga favorezca en el incremento o disminuya la economía peruana (Panduro, 2011).

Finalmente, el servicio de transporte de carga es un servicio que se brinda a nivel nacional trasladando mercadería en el interior del país, o también importada y exportada que van desde un determinado punto, por ende el transporte de carga no solo se puede tratar con políticas del transporte urbano, sino que además intervienen otros factores debido a que es un servicio que se da a nivel nacional trasladando mercancía como en el interior del país, o también importaciones y exportaciones, lo cual va a generar un incremento en la economía general del país y el incremento en las importaciones y exportaciones, lo cual finalmente es positivo para el país y la ciudad en particular (Sotelo, 2014).

A nivel regional hoy en día se requiere un liderazgo práctico, sistema de calidad para cambiar el rumbo de las organizaciones y generar una actitud diferente en los miembros de toda la empresa. Se puede ver que la mayoría de las empresas se hacen más conflictivas frente a las competencias, tanto como algunas ven estos sucesos como oportunidad de crecimiento y desarrollo.

En la ciudad de Sullana con respecto al tipo de sistema de calidad que cuentan los gerentes en las empresas de transporte de carga, se distingue la ausencia de resultado que muestra al aplicar el buen liderazgo, es claro que para un cambio favorable dentro las organizaciones es fundamental invertir, porque se busca tener mejores resultados tanto en el rendimiento de los miembros de la empresa así como económicamente, es por ello que ante el problema que se vive el día de hoy en las empresas, es ver aquella brecha que está interviniendo en que las actividades se desarrollen de manera adecuada y ante esto el gerente es quien guía y muestra alternativas de mejora, además realizar una investigación de cómo están en su situación financiera ya que es un problema que tienen la mayoría de empresas.

El transporte de carga en el Perú también tiene la limitación de que en su mayoría se hace por carretera. Las vías férreas prácticamente no existen en el país, las carreteras deben tener unas reglas mínimas de seguridad, un radio de curva permisible, espesor de la capa de asfalto, distancias, las carreteras no tienen guardavías flexibles ni tronadores que, de salirse uno de la pista, suenen y alerten al conductor de la situación, entre otros requisitos, además, tiene el parque automotor más viejo de América Latina promedio de 17 años. Esto no solo eleva la contaminación, sino que aumenta las probabilidades de siniestralidad, pues estos automóviles no cuentan con el mantenimiento debido, por tanto para el transporte de carga está en una situación crítica (Becerra, 2014).

Otro de los problemas que afecta al transporte de carga en Sullana es que entre el 80% y 85% de camiones de carga pesada registrados en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) opera de manera informal, y aproximadamente el 77% del transporte interprovincial no cumple con las exigencias requeridas. Esto también aumenta la posibilidad de accidentes debido a fallas técnicas (Lira y Malpartida, 2015).

Cabe indicar que “la ocurrencia del Fenómeno de El Niño Costero afectó el abastecimiento de mercaderías, la operatividad de unidades mineras, la infraestructura de carreteras, los transportes, la actividad de restaurantes, así como a los subsectores agua, electricidad y comunicaciones al afectarse una serie de antenas de transmisión en diversas zonas del país”, señaló el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017), los empresarios de transportes de cargas se vieron afectados porque no pudieron transportar ningún tipo de mercadería, por los desastres naturales, por carretas en mal estado, etc. La furia de la naturaleza no solo ha pasado la factura a pequeñas, medianas y microempresas, sino también a las grandes.

De estos pequeños negocios se desconoce cuales son las características de la gestión de calidad y el financiamiento; es por ello que se plantea el siguiente enunciado de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017?, problema que se pretende brindar soluciones con las cuales los empresarios pueden buscar una alternativa, con la finalidad de mejorar su MYPE.

Para dar respuesta a esta interrogante de investigación se plantea como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017.

La consecución del objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos: (a) determinar el grado de gestión de calidad de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017, (b) identificar los objetivos de la gestión de calidad de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017, (c) determinar la importancia del financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017, (d) describir las formas de financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017.

La presente investigación se justifica a nivel teórico porque contribuye a desarrollar conocimientos de las características de las variables de gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga, lo cual permite llenar un vacío de conocimiento. Tener claro todos estos conceptos para presentar de manera práctica una ayuda y tratar de indagar nuevas ideas, enfoques que conduzcan al éxito de estas variables escogidas, que a su vez permitirán enriquecer el desarrollo de esta investigación.

El uso de las diferentes prácticas metodológicas y aplicaciones matemáticas y estadísticas permite conocer cómo medir y cuantificar resultados.

También esta investigación se justifica desde el punto de vista metodológico porque proporciona un instrumento (cuestionario) para el recojo de información de la población en base a una muestra con la aplicación de herramientas estadísticas, que conllevan a un resultado cuantitativo y de utilidad.

Además, la investigación se justifica desde el punto de vista práctica, porque permitirá conocer las características de las variables Gestión de Calidad y Financiamiento materia de la Unidad de Investigación.

Se justifica socialmente porque nos permite conocer de cerca la problemática de las MYPES rubro transporte de carga, para luego ofrecer: a los micro empresarios (información sobre su problemática y lo que deben hacer), para hacerse más competitivos, asimismo el estudio brinda un aporte sobre las principales fuentes de financiación que ofrece el mercado local y de lo importante que es la buena gestión del recurso humano.

En lo personal y como entes comprometidos con el desarrollo local, el involucrarnos en la investigación, amplía nuestros conocimientos y pone en práctica lo aprendido en aulas, ampliando no sólo nuestros conocimientos, sino desarrollar nuestras habilidades, generando actitudes positivas hacia la investigación; que a la larga nos servirá en nuestro desarrollo como profesionales ya formados.

En cuanto al ámbito profesional, me permitirá obtener el título profesional, escalando un grado más en mi carrera.

La metodología que se utilizara para el proyecto de investigación es de tipo descriptiva y de nivel cuantitativa, de diseño no experimental – de corte transversal, la investigación se desarrollara en el distrito de Sullana año 2017, la población de estudio se constituirá por un universo formado por Micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, el muestreo es la MYPE rubro transporte de carga, año 2017.

El trabajo de investigación se ha estructurado en tres partes:

En la primera parte se desarrolla la revisión de la literatura que respalda la tesis que incluye los antecedentes y el marco teórico.

En la segunda parte incluimos la metodología con el tipo y enfoque de la investigación, el diseño, universo y muestra y el plan de análisis.

La tercera parte se desarrolla los resultados, el análisis de los resultados, las conclusiones y recomendaciones y por ultimo las referencias bibliográficas y anexos.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Gestión de Calidad**

Mendoza (2008) en su trabajo de investigación “documentación del sistema de gestión de la calidad conforme a la norma NTC ISO 9001:2000 en la empresa Grúas Pereira S.A.”, Proyecto de grado para optar al título de Ingeniero Industrial, en la Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia, quien tuvo como objetivo general Realizar toda la documentación necesaria para la implementación de un sistema de gestión de calidad en base a la norma NTC ISO 9001:2000 para la empresa Grúas Pereira S.A. Empleó la metodología de observación y comunicación directa con todas las personas implicadas en la implementación del sistema, ya que es la más apropiada para el logro de los objetivos trazados, llegando a la conclusión que todos los integrantes de una organización que busca documentar y posteriormente implementar un Sistema de Gestión de Calidad, deben ser parte activa de dicho proceso, ya que todos a su manera aportarán conocimientos valiosos para la eficaz estructuración de este. Por eso es que el factor más importante de un sistema de estos es el humano y su sincero compromiso, además la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad es el paso inicial para que una empresa busque un nuevo rumbo de dirección, encaminado a la identificación constante de fallas, la toma de acciones para resolver estas y finalmente la adquisición de la filosofía de mejora continua, que ha hecho grandes a muchas compañías que han estado dispuestas al cambio y lo han aceptado como factor primordial de su sostenimiento y crecimiento.

Ruedas (2014) en su trabajo de investigación “diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2008 para la empresa mamut andino. C.A.” trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniera industrial, en la Universidad de Guayaquil, quien tuvo como objetivo general Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la compañía Mamut Andino en el área de Operaciones el cual utilizo la metodología de la documentación y tiene un criterio práctico que evite generar actividades burocráticas en la empresa. Por medio de entrevistas lluvia de ideas diagrama de Ishikawa y levantamiento de la documentación utilizada en cada proceso, llegando a las siguientes conclusiones que la propuesta de Diseño del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 es la adecuada para esta organización, determina que son procesos que pueden enfrentarse a un control continuo de la calidad y que el proyecto realizado servirá de base para que Mamut Andino empiece el cambio e incentive al personal a medir sus procesos mediante indicadores de gestión, controlar y realizar un seguimiento de dichos procesos, sin que requiera una gran inversión, tanto de tiempo como de dinero, hasta el momento en que la organización implemente sus sistema de gestión de la calidad, la adopción de un sistema de gestión de la calidad, se genera como una estrategia para la organización, el fin es que la organización se vuelva competitiva generando beneficios a mediano y largo plazo, logrando a la vez asegurar a sus antiguos clientes y atrayendo a nuevos clientes.

Ospina (2015) en su trabajo de investigación “Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías”, Tesis de doctorado en marketing, en la Universidad de Valencia, España, el cual tuvo como objetivo general aportar conocimiento acerca del proceso de formación de la calidad de servicio y del valor en el ámbito de la gestión del transporte de mercancías, observando el papel que desempeñan

variables tales como la imagen y las TIC, al explicar la relación entre empresas de la cadena logística, y con todo ello definir sus efectos en términos de satisfacción y lealtad, utilizando la metodología de investigación empírica realizada, y los resultados de ella derivadas. Así, el capítulo nueve presenta, en primer lugar los resultados de una investigación cualitativa que se realizó con el objetivo de identificar aspectos específicos de las relaciones entre empresas reales del sector del transporte de mercancías, mediante el instrumento SERVQUAL de “tres columnas” recoge, no sólo la discrepancia entre el servicio percibido (P) y el nivel de servicio deseado (ED), sino también el desajuste entre el servicio percibido (P) y el nivel de servicio adecuado (EM), llegando a las siguientes conclusiones que las características que el transporte intermodal debe cumplir, y que nos permiten delimitar de una mejor forma este concepto: a) un único lugar de origen y de destino; b) utilización de varios modos de transporte; c) un contrato único de transporte, con una sola declaración de expedición; d) un operador responsable de toda la operación; e) la mercancía no sufre transformación, por lo tanto no existe manipulación; f) una tarifa de servicio única pactada desde el lugar de origen al destino final; y g) simplificación de los trámites documentales aduaneros, los sistemas de planeación (APS) son utilizados de forma complementaria con los sistemas ERP, ya que a partir de la información capturada, estandarizada y almacenada que provee el ERP, el APS permite el análisis para la toma de decisión, Por último, los sistemas satelitales (GPS) se pueden aplicar para mejorar la operación del transporte de mercancías a través de la gestión y monitorización de vehículos, la captura y el mapeo de la infraestructura de transporte, la gestión y monitorización de incidentes durante el transporte y los sistemas de navegación de los vehículos.

Salas y Velasco (2009) en su trabajo de investigación de “propuesta de rediseño del proceso servicio de carga y encomiendas en la empresa de transportes Línea s.a. para disminuir los costos de calidad”, tesis para optar el grado de magister en dirección de operaciones y logística, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, el cual tuvo como objetivo general realizar el análisis de los procesos del Servicio de Encomiendas de la Empresas de Transportes Línea S.A, utilizando la metodología de mejora de procesos enfocada en la teoría de los 5 ceros para reducir los costos de calidad, llegando a las siguientes conclusiones que las causas de los principales problemas que influyen en la calidad del Servicio de Encomiendas de la Empresa de Transportes Línea S.A. son: No contar con equipos adecuados que faciliten la codificación de las encomiendas y un software especializado que permita el manejo eficiente de esta información obliga que, a través de todos los procesos, exista un exceso de actividades de control que se realizan de forma manual incrementando el riesgo de errores en el proceso, el sistema a implantarse permitirá la trazabilidad de las encomiendas permitiendo al supervisor de operaciones tener la seguridad que ninguna de las encomiendas es enviada a un destino equivocado y que los rezagos se reduzcan. De este modo se estarían reduciendo los errores en el servicio del 13% al 2%.

Ricaldi (2013) en su trabajo de investigación “propuesta para la mejora de la disponibilidad de los camiones de una empresa de transportes de carga pesada, mediante el diseño de un sistema de gestión de mantenimiento”, proyecto profesional para optar por el título de ingeniero industrial, en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, el cual tuvo como objetivo general minimizar las demoras de los tiempos de transporte de caña de azúcar mediante el desarrollo de una propuesta de Gestión de Mantenimiento que mejore la disponibilidad de los camiones, lo que a su vez, permita realizar mayor número de viajes y, por ende, mejore tanto los ingresos de la empresa de

transportes como la percepción que tiene el cliente sobre el servicio brindado, utilizando la metodología que permite establecer una jerarquía en las prioridades de los ítems, con la finalidad de facilitar la toma de decisiones al momento de centrar los esfuerzos y recursos en donde sea más importante y necesario mejorar la confiabilidad operacional, llegando a las siguientes conclusiones el 54% de las demoras de los tiempos de transporte es causado por los desperfectos mecánicos, es que se analizó al área de mantenimiento, mediante una auditoría. Esta tuvo como resultado un 51% de eficiencia del área, lo que considera un bajo rendimiento, y las propuestas de mejora para la ejecución de las tareas de mantenimiento consistieron en desarrollar distintos tipos de mantenimiento. En primer lugar, el mantenimiento autónomo a cargo de los conductores, el mantenimiento preventivo donde se programan tareas en las que puede definirse cierta periodicidad de desarrollo y, por último, el mantenimiento correctivo tanto para las tareas de mantenimiento programadas como para aquellas se surgen aleatoriamente.

Villavicencio (2014) en su tesis de investigación “calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de Transportes Línea S.A. Trujillo 2013”, tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Trujillo, el cual tuvo como objetivo general conocer cuál es la calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de Transportes Línea S.A. Trujillo 2013, utilizando la metodología deductivo – inductivo, analítico y estadístico, con una muestra probabilístico con diseño no experimental transaccional, descriptivo correccional, llegando a las siguientes conclusiones que la calidad de servicio en el área de carga y encomiendas es moderada y su relación con los clientes es poco satisfactoria en la empresa, y la calidad de servicio es eficiente por la confianza que esta brinda a los

clientes y el 98% de los clientes se encuentran en un alto nivel de satisfacción con respecto a la calidad de atención en el servicio que reciben.

Sterlyn (2014) en su trabajo de investigación “Gestión de calidad y formalización de las MYPE del sector de comunicaciones rubro transporte de pasajeros de la ciudad Piura, año 2013”, Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo como objetivo general cuál es la relación que existe entre la Gestión de Calidad y la formalización de las MYPE del sector comunicaciones del rubro transportes de pasajeros de la Ciudad Piura, año 2013, la investigación de tipo descriptiva porque se conoció como influye la formalización y la gestión de calidad de las MYPE servicio rubro transportes de pasajeros (Piura) año 2013, se trabajó con el diseño de una investigación no experimental de nivel cualitativa porque permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio. Mediante una entrevista y aplicación de un cuestionario a 15 empresarios y 30 trabajadores con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen la gestión de calidad y la Formalización MYPE de servicio rubro transporte de pasajeros, llegando a las siguientes conclusiones que las características de manejo en gestión de calidad de las MYPE en el rubro transporte de pasajero no es la más adecuada. Son varios aspectos negativos como: La mala atención al cliente en el servicio que se brinda y poca responsabilidad por capacitarse.

Guzmán (2014) en su trabajo de investigación “Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro librerías (ciudad Piura) año 2013”, Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2014, el cual tuvo como objetivo general, conocer las características de la gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro librerías de la ciudad de Piura, año 2013. La investigación fue descriptiva

no experimental de nivel cuantitativa, de tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, porque permitió conocer las opiniones de los sujetos de estudio, mediante una entrevista y un cuestionario con el propósito de conocer cuáles son los factores que influyen la gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro librerías, llegando a las siguientes conclusiones que no hay una buena relación entre la calidad de gestión y la formalización, por la falta de capacitaciones en atención al cliente, se debe mejorar los factores de gestión de calidad de las Librerías, a pesar que se tiene conocimientos que la formalización vincula positivamente la competitividad y la rentabilidad, el nivel de manejos de mecanismos para el control de calidad y servicio no está muy bien claro, a pesar que la mayoría de las empresas del rubro conocen que la formalidad ayuda a desarrollar con éxito el nivel de rentabilidad a las empresas, la mayoría de los microempresarios encuestados coincidieron en que la gestión de calidad del rubro librerías si les genera beneficio siempre que la entendamos desde dos dimensiones. La primera tienes que ver con el bien o producto en sí mismo. Debe cumplir con cuatro requisitos: estar bien presentado, estar bien diseñado, ser durable, tener un buen funcionamiento. El segundo nivel de calidad tiene que ver con proveer un buen servicio.

Navarro (2015) en su trabajo de investigación “Competitividad y gestión de calidad en las MYPE, de confecciones trajes de fiesta, mercado modelo - Piura 2015”, Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo como objetivo general determinar los factores de la Competitividad y Gestión de Calidad. Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, siendo la interacción fuerte entre el cliente y el empleado, llegando a las siguientes conclusiones que los factores que influyen en el servicio esperado de la Gestión de Calidad son: Comunicación boca a boca, Necesidades personales, Experiencias anteriores y Comunicación externa; lo cual

significa que el cliente siempre espera recibir más de lo que espera es decir siempre busca quedar satisfecho por el servicio brindado y a cambio del buen servicio éste recomendará a la MYPE para hacerla más conocida, Los indicadores simples de la Gestión de Calidad son: Los que miden la calidad dentro de las empresas, Los que miden la satisfacción de los clientes, Observar la evolución que sufre la calidad del servicio a lo largo del tiempo, Comparar la situación de la empresa con sus principales competidores, Segmentar a los clientes en función de cómo valoran la calidad recibida, Evaluar las percepciones de los clientes internos sobre la calidad del servicio de los distintos departamentos. Es por ello que en este trabajo se utilizó la encuesta SERVQUAL del Autor Parasuraman, en donde se analiza el comportamiento de las percepciones considerando que los clientes esperan recibir un servicio extremadamente satisfactorio.

Tissieris (2013) en su trabajo de investigación “Gestión de calidad y la incidencia en el crecimiento de la producción de las MYPES agroexportadores rubro banano orgánico de la provincia de Sullana - Piura, año 2011”, Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo como objetivo general determinar cómo la Gestión de Calidad y la incidencia en el Crecimiento de la producción de las MYPES Agroexportadoras rubro de banano Orgánico de la provincia de Sullana, región Piura, año 2011, la investigación fue No experimental transversal que me permitió obtener la información adecuada. Para el recojo de la información se escogió una población de 29 y se encuestaron 27 trabajadores de CEPIBO, con un cuestionario de 12 preguntas cerradas, llegando a las siguientes conclusiones que utilizó las debidas herramientas para la gestión de calidad, se planifico, se controló y mejoro la producción del banano orgánico para cumplir con la certificación orgánica y con los estándares requeridos por

global gap para las exportaciones, se determinó la calidad del banano antes era de una calidad comparado con el de ahora tenemos un banano orgánico diferente mejorado y a la vez teniendo un impacto positivo en la producción.

Vílchez (2013) en su trabajo de investigación “Gestión de calidad y rentabilidad en las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) año 2012”, Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo como objetivo general, conocer y analizar los efectos de la gestión de calidad en la rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) en el año 2012, en la que se estableció una metodología cuantitativa – descriptiva, para el recojo de información se empleó una muestra de 15 con una población de 16 entre dueños y trabajadores, en el cual se manejó la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, donde se aplicó 14 preguntas, llegando a las siguientes conclusiones que al analizar los efectos de la gestión de calidad en la rentabilidad, se puede afirmar que la rentabilidad obtenida por las MYPES comerciales rubro confecciones de ropa está siendo afectada por un mala gestión de calidad, la cual es generada en gran parte por la escasa capacitación de los gerentes o dueños sobre gestión de calidad, al identificar los factores en la Gestión de calidad, la escasa capacitación, la desmotivación de los clientes internos genera que el personal que labora en las MYPES comerciales rubro confección de ropa no se sienta comprometido con los objetivos de la empresa, al conocer por qué la MYPES comerciales rubro confección de ropa no aplican la Gestión de Calidad es debido a que la no aplicación de las herramientas de la gestión de calidad se debe en gran parte al desconocimiento de parte de la gerencia 67% sobre este tema que al ser bien aplicado incrementaría la competitividad de este sector empresarial.

Berrú (2014) en su trabajo de investigación “Caracterización de la gestión de la calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014”, Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo como objetivo general, determinar la caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES rubro zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014. La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto. Fue descriptiva y se escogió una muestra de 40 microempresas, aplicando un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, llegando a las siguientes conclusiones que las MYPES en estudio el 75% utilizan las redes sociales para atención al cliente, el 57.50% utiliza la radio para la publicidad del producto de las MYPES, el 47.50% cada más de tres años el empleador capacita e incentiva al trabajador de las MYPES, el 50% considera que la infraestructura de las instalaciones es regular, mientras que el 62.50% considera que el personal de ventas y servicios no es honesto en la información que le proporciona al cliente.

### **2.1.2. Financiamiento**

Martínez (2006) en su trabajo de investigación “análisis financiero de la empresa servicios y transportes de Guatemala”, tesis para la obtención del Grado de Maestro en Ciencias, en la Universidad de San Carlos de Guatemala, el cual tuvo como objetivo general apoyar la toma de decisiones de inversión de la empresa SERTRAGUA, en función de la evaluación técnica de su situación financiera actual, utilizando la metodología documentación sobre la información financiera que dispone la empresa, investigación bibliográfica y documental de temas relacionados y complementarios al

estudio, con el instrumento de la entrevista con directivos y personal de la empresa relacionado con la información financiera a utilizar, para su aclaración o complemento, análisis documental de la información disponible, llegando a las siguientes conclusiones al momento de realizar el presente estudio, con la capacidad financiera y con la disponibilidad de recursos suficientes, para realizar inversiones de capital que le permitirían ampliar, mejorar y/o redefinir su capacidad de servicio y disponer del capital de trabajo requerido para su operación normal, desde el punto de vista económico financiero , de los proyectos de inversión considerados, el más conveniente para la empresa en ese momento, era la eliminación progresiva de la línea de servicio de transporte general , con el propósito de especializarse en el transporte de carga especial. Esto le permitiría a SERTRAGUA obtener un incremento relativo en su utilidad neta de 18.93%, para el año 2010 (21.42%) respecto al 2005 (18.01%), durante el período estimado del proyecto de cinco años.

Aldana, Álvarez y Triana. (2010) en su trabajo de investigación “creación de la empresa de servicios transportes Markar LTDA”, Tesis para optar el título profesional Licenciado en Administración, en la Universidad EAN, Bogotá, el cual tuvo como objetivo general diseñar un plan de negocios que se ajuste a las necesidades del mercado, para ofrecer un portafolio de servicios en transporte de ejecutivos generando un valor agregado para las compañías y sus pasajeros, utilizando la metodología evaluación cuantitativa de la posibilidad de generar o no la idea de negocio, con algunas entrevistas que aportaran a un estudio de tipo exploratorio – descriptivo, que primero genere ideas y percepciones, para la base de la descripción del negocio y su validez en el mercado, y la muestra de los resultados y análisis de la encuesta aplicada a las empresas seleccionadas a partir del cálculo de la muestra, llegando a las siguientes conclusiones que los mercados financieros están fluctuando de tal manera que no son

atractivas las tasas de captación, el retorno de la inversión y el crecimiento de los aportes iniciales del negocio generan un mayor y mejor impacto al momento de tomar la decisión de invertir en el negocio y no en una inversión financiera tradicional y de largo plazo.

Arguello (2011) en su trabajo de investigación “Diseño del plan estratégico para la empresa de transporte de carga Expresstage S.A. ubicada en el Norte de Quito”, Tesis para optar el título de Ingeniería de Gerencia y Liderazgo, en la Universidad de Politécnica Salesiana, Quito, el cual tuvo como objetivo general diseñar un plan estratégico para la empresa de transporte de carga Expresstage S.A a nivel nacional, utilizando la metodología descriptivo correccional, con diseño de investigación descriptivo longitudinal, con el instrumento de la encuesta a los clientes y la entrevista de los colaboradores, llegando a la conclusión que necesitan para la inversión inicial de aproximadamente S/. 13, 935.00, los cuales utilizan los recursos propios, el cual será recuperado por medio de las ventas de servicio de carga.

Álvarez (2015) en su trabajo de investigación “la decisión de inversión y financiamiento y la mejora de la situación económica – financiera de la empresa materiales de construcción Alca EIRL en la ciudad de Trujillo al año 2015”, tesis para optar el título profesional de contador público, en la Universidad Privada del Norte, el cual tuvo como objetivo general demostrar que la decisión de Inversión y Financiamiento en flota adicional de transporte mejora la situación económica financiera de la Empresa Materiales de Construcción ALCA EIRL en la ciudad de Trujillo al año 2015, la metodología que empleó en sus mediciones se realizaron en el análisis y observación de la empresa Materiales de Construcción ALCA EIRL, el instrumento que empleó para la recolección de datos son mediante entrevistas, revisión de documentos de la empresa, fuentes bibliográficas, y observación directa a la empresa

de artículos de construcción y ferretería “comercial Materiales de Construcción ALCA .E.I.R.L.”., llegando a las siguientes conclusiones que la decisión de inversión y financiamiento si mejora la situación económica financiera; porque al realizar el flujo de caja, considerando la deuda la empresa tiene flujos promedios de 2,275,424.00 soles, dinero que le sirve para seguir operando de una manera tranquila, el van es positivo y la TIR es superior a la tasa de descuento, el costo financiero se tomó del sistema financiero, pero que es bueno precisar que la empresa, puede manejar la tasa de financiamiento menor a la planteada en el caso porque tiene a dos clientes con amplia solidez, estos son CEMENTOS PACASMAYO y SIDERPERÚ, a esto hay que ver que el flujo de caja sobre todo los ingresos están asegurado.

Pérez (2012) en su trabajo de investigación “gestión del capital de trabajo y su efecto financiero en las empresas del sector de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de Trujillo periodo 2011”, tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, en la universidad de Trujillo, el cual tuvo como objetivo general determinar cuál será el efecto de la gestión del capital de trabajo y su efecto financiero en las empresas del sector de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de Trujillo periodo 2011, la metodología de la investigación es analítico sintético y el instrumento para recopilar la información es de la entrevista con los encargados de la parte financiero de la empresa y para el análisis de la información trabajo con el análisis documental, llegando a las siguientes conclusiones que mediante la mejora del capital de trabajo, con políticas adecuadas como la mejor política de créditos para el pago de proveedores y el establecimiento de financiamiento a un costo financiero competitivo se podrá tener una mejor situación financiera en la empresa de transportes ITTSA S.A.C. y también le permitirá alcanzar una mejor posición financiera, más solvente.

Mego (2016) en su trabajo de investigación “aplicación del planeamiento financiero y su influencia en la situación económica financiera en la empresa transportes San Felipe S.A. Trujillo 2017”, tesis para optar el Título Profesional de Contadora Pública, en la Universidad Nacional de Trujillo, el cual tuvo como objetivo general demostrar de qué manera la aplicación del planeamiento financiero influye en la situación económica financiera de la empresa Transportes San Felipe S.A. Trujillo 2017, la metodología de investigación fue análisis de la información financiera de los períodos 2015 y 2016, observación de las actividades en la oficina, el instrumento fue el cuestionario a los trabajadores, cuestionario a choferes, entrevista al Gerente, cuestionario a la plana Administrativa llegando a las siguientes conclusiones que al elaborar y evaluar las herramientas del planeamiento financiero y con la implementación de mejoras en cada proceso operativo para cumplir con lo planificado, se logró aplicar el planeamiento financiero en la empresa, el planeamiento financiero influye de manera positiva en la situación económica financiera de la empresa, ya que en los cuatro primeros meses proyectados del período 2017, la empresa tiene utilidades. Así mismo la empresa logrará mejorar los índices de rentabilidad financiera.

Castillo (2016) en su trabajo de investigación “Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las MYPE de servicios, rubro alquiler de vehículos de transporte liviano de pasajeros en la ciudad de Piura, año 2014”, Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo como objetivo general describir las características del financiamiento y rentabilidad de las MYPE de Servicios, Rubro Alquiler de vehículos de transporte liviano de pasajeros en la ciudad de Piura año 2014, la metodología de investigación fue de tipo descriptiva, desarrollada mediante la aplicación de un cuestionario, Revisión Bibliográfica y Documental bajo la perspectiva

de que la información recolectada es la verdadera y nos informa acerca de la situación relacionada con el tema de investigación, llegando a las siguientes conclusiones que las principales fuentes de financiamiento de las MYPE de servicios rubro alquiler de transporte liviano de pasajeros en la ciudad de Piura año 2014 según la investigación y los resultados mayormente son las Cajas municipales de ahorro y crédito, para lo cual requieren que tengan un historial crediticio, estar bien en el sistema financiero, capacidad de pago, un plan de inversión experiencia en el rubro y así lograr un buen manejo financiero, control de gastos y costos para poder cumplir con las obligaciones y compromisos financieros adquiridos y tener una buena rentabilidad. Las MYPE de servicios rubro alquiler de transporte liviano de pasajeros en la ciudad de Piura año 2014, prefieren solicitar financiamiento en las cajas municipales de ahorro y crédito, debido a que les brinda muchas facilidades como; atención personalizada, asesoramiento permanente del funcionario encargado del crédito, menos intereses moratorios, el financiamiento solicitado por el cliente es utilizado para la compra de un bien mobiliario y para capital de trabajo.

Espinoza (2015) en su trabajo de investigación “Caracterización de la capacitación y el financiamiento en las MYPE del rubro ropa de bebés en el complejo del mercado central de Piura, 2015”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo como objetivo establecer las características de la capacitación y el financiamiento en las MYPE rubro ropa de bebés en el complejo de mercado central de Piura, 2015. Se empleó la metodología de investigación de tipo no experimental de corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a las variable de capacitación y financiamiento, basado en una muestra de 17 trabajadores y 08 representantes de las MYPE mencionadas, a quienes se les aplicó un cuestionario, llegando a las siguientes

conclusiones que determinó sobre las fuentes de financiamiento son los bancos y cajas municipales, las MYPE en su mayoría se mantienen en funcionamiento con recursos propios, a excepción de inicio de campañas donde se necesita financiamiento; además se determinó que las MYPE comenzaron sus operaciones con los dos tipos de capital, es decir propio y externo, se indica que los montos de financiamiento requerido es menos de S/. 4000.00 nuevos soles; debido a que ellos destinan una gran parte de capital propio para invertir en campañas y solamente cuando les falta, recurren a financiamiento externo, para poder cumplir con los plazos pactados, que generalmente son a corto plazo.

García (2015) en su trabajo de investigación “Caracterización del financiamiento y el Kaizen en las MYPE rubro bodegas del casco urbano de Morropón (Piura) año 2015”, Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, ha tenido como objetivo principal describir las características que tiene el financiamiento y el kaizen en las MYPE rubro bodegas del casco urbano de Morropón (Piura) año 2015. Se empleó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal; tuvo como sujetos de investigación a 36 propietarios de las MYPE bajo estudio, 36 trabajadores y 121 clientes obteniendo resultados mediante encuestas y entrevista personal, llegando a las siguientes conclusiones el tipo de financiamiento a que acuden las MYPE del casco urbano del Distrito de Morropón durante el año 2015, es el financiamiento a corto plazo, cuyo dinero es destinado para el pago a los proveedores y así poder mantener en una amplia gama de productos de calidad para ofrecerles a sus consumidores y por otra lado las MYPE también han invertido parte del financiamiento en la adquisición de maquinaria. La entidad financiera EPYME alternativa es el principal proveedor de recursos financieros de las MYPE rubro bodegas del casco

urbano del Distrito de Morropón durante el año 2015, quienes les otorgan facilidades en la obtención de un crédito, su tasa de interés se condiciona al monto solicitado y no varían según los plazos a devolución.

Coronado (2015) en su trabajo de investigación “Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPE del sector turismo - rubro Cevicherías del distrito de Sullana, año 2014”, Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo como objetivo general determinar las principales características del financiamiento y la rentabilidad de las MYPE antes mencionadas. La investigación fue de tipo descriptiva y de nivel cuantitativo y se escogió una muestra de 30 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, llegando a las siguientes conclusiones que se determinaron como características del Financiamiento de las MYPE del rubro Cevicherías que los empresarios tienen conocimiento sobre cómo acceder al financiamiento formal, que el tipo de financiamiento usado con mayor frecuencia es el financiamiento a mediano plazo. Asimismo se ha solicitado y recibido financiamiento en los dos últimos años, las entidades financieras a las que recurren los empresarios son los bancos y los montos recibidos cubren las necesidades empresariales. Por otro lado los empresarios no están de acuerdo con la tasa de interés pagada y el financiamiento recibido fue utilizado con mayor frecuencia para capital de trabajo.

Luna (2015) en su trabajo de investigación “Caracterización de la capacitación y financiamiento en las MYPE del sector turismo, rubro hostales en la ciudad de Sullana, año 2014”, Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la capacitación y el financiamiento de las MYPE antes mencionadas. La investigación fue de tipo

descriptiva y de nivel cuantitativo y se escogió una muestra de 72 MYPE, a quienes se le aplicó un cuestionario de 21 preguntas, llegando a las siguientes conclusiones que se describieron las principales características del Financiamiento de las MYPE del rubro Hospedaje que los dueños de los Hostales solicitan y reciben frecuentemente financiamiento por parte de entidades bancarias; por otro lado existe disconformidad con las tasas de interés que deben pagar por el financiamiento recibido; el monto de financiamiento recibido cubre las necesidades empresariales; los plazos de pago que ofrecen las entidades financieras se ajustan a las necesidades de los dueños de estos negocios y el financiamiento es destinado a capital de trabajo.

Ortiz (2016) en su trabajo de investigación “Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio – rubro hamburgueserías en el distrito de Sullana, año 2014”, Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en su trabajo de investigación tiene por objetivo general determinar las características del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio rubro hamburgueserías en el distrito de Sullana, año 2014. La investigación cuenta con un diseño no experimental – descriptivo - cuantitativo, y para su desarrollo se tomó una muestra del 100% de la población consistente de 10 MYPES del sector servicio en estudio cuyo criterio de inclusión fue la formalización de las mismas, a las que se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento respectivos cuestionarios de 20 preguntas cada uno, llegando a las siguientes conclusiones que las principales características del financiamiento de las MYPES estudiadas son: La mayoría de las MYPES estudiadas siempre suelen recurrir a créditos financieros y no tienen algún problema para poder acceder a ellos, se ha concluido que esto es debido gracias a su formalización. Las MYPE en estudio se financian a través de fuentes de tipo externas principalmente de

cajas municipales de crédito y ahorro, además la mayoría trabajan con financiamiento a largo plazo debido a las cómodas cuotas que estas ofrecen.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Transportes**

#### **2.2.1.1. Definición de Transportes de Carga**

En el Perú el servicio de transporte de carga forma parte del sector privado, donde se rige por reglas establecidas por el Estado con la finalidad del buen desempeño de dicha actividad, al respecto (Hosting, 2011) manifiesta que el servicio de transporte de carga cumple la función de transportar de un lugar a otro una determinada mercadería. Este servicio forma parte de toda una cadena logística, la cual se encarga de colocar uno o varios productos en el momento y lugar de destino indicado. El transporte de carga forma parte de la cadena de distribución, ya que cumple con el transporte de los productos a un determinado costo (el cual es conocido como flete). Este traslado se realiza desde el punto de partida hacia el destino final de la mercadería, sin embargo la carga durante este trayecto pasará por lugares de embarque, almacenaje y desembarque. El servicio de transporte de carga, conocido por muchos como el servicio de distribución, logística, gestión de distribución, entre otros; es una pieza importante en el proceso económico de un país, debido a que va a incrementar o disminuir la eficiencia del servicio de transporte de carga en el mercado y este resultado se reflejará en el nivel de competitividad y el buen servicio que las empresas de transporte de carga ofrezcan al público.

### **2.2.1.2.Reglamento del Transporte de Carga**

Según la Ley N° 27181 (Ley General de Transporte y Tránsito Terrestre) y el Reglamento Nacional de Administración del Transporte, aprobado por D.S. N° 017-2009-MTC, regulan los servicios de transportes públicos y privados de personas, mercancías y mixto en los diferentes ámbitos del país como son: nacional, regional y provincial, fijando las condiciones de acceso y permanencia de carácter técnico, legal y operacional que deben cumplir los operadores prestadores del servicio con la finalidad de lograr la completa formalización del sector y brindar mayor seguridad a los usuarios del mismo, promoviendo que reciban un buen servicio de calidad. Por tanto los vehículos autorizados para el servicio de transporte de mercancías, de acuerdo con el Reglamento Nacional de Vehículos (aprobado por D.S. N° 058-20303-MTC), son:

- En la categoría N VEHÍCULOS: Vehículos N1 PB 3.5 toneladas o menos, vehículos N2 PB 3.5 toneladas hasta 12 toneladas, vehículos N3 PB 12 toneladas a más.
- En la categoría O REMOLQUES: Remolques 01 PB 0.75 toneladas o menos, remolque 02 PB 0.75 toneladas hasta 3.5 toneladas, remolques 03 PB 0.75 toneladas hasta 10 toneladas, remolque 04 PB 10 toneladas a más.

Además deben cumplir con condiciones específicas para prestar servicio de transporte de mercancías y son:

- No realizar en su vehículo el servicio de transporte de personas.
- Recepcionar, en las condiciones pactadas, la mercancía entregada por el usuario.
- Cargar y/o descargar la mercancía en un lugar apropiado (No está permitido el uso de la vía pública para realizar de manera habitual estas actividades).

- Atender las indicaciones del remitente de la mercancía respecto al transporte de las mercancías.
- Llevar en cada viaje la guía de remisión y, en su caso, el manifiesto de carga.
- Sujetar, atar y proteger la mercancía con los elementos necesarios, así como efectuar su correcta estiba para evitar que se desplace o caiga del vehículo.
- Transportar mercancías con las señales o dispositivos de seguridad señalados en el RTRAN, el RNV y en el presente Reglamento.
- Obtener con anticipación la autorización especial de la autoridad vial responsable en caso deba transportar bienes cuyas dimensiones o peso superen los máximos establecidos por el RNV.
- Transportar las mercancías a su destino.
- Entregar las mercancías a los destinatarios señalados por el dador o generador de carga de acuerdo al contrato.

### **2.2.1.3. Características de Transportes de Carga**

Según Prieto (2014) considera que un vehículo de carga pesada es aquél que cumple con las siguientes características:

**Tipo de cabina:** La cabina metálica sencilla con una sola fila de asientos y con dos puertas laterales.

**Capacidad:** A partir de 3501 Kg. Estado general: La carrocería, el motor y el chasis deberán presentar un adecuado funcionamiento, de tal manera que se pueda garantizar la

seguridad y comodidad de los usuarios y la carga a transportar en este servicio. No se permiten roturas, modificaciones ni reconstrucciones en el chasis.

#### **2.2.1.4. Tipos de carga**

Los tipos de carga que llevan normalmente estos vehículos son insumos químicos como son ácido sulfúrico, ácido clorhídrico, ácido nítrico, tolueno, cloruro de amonio, cal hidratada, hexano, óxido de calcio, solución de limpieza, ácido fórmico, amoníaco anhidro, xileno, permanganato de potasio, cianuro de sodio al respecto (Prieto, 2014) indica que son:

**Carga a Granel:** Este tipo de carga es la que no está envasada y tiene volumen, peso y tamaño determinado. Esta carga se transporta en forma suelta. Para el manejo de la carga a granel se requiere, en la mayoría de los casos, maquinaria y equipos especiales, siempre que ésta represente grandes volúmenes o tonelajes. La carga a granel se divide en:

- Granel Sólido
- Granel Líquido

**Carga Peligrosa:** Es la carga que por sí misma o por factores externos puede causar algún daño.

**Carga Perecedera:** Es aquella que se encuentra en estado natural (es decir, que no ha sido procesada) y requiere condiciones específicas de temperatura y ventilación. Son mercancías que pueden sufrir algún deterioro que se reflejaría directamente en su calidad comercial y su costo.

**Animales en Pie:** Como su nombre lo indica, la carga a transportar incluye animales vivos o en pie.

**Carga Pesada o Voluminosa:** Este tipo de carga es la que excede en peso y/o volumen a la usual, por lo que debe contar con manejo, equipo y sitios especiales o acondicionados temporalmente.

**Carga Consolidada:** Cuando diferentes lotes de mercancías dispersas se reúnen para formar uno sólo se llama carga consolidada.

**Carga Especial:** Se considera carga especial a aquella que requiere de un medio de transporte especializado (como fruta, gases y derivados del petróleo, etc.).

**Carga Valiosa o “Ad Valorem”:** Este tipo de carga es la que tiene un valor especial, como las obras de arte, piedras y metales preciosos, acciones y bonos, entre otros.

## **2.2.2. Micro y Pequeña Empresa**

### **2.2.2.1. Definición de las MYPE**

Las MYPE son pequeñas organizaciones con la finalidad de lucro y se dedican al comercio, servicio, producción, manufacturas, etc. Al respecto (Castillo, 2013) manifiesta que en el artículo 4º de la Ley MIPYME, que recoge el texto del artículo 4º de la Ley MYPE, establece el concepto de la Micro y Pequeña Empresa. A la letra dice:

#### **“Artículo 4.- Definición de la Micro y Pequeña Empresa**

La MYPE es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la

legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (...). (El sombreado es nuestro). Por empresa, según el Glosario del Reglamento de la Ley MYPE, se entiende: “Unidad económica generadora de rentas de tercera categoría conforme a la Ley del Impuesto a la Renta, con una finalidad lucrativa” (El sombreado es nuestro). Entonces, una persona natural con negocio, también llamada empresa unipersonal, o una persona jurídica, como la EIRL, la sociedad civil, la sociedad colectiva, la sociedad de responsabilidad limitada, la sociedad anónima, la sociedad anónima abierta y la sociedad anónima cerrada, entre otros, pueden calificar como una MYPE. Por el contrario, una persona natural sin negocio, una asociación, una fundación, una institución pública, una institución religiosa, el gobierno nacional, regional o local, una misión diplomática, un organismo internacional, un colegio profesional y un comité inscrito, entre otros, no podrían calificar como una MYPE.

#### **2.2.2.2. Características de las Micro, Pequeñas Empresas**

Según Castillo (2013) indica que en este punto, debemos hacer notar que, conforme a lo dispuesto en la Tercera Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 30056, recogida, a su vez, como la Segunda Disposición Complementaria Transitoria de la Ley MIPYME, las empresas constituidas antes de la entrada en vigencia de la Ley N° 30056 se rigen por los requisitos de acogimiento al régimen de las micro y pequeñas empresas regulados en el Decreto Legislativo N° 1086. De ahí que sea necesario referirnos a los requisitos de acogimiento al RLE de la MYPE regulados en la Ley MYPE y en la Ley MIPYME, respectivamente. Las micro, pequeñas y medianas

empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT [S/.592, 500].
- **Pequeña Empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT [S/.592, 500] y hasta el monto máximo de 1700 UIT [S/.6'715,000].
- **Mediana Empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT [S/.6'715,000] y hasta el monto máximo de 2300 UIT [S/.9'085,000]”.

**Dónde:** Valor de la UIT para el Ejercicio 2016 es de S/.3, 950.

Como es fácil advertir, la Ley N° 30056 elimina el número máximo de trabajadores como parámetro para calificar como una MYPE. El incluir esta variable incidía negativamente en el mercado de trabajo. Por ello, su eliminación resulta acertada, pues fomentará el uso del factor trabajo frente al factor capital. Así las cosas, con la modificación realizada por la Ley N° 30056, el nivel de ventas anuales queda como el único factor de categorización empresarial. Además, la citada Ley establece una nueva categoría empresarial, a saber que es la mediana empresa. Pero debemos acotar que el RLE resulta aplicable a la MYPE, mas no a la mediana empresa (Castillo, 2013).

### **2.2.3. Gestión de Calidad**

#### **2.2.3.1. Definición de Gestión de Calidad**

Según Cuatrecasas (2010) indica que la gestión de calidad es un sistema de gestión de la calidad con una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias); 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.

La Norma ISO 9000 (2000) define a la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Sin embargo se debería ser comprendido por los gerentes, administradores y funcionarios de las organizaciones actuales como el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables.

#### **2.2.3.2. Teorías de la Gestión de Calidad**

Kaoru Ishikawa sus principales aportaciones han sido la configuración actual del diagrama causa-efecto, para efectuar análisis de causalidad, llamado en su honor diagrama de Ishikawa y la estructuración actual de los círculos de calidad tal como

funcionan en Japón. La teoría de Ishikawa consta de cinco puntos a continuación descritos:

- Primero la calidad, no a las utilidades de corto plazo: Lo importante en toda organización es la calidad y no a las utilidades que se generen rápidamente.
- Orientación hacia el consumidor: Los servicios y productos deben estar encaminados siempre hacia la satisfacción de las necesidades del cliente.
- El proceso siguiente es el cliente: La prioridad de todos los que conforman la organización debe estar orientada continuamente hacia el cliente.
- Respeto a la humanidad: Debe existir una consideración completa hacia todos los individuos, de igual forma involucrar a todos los miembros en la responsabilidad y realización de los resultados a lograr.
- Administración interfuncional: Cuenta con comités ínter funcional de apoyo, puede suministrar la vía necesaria para fomentar las relaciones en toda la organización y además hace posible el desarrollo eficiente de la garantía de calidad.

### **2.2.3.3. Calidad en el servicio**

Los autores Parasuraman, Zeithaml, y Berry (2011) consideran que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido. Por otro lado, la describe como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

Respecto a la calidad Mendoza (2012) declara que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Este mismo autor resalta que específicamente la calidad del servicio hoy en día se ha vuelto requisito imprescindible para competir en todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos. Además (Ruiz, 2011) indica que la mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas, y (Palafox, 2013) indica que de esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

Por tanto Vásquez (2007) nos muestra que gestión de calidad debería ser comprendido por los gerentes, administradores y funcionarios de las organizaciones actuales como el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permitan así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables.

#### **2.2.3.4. Grados de Calidad de las Empresas**

El grado es una categoría que se asigna a productos o servicios que tienen el mismo uso funcional pero características técnicas diferentes, y puede entender que

existen gran cantidad de sistemas y metodologías para mejorar el grado de calidad de una empresa. Por lo cual dependiendo del grado de mejora alcanzado por los sistemas de gestión y de la aplicación de distintas herramientas de mejora, la empresa presentará distintos grados de calidad, inclusive si se tratara de una empresa que posee certificado el mismo sistema de gestión (Pelayo, s.f.).

Según Pelayo (s.f.) manifiesta que un buen resumen de la relación de los grados de calidad y la madurez de los sistemas de gestión aplicados por las empresas y se define 5 niveles de calidad para las empresas y cada uno de estos niveles se halla relacionado al grado de gestión alcanzado por la empresa, y se define la relación del nivel de calidad con el grado de gestión de la siguiente manera:

a) **Una empresa de nivel 1** es una empresa de calidad no certificada, son empresas que no utilizan ningún modelo de gestión, no disponen de procesos estrictos y menos utilizan indicadores, solo se basan en saber si ganan o pierden dinero, por tanto estas empresas no garantizan el cumplimiento de los requisitos, por tanto son empresas de calidad NO CERTIFICADA.

b) **Una empresa de nivel 2** como aquellas de calidad certificada, son empresas que disponen de procesos operativos y tienen un certificado ISO, estas empresas fijaban su atención en la eficacia de los procesos que necesita hacer la organización para desarrollar sus productos y servicios, por tanto estas empresas de CALIDAD CERTIFICADA.

c) **Una empresa de nivel 3** como una empresa de calidad certificada-gestionada, son empresas de calidad certificada, tienen algunos principios fundamentales de ISO o EFQM, se orientan tanto al cliente y resultados, y controlan la eficacia de

los procesos, por tanto son empresas de CALIDAD CERTIFICADA, GESTIONADA.

d) **Una empresa de nivel 4** como una empresa de gestión global, son empresas de calidad certificada gestionada, y su gestión está orientada a las partes interesadas, y comparan con los objetivos previstos en la planificación estratégica, además cuidan los comportamientos de la competitividad, y son empresas denominadas empresas con GESTIÓN GLOBAL, con NORMA ISO.

e) **Una empresa de nivel 5** como una empresa comprometida con la responsabilidad social, son empresas con gestión global con desarrollo sostenible, y los resultados se alcanzan en el compromiso ético y la responsabilidad social, y son empresas denominadas **empresas comprometidas con la responsabilidad social**.

También se relaciona el nivel de madurez del sistema de gestión de la empresa con la situación general de la empresa, la situación social y la reputación social de la empresa, no obstante el autor en ningún momento se plantea como objetivo de su trabajo una metodología para la evaluación de los sistemas gestión de la empresa, por lo que deja este aspecto a consideración de los sistemas de evaluación ya existentes. Donde se describe una serie de metodologías para determinar el estado de los distintos puntos de la gestión de manera de describir la situación actual de la empresa (Pelayo, s.f.).

El método utilizado, es un método de autoevaluación, si bien el uso de la autoevaluación es ampliamente utilizado y conocido para la evaluación de los sistemas

de gestión, es una metodología que posee un fuerte sesgo de subjetividad y requiere una cantidad importante de recursos humanos y económicos por parte de la compañía.

#### **2.2.3.4.1. Herramientas utilizadas para la evaluación.**

Las herramientas que se utilizan para la evaluación de una empresa y lograr que se considere la determinación de un grado en la gestión de calidad de acuerdo con Pelayo (s.f.) son:

- Autoevaluación.- Identificación de la situación actual de la empresa respecto a un modelo de gestión. Información de entrada al FODA (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas).
- Comité de Dirección.- Documento con las definiciones de misión, visión, valores, políticas y estrategias. Los explican y los hacen entender.
- Comportamiento de los líderes Cultura empresarial.- Implicación en las relaciones con las partes interesadas y con la mejora del sistema de gestión.
- FODA Estratégico.- Plan estratégico de la organización. Tareas a realizar y objetivos a conseguir. Enfocado en la visión.
- ISO 9000. Gestión de los procesos.- Comprensión de los procesos. Obtención del mapa procesos. Mejora de eficacia de los mismos. Mejora de la eficiencia de los mismos.
- Six Sigma. Benchmarking.- Mejora de los procesos en eficacia y eficiencia. Ayuda para ISO y gestión de procesos.
- Gestión del Conocimiento.- Utilizar el conocimiento de la organización como recurso. Aprovechar al máximo las competencias y capacidades.

- Encuestas Evaluación 360 Criterios de resultados de EFMQ.- Sistema de indicadores.
- Evaluación de proveedores.- Asegurar las entradas a la cadena de valor del negocio.
- Reputación Social. Desarrollo sostenible.- Discriminación positiva por las partes interesadas.

### **2.2.3.5.Objetivos de la Calidad**

Se han creado diferentes objetivos para mejorar las actividades y realizarlos en forma ordenada; al respecto Quiroz, (2010) la gestión de calidad constituye uno de los factores claves para que una organización logre sus objetivos. Según la Norma ISO 9001-2000, la Gestión de Calidad se define como las actividades coordinadas para dirigir y controlar los aspectos relativos a la calidad en una organización, y menciona los siguientes objetivos:

- **Prevención:** Evitar que se produzcan elementos no conformes
- **Detección:** Segregar elementos no conformes
- **Corrección y Mejora:** Eliminar las causas de no conformidades y mejora de los procesos.
- **Demostración:** Evidenciar objetivamente que se han cumplido todos los requisitos.

Según Moreno (2011) proporcionar a la organización elementos que permitan lograr la calidad del producto o servicio y mantenerla en el tiempo a través de procesos,

de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas de modo permanente; además proporciona objetivos de gestión de calidad tales como:

- **Aseguramiento de la calidad**, por tanto, en seguir una línea de actuación dirigida a conseguir trabajar en base a un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implantadas dentro del Sistema de Calidad de la empresa y que garanticen el buen funcionamiento de la empresa.
- **Satisfacción de sus clientes**; ayudar a desarrollar un sistema de calidad a nivel mundial, además de productos de calidad consistentes, y para lograr la satisfacción del cliente es ofrecer un producto o servicio de calidad, cumplir con lo ofrecido, ofrecer una atención personalizada, brindar una rápida atención.
- **Buena relación con los clientes**, Tener una buena relación con tus clientes es algo vital para todo emprendedor, pues un fuerte vínculo puede hacer la diferencia entre que éste decida comprarte a ti o a la competencia. Por eso pon atención a estos consejos.

Además se cuenta con otros tipos de objetivos y son:

**a). Alineados a la política de calidad**

Como lo indica la norma, los objetivos de calidad deben de ser coherentes con la política de calidad. Si el compromiso de la organización es “brindar un servicio oportuno”, entonces los objetivos deben de ser tal que ayuden a cumplir con ese compromiso. En este punto quisiera agregar que la política de calidad, y por ende los objetivos de calidad, deben de estar alineados con la misión y visión de la organización. Si la organización desea “Ser la más reconocida y prestigiosa”, entonces los

compromisos que se encuentran dentro de la política de calidad deben de ser tal que ayuden alcanzar esa visión.

#### **b). Sea ambicioso**

Por lo general, siempre me encuentro con objetivos del tipo: “Mantener un Sistema de Calidad”, “Mantener un índice de satisfacción de los clientes en x%”. Estos son los tipos de objetivos que hacen que una organización permanezca estancada, sin lograr en el tiempo mejores resultados. Hagamos una reflexión, si usted se gradúa de la universidad, su objetivo será: ¿Mantener su carrera? o ¿ir aún más lejos? Los objetivos deben de ayudarle a crecer, a mejorar y la única forma de lograrlo es haciendo cosas diferentes. Como bien decía Einstein: “Si quieres resultados diferentes debes de hacer cosas diferentes”.

#### **c). Pero también sea realista**

Si bien es necesario ser ambicioso a la hora de definir los objetivos de calidad, también debe de ser realista. Los objetivos de calidad deben de ser tal que puedan cumplirse de acuerdo a los recursos asignados en materia de: tiempo, presupuesto, carga de trabajo, etc. La idea aquí es no ir a los límites. Si se es demasiado ambicioso entonces posiblemente lo único que logre es que el personal se frustre ya que los objetivos propuestos difícilmente se logran, pero si se es poco ambicioso entonces su organización va a permanecer estancada logrando los mismos resultados una y otra vez.

#### **d). Hágalos específicos**

Los objetivos de calidad deben de definirse de manera que estos sean claros y precisos, de manera que se pueda saber exactamente qué es lo que se busca lograr. Como regla general, considere usar, en promedio, no más de 25 palabras en la definición de objetivos. Esto le ayudará a redactarlos de manera concisa y que todos entiendan rápidamente a donde se quiere llegar.

#### **e). No confunda los objetivos con estrategias**

Otro punto que comúnmente encuentro es que por lo general las organizaciones confunden las estrategias con objetivos. Las estrategias son los medios para lograr un objetivo, y un objetivo es una meta a donde se quiere llegar. Por ejemplo, implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, ¿es un objetivo o una estrategia? Muchas organizaciones definen esto como objetivo, sin embargo la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad es una estrategia para lograr objetivos tales como:

- Aumentar satisfacción de los clientes, aumentar participación en el mercado, disminuir costos, disminuir quejas, etc.
- Puede usar como regla que si un objetivo no puede definirse usando las palabras “Aumentar”, “Disminuir”, “Optimizar”, entonces es muy probable que esta definición sea más bien una estrategia.

#### **f). Si define objetivos, defina también las estrategias**

En la práctica es muy común encontrarse con matrices donde se definen los objetivos con su meta a lograr, responsables y la fecha límite para lograrlos. Sin embargo rara vez se encuentran definidos las estrategias para lograr estos objetivos, es decir, se define el Qué, Cuándo y Quien, pero no se define el “Cómo lo vamos a lograr”. Considero que las estrategias es lo más difícil de definir y quizás por eso es que se obvian muchas veces. Sin embargo, si no definimos las estrategias entonces asumimos que “haciendo lo mismo vamos a lograr algo diferente”.

#### **g). Los objetivos deben de ser Medibles**

En la definición de los objetivos debemos asegurarnos de establecer la meta y el indicador que se va a utilizar para medirlo. También debe de establecerse la fuente de donde se obtendrán los datos, donde se va a reportar el análisis de estos datos y quien(es) son los responsables de estas actividades. En algunas ocasiones, no es posible establecer una meta porque existe poca información como para saber en qué punto se encuentra la organización. En este caso se debe primero realizar las mediciones para determinar el “donde estamos” y así poder establecer el “a dónde vamos”. Lo recomendable para esto es que se tenga, como mínimo, tres mediciones consecutivas.

### 2.2.3.6. Principios de gestión de la calidad

La ISO 9001 (2008) manifiesta que existen 8 principios de gestión de calidad y pueden ser utilizados por la empresa con la finalidad de dirigir la empresa hacia un buen desempeño, y son:

**Enfoque al cliente:** Las empresas dependen de sus clientes y por lo tanto deben entender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder las expectativas de los mismos. No olvidar que el cliente es quien nos solicita y quien valida nuestro trabajo, por lo que debemos ubicarlo tanto al principio como al final de nuestra cadena de valor.

**Liderazgo:** Los administradores o gerentes establecen la unidad de propósito y la orientación de la empresa. Por tanto ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la empresa.

**Participación del personal:** Los empleados en todos los niveles, es la parte fundamental de la empresa y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la empresa, es por ello que el personal debe estar motivado.

**Enfoque basado en procesos:** El resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, todas las áreas o departamentos funcionales deben trabajar juntos.

**Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos, para tomar decisiones acertadas, frías y objetivas debemos asegurarnos de minimizar toda subjetividad que pueda afectarlas. Lo que no se puede medir no se puede controlar, y lo que no se puede controlar es un caos. Esto no se puede olvidar.

**Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente de esta. El trabajo realizado a conciencia permite un autocontrol permanente. La implementación de ideas de revisión PDCA ayuda a la implementación de mejoras inmediatas, económicas y preventivas, que aseguran no solo la reducción de errores, sino una cultura de cambio y evolución.

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información. Lo mucho que nos afectan nuestras emociones y situaciones personales, las relaciones y opiniones que tenemos de las personas involucradas.

**Relaciones mutuas beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutua beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Es necesario conocer, escuchar y fomentar el desarrollo de las partes interesadas, desarrollando alianzas estratégicas con el objetivo de ser más competitivos y mejorar la productividad, la rentabilidad, y la relación con la sociedad.

**La adopción de un sistema de gestión de la calidad** (y de sus principios) debería ser una decisión estratégica que tome la dirección de cada organización.

El éxito de una organización se logra mediante la implantación y mantenimiento de un sistema de gestión de calidad diseñado para mejorarlo continuamente.

### **2.2.3.7. Elementos de la Gestión de Calidad**

Los elementos de la Gestión de calidad son actividades coordinadas al respecto Centurión (2013) afirma que es un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo. Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, tenemos la estructura organizacional, la planificación, el recurso, los procesos, los procedimientos.

**Estructura organizacional** como la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

**La Planificación:** Constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado.

Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización: ¿A dónde queremos llegar?, ¿Qué vamos hacer para lograrlo?, ¿Cómo lo vamos hacer?, ¿Qué vamos a necesitar?

**El Recurso:** es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.).

**Los Procesos** son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables.

**Los Procedimientos** son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

#### **2.2.3.8. Compromisos de la Gestión de Calidad**

Los compromisos de la gestión de calidad es satisfacer bien a los clientes, al respecto Centurión (2013) considera que el compromiso de una buena gestión de calidad es el cumplimiento de una misión, mostrando el compromiso de satisfacer a plenitud a los clientes, mediante la práctica de ciertos principios; como, previniendo lesiones, enfermedades, daños al medio ambiente y desviaciones en los procesos, alcanzando un compromiso permanente de mejora continua en temas de seguridad,

salud, medio ambiente y calidad como norma de conducta, proponiendo e implementando acciones preventivas y correctivas que pudieran ser necesarias para lograr una cultura en temas de seguridad, salud, medio ambiente y calidad, cumpliendo con la normativa internacional y los requerimientos locales aplicables en temas de seguridad, salud, medio ambiente y calidad y satisfaciendo las necesidades del cliente mediante un elevado compromiso en ofrecer un servicio oportuno y de calidad.

### **2.2.3.9. Funciones de la gestión de la calidad**

Respecto a las funciones James (2007) afirma que son: planificación, organización, dirección, personal y control. La 10 planificación se orienta al futuro y crea las directrices para toda la organización, ofrece la capacidad de ser proactivo y anticipar futuros eventos y establecer las acciones necesarias para enfrentarse positivamente a ellos, es esencial para un eficaz y manejable proceso de mejora de la calidad. Los elementos clave que incluye son: análisis del entorno, misión de la calidad, establecimiento de la política de calidad, objetivos estratégicos de calidad, y planes de acción de la calidad. La función de organización, es asegurar que la empresa satisface los objetivos de calidad que se ha fijado. Desarrollo de un entorno de trabajo claro, con tareas y responsabilidades que contribuyan a la actividad eficaz de una organización y dirigir el comportamiento de las personas, grupos y departamentos para realizar los objetivos fijados por la organización.

También Long (2013) indica que la tarea de un directivo ha pasado a ser la de un líder en aprendizaje. La función de gestión de la calidad enfocada al personal, hace referencia al recurso humano y lo define como el proceso de diseño de las medidas y

actividades de la fuerza de trabajo para mejorar la eficiencia y eficacia del funcionamiento de la organización.

Siguiendo a James (2007) el control es un proceso que se utiliza para asegurar que se satisfacen los objetivos, por medio de la información obtenida de la ejecución real del proceso, es decir la información del proceso es comparada con los estándares esperados y posteriormente, se toman decisiones de acuerdo con el resultado de esta comparación. Los elementos clave que incluye 11 son: herramientas de la gestión de la calidad, como: diagramas de flujo, hojas control, histogramas, diagramas causa-efecto, diagrama de Pareto, diagrama de dispersión, gráficos de control, diagramas de afinidad, diagramas de interrelación, diagramas de árbol, diagramas matriciales, matriz de análisis de datos, diagramas de flechas, gráfico del proceso de decisión del programa.

#### **2.2.3.10. Elementos de la gestión de la calidad**

Respecto a la gestión de calidad James (2007) afirma que opera con diversos elementos: valores visibles de la organización, principios y normas aceptadas por todos, misión, política objetivos de calidad, procedimientos y prácticas eficaces, requisitos del cliente/proveedor interno y externo, orientación empresarial, demostración de la propiedad de todos los procesos y sus problemas relativos, utilización del ciclo Deming o Shewhart, Deming (1982), el cual mantiene cuatro etapas citadas anteriormente: planificar, hacer, verificar y actuar. Por último la gestión de la calidad utiliza cinco elementos de sistema, como son: proceso, que incluye organización y sistemas, planificación de la calidad, organización, dirección, control y metodología del diseño; auditoría; estructura, personas y tarea; tecnología, que incluye: Línea de producción y

uso de la información; estructura: que incluye: Responsabilidades, comunicación y administración; personas: Construcción del equipo, educación y formación, dirección, desarrollo, incentivos y refuerzos; tarea: Aspectos de la calidad y cambio.

## **2.2.4. Financiamiento**

### **2.2.4.1. Definición de Financiamiento**

El financiamiento son recursos con las que cuenta una empresa ya sean propios o de terceros, al respecto Drimer (2008) afirma que el financiamiento es el mecanismo a través del cual una empresa o persona obtienen recursos por medio de fuentes financieras para un proyecto. El tema de financiamiento, vinculado a temas como la tasa de interés y el nivel general de liquidez, ha sido una de las cuestiones básicas abordadas por la Economía. Con un criterio clásico, Alfred Marshall señala que tienden a equilibrarse en un mercado de libre competencia. Luego el interés, siendo el precio pagado en un mercado por el uso del capital, tiende a alcanzar un nivel tal de equilibrio que la demanda total de capital en ese mercado, a dicho tipo de interés sea igual a la oferta total de capital que haya en el mismo tipo. Por otro lado John Maynard en su visión macroeconómica sostiene la demanda y las ofertas globales pueden hallar diversos puntos de equilibrio, inclusive con un bajo nivel de ocupación. En cambio para Modigliani y Miller el costo de financiarse para una empresa es independiente de su nivel de endeudamiento.

Financiar es el acto de dotar de dinero y de crédito a una empresa, organización o individuo, es decir, conseguir recursos y medios de pago para destinarlos a la

adquisición de bienes y servicios, necesarios para el desarrollo de las correspondientes actividades económicas (Silupu, 2016, Pág. 3).

Por otro lado, es el dinero en efectivo que recibimos para hacer frente a una necesidad financiera y que nos comprometemos a pagar en un plazo determinado, a un precio determinado (interés), con o sin pagos parciales, y ofreciendo de nuestra parte garantías de satisfacción de la entidad financiera que le aseguren el cobro del mismo. También se puede decir que es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios (Maza, 2004, p.22).

Además, es el mecanismo que tiene por finalidad, obtener recursos con el menor costo posible y tiene como principal ventaja la obtención de recursos y el pago en años o meses posteriores a un costo de capital fijo.

#### **2.2.4.2. Teorías Del Financiamiento**

Las teorías del financiamiento son un aporte importante porque afirman la existencia de una estructura óptima de capital, que resulta entre las economías impositivas relacionadas a la deducción de los gastos financieros y a los riesgos de quiebra y está fundamentada por la corriente contractual.

Teóricamente, el comportamiento de las empresas en materia de financiamiento a dado lugar a diversas explicaciones siendo incluso a veces

contradictorios. Durante mucho tiempo, la metodología consistió en el apalancamiento basado en las hipótesis fundamentales de Modigliani y Miller (2011). Donde los últimos son los únicos que afirman la ausencia del impacto del financiamiento sobre el valor de la firma, después muchos autores explican teóricamente el caso contrario. La primera explicación está dada por las teorías tradicionales al comienzo de los años sesenta, las cuales afirman la existencia de una estructura óptima de capital, que resulta de un arbitraje entre las economías impositivas relacionadas a la deducción de los gastos financieros y a los riesgos de quiebra: en estos aspectos fue donde avanzaron los teóricos al demostrar la existencia de un equilibrio entre costos y las ventajas del endeudamiento. Y la teoría jerárquico de Myers y Majluf, es una teoría tradicional, muy innovadoras que ayuda a resolver por un juego de dos agentes generalizándose a varios agentes.

La segunda explicación está fundamentada por la corriente contractual, donde la teoría de los costos de agencia propone los medios específicos para minimizar los costos de adquisición de fondos. Estos tratan de reducir el conflicto de intereses susceptibles de aparecer entre los diferentes actores de la firma a saber: El directivo, el accionario y el acreedor. (Jensen y Meckling, 2012) identifican dos tipos de conflictos: el primero de naturaleza interna, concerniente entre los dirigentes y los accionistas y el segundo en lo que respecta a los accionistas y los acreedores. Estas divergencias de intereses son la base de ciertas ineficiencias en materia de gestión tales como la imperfección de la asignación de recursos de las 4 firmas o el consumo excesivo de los directivos (la tesis del despilfarro de recursos de la empresa que son suntuarios cuando existen flujos de caja libre o excedentes de tesorería).

Paralelamente a la teoría de la agencia se desarrolló el fundamento sobre la asimetría de información. Los avances de la teoría de las asimetrías en el entorno del financiamiento de las firmas ofrece una tercera explicación complementaria diferente a las dos anteriores: Los recursos de financiamiento son jerárquicos. Dentro del contexto de la asimetría de información, donde los dirigentes respetan el mandato de los accionistas, la mejor selección es el autofinanciamiento. Los que la empresa no se puede beneficiar de esta posibilidad para asegurar el crecimiento, la emisión de una deuda es preferible al aumento de capital.

La teoría del financiamiento jerárquico o Pecking Order Theory (POT) desarrollada por (Myers y Majluf, 2010). Esta es aparentemente en relación a las teorías tradicionales, muy innovadoras y más próximas a la realidad. Dicha teoría ha sido muy controvertida. Esto ofrece un método de resolver por un juego de dos agentes generalizándose a varios agentes (Nash, (2012) y en definitiva el equilibrio de Nash como una solución de juegos donde cada uno de los jugadores maximiza su ganancia teniendo en cuenta la selección de los otros agentes.

#### **2.2.4.3. Formas de Financiamiento**

Según Briceño (2009) presenta dos formas de financiamiento.

##### **a) A corto plazo**

**Crédito Comercial:** Es una fuente de financiamiento rápido que la empresa obtiene sin muchos requisitos, para Briceño (2013), el crédito comercial tiene su

importancia en que es de uso inteligente de los pasivos a corto plazo de la empresa a la obtención de recursos de la manera menos costosa posible.

**Crédito Bancario:** Los créditos bancarios son una fuente de financiamiento a la cual muchas empresas y personas acuden con la finalidad de solicitar un préstamo (Corsi, 2012).

**Pagaré:** El pagare es un tipo de documento con la cual se realizan transacciones, al respecto Abraham (2011) explica que el pagaré es una herramienta negociable el cual es una promesa incondicional que se realiza en escrito.

**Línea de Crédito:** Es una forma de crédito otorgado a un gobierno, empresa o individuo por un banco u otro tipo de institución financiera similar. Aunque puede adoptar varias formas, se trata en esencia de una cuenta bancaria de la que el cliente puede usar hasta cierto límite (Corsi, 2012).

**Papeles Comerciales:** Es un documento sin garantía la cual dan las empresas para pagar a sus proveedores o deudas diferentes, Según Besley y Brigham, (2011) “es un tipo de pagare no garantizado, emitido por empresas grandes y fuertes; que se les venden principalmente a otros negocios, compañías de seguros, fondos de pensiones, fondos mutualistas del mercado de dinero y bancos”. Las empresas pueden considerar la utilización del papel comercial como fuente de recursos a corto plazo no solo porque es menos costoso que el crédito bancario sino también porque constituye un complemento de los préstamos bancarios usuales.

**Financiamiento por medio de las Cuentas por Cobrar:** es aquel en la cual la empresa consigue financiar dichas cuentas por cobrar consiguiendo recursos para invertirlos en ella. Resulta menos costosa y disminuye el riesgo de incumplimiento. Aporta muchos beneficios que radican en los costos que la empresa ahorra al no manejar sus propias operaciones de crédito.

**Financiamiento por medio de los Inventarios:** es aquel en el cual se usa el inventario como garantías de un préstamo en que se confiere al acreedor el derecho de tomar posesión garantía en caso de que la empresa deje de cumplir. Es importante, ya que permite a los directivos de las empresas usar el inventario como fuente de recursos, gravando el inventario como colateral es posible obtener recursos de acuerdo con las formas específicas de financiamiento usuales, como el Depósito en almacén público, el almacenamiento en la fábrica, el recibo en custodia, la garantía flotante y la hipoteca.

**b) A largo plazo:**

**Hipoteca:** Son contratos con entidades de crédito, siendo entidades al surgimiento de la expansión de capacidad productiva, reubicaciones modernizaciones de plantas o proyectos para nuevos productos en la empresa (Domínguez y Crestelo, 2013).

**Acciones:** las acciones representan la participación patrimonial o de capital de un accionista dentro de la organización a la que pertenece. Son de mucha

importancia ya que miden el nivel de participación y lo que le corresponde a un accionista por parte de la organización a la que representa, bien sea por concepto de dividendos, derechos de los accionistas, derechos preferenciales (Briceño, 2009).

**Bonos:** es un instrumento escrito en la forma de una promesa incondicional, certificada, en la cual el prestatario promete pagar una suma específica en una futura fecha determinada, en unión a los intereses a una tasa determinada y en fechas determinadas. Cuando una sociedad anónima tiene necesidad de fondos adicionales a largo plazo, se ve en el caso de tener de decidir entre la emisión de acciones adicionales del capital o de obtener préstamo expidiendo evidencia del adeudo en la forma de bonos. La emisión de bonos puede ser ventajosa si los actuales accionistas prefieren no compartir su propiedad y las utilidades de la empresa con nuevos accionistas. El derecho de emitir bonos se deriva de la facultad para tomar dinero prestado que la ley otorga a las sociedades anónimas (Briceño, 2009).

**Arrendamiento Financiero:** En este financiamiento la empresa actúa con tres actores, el vendedor, el comprador y el sistema bancario, que dispone del dinero para abonar al vendedor, es conocido además como leasing. (Briceño, 2009).

c) **En este caso se centra en el manejo del riesgo financiero, se tiene:**

**De no pago:** cuando se vende un producto o servicio puede encontrarse con que los clientes no cumplen adecuadamente con los pagos y plazos establecidos, bien porque no quiere o no puede.

**De variación en el tipo de interés:** este presenta cuando ante la contratación de una determinada financiación o de inversión, se asume un riesgo de variación en el tipo de interés, donde en función del tipo de operación y la variación soportada se encontrará ante una situación más favorable o desfavorable.

**Riesgo de País:** la empresa tan sólo se ve sometida a esta situación cuando tiene que realizar una transacción comercial con determinados países, y viene dado como consecuencia del bloqueo de los pagos exteriores de dicho país (Briceño, 2009).

#### **2.2.4.4.Importancia del Financiamiento**

Un negocio sin recursos de financiamiento se moverá con dificultad bajo el peso de su propia deuda. El financiamiento es el combustible sobre el cual marcha el negocio. Una empresa puede tomar diferentes avenidas para conseguir financiamiento, y puede ser usada más de una opción. El financiamiento escogido dependerá del deseo de la empresa de estar endeudada, cuán solventes sean los dueños del negocio en el momento en que el negocio fue fundado y la cantidad de dinero que un negocio necesitará para lanzar y mantenerse por sí mismo a través de una variedad de eventos.

**Siembra dinero:** Materiales, equipos de oficina, equipos, un sitio web y tarjetas de visita todos cuestan dinero y que tiene que venir de alguna parte. El capital inicial, de un inversor, un préstamo de la pequeña empresa o de ahorros del titular, debe levantarse para empezar el negocio.

**Flujo de efectivo:** El dueño de un negocio necesita preparar un salario para sobrevivir. Si la empresa tiene empleados, ellos deben ser remunerados. Además hay servicios básico que debe pagarse, seguros que deben comprarse y una larga lista de otros gastos que se deben pagar para que el negocio pueda sobrevivir. Cuando se inicia un negocio en primer lugar, los beneficios van a ser bajos por lo que se necesita financiación empresarial para permitir el flujo de efectivo para cubrir los gastos hasta que las ganancias aumenten.

**Expansión:** Cuando una empresa crece más con respecto a su ubicación actual, o si hay una demanda de nuevos productos o servicios, la expansión se convierte en una opción. Una nueva ubicación, producto y la investigación de mercados, nuevos servicios y el personal adicional, se pueden financiar si es necesario con fondos del negocio.

**Reparaciones:** Los accidentes pasan. Los incendios, las inundaciones, los tornados y los huracanes pueden causar estragos en un negocio y su balance final. Aunque el seguro cubrirá los eventos más catastróficos, las primas y deducibles deben ser pagado y es necesario que haya dinero en las arcas para pagar los salarios, mientras que se repara en negocio. Incluso acontecimientos menos desastrosos pueden pedir una vez un gran desembolso en efectivo. Por ejemplo, el equipo se vuelve obsoleto y los

ordenadores necesitan ser actualizados o cambiados. Una línea de crédito o tarjeta de visita corporativa con una tarifa especial puede ser útil en estos tiempos.

**Consideraciones:** Una compañía puede explorar varias opciones donde se considera el financiamiento. Los préstamos de bancos tradicionales todavía pueden ser conseguidos por pequeñas empresas. Las líneas de crédito o tarjetas de crédito corporativas con tasas especiales también pueden ser una opción. Mantén en mente que conseguir financiamiento significará presentar tu idea de negocio para inversores potenciales, por lo que necesitarás ser confiable y saber el modelo de negocios por dentro y por fuera. Sin embargo, si un empresario quiere arrancar su propio negocio, un préstamo de un 401K, que se sumerjan en una cuenta de ahorros o de inversiones de la familia o los amigos son opciones también.

#### **2.2.4.5. Tipos De Financiamiento**

Considerando a la Lic. Iviam Cridad Domínguez Fernández, y a la Dra. Lidia María Crestelo Martínez, (2009). En su obra “Fundamentos Teóricos y Conceptuales sobre Estructuras de Financiamiento”, presentada en la Universidad de Matanzas Camilo Cien Fuegos, consideran que para establecer los tipos de fuentes de financiamiento, se debe tener en cuenta la clasificación siendo esta:

- Según su nivel de Procedencia, y
- Según su nivel de Exigibilidad.

Donde desde su nivel de Procedencia se clasifican en dos tipos de fuentes de financiamiento: Internas (propias) y externas (ajenas).

- **Fuente de Financiamiento Interno:** Puestos a disposición de la empresa o generadas dentro de la empresa, como resultado de sus operaciones y promoción, entre éstas están:

### **1.- Autogenerados**

- a) utilidades netas
- b) depreciaciones
- c) Amortizaciones
- d) Beneficios No Distribuidos.
- e) Cartera de cobro dudoso

### **2.- Negociados**

- a) cobranza acelerada
- b) reservas de pasivo
- c) reservas de superávit
- d) capitalización de utilidades

- **Fuente de Financiamiento Externo:** Aquellas otorgadas por terceras personas tales como:

### **1.- Espontáneos**

- a) Crédito comercial natural
- b) Aporte de los propietarios.
- c) Incorporación de nuevos socios.
- d) Capital de riesgo

## **2.- Negociados**

- a) crédito de proveedores comerciales
- b) préstamos directos
- c) descuentos de documentos comerciales
- d) préstamos de habilitación o avío
- e) préstamos prendarios
- f) préstamos con garantía colateral
- g) arrendamiento financiero
- h) créditos para la exportación
- i) préstamos.
- j) Línea de crédito.
- k) Préstamos Leasing.
- l) Factoring.

Segundo tipo de Fuente de financiamiento según su nivel de exigibilidad, existen dos tipos de financiamiento:

- Primero: Financiamiento a corto plazo.

- Segundo: Financiamiento a largo plazo.

En la investigación se identificó que el Financiamiento a corto plazo, se desarrolla por dos niveles:

- Corto plazo sin garantía y
- Corto plazo con garantía, conforme se describe:

**La Fuente de Financiamiento a corto plazo sin garantía:** Toda organización pequeña, mediana, o grande siempre tiene la necesidad de obtener financiamiento a corto plazo para el cumplimiento de sus actividades operativas, que se espera que venzan en menos de un año, todo crédito a corto plazo genera una deuda que generalmente se programa para ser reembolsada dentro de un año ya que generalmente es mejor pedir prestado sobre una base no garantizada, entre ellas se conocen:

- **Espontaneas:** Cuentas por pagar, Pasivos acumulados.
- **Bancarias:** Línea de crédito, y convenios de crédito revolving.
- **Extra bancarias:** Documentos negociables, anticipos a clientes, y préstamos privados.
- Fuente de financiamiento a corto plazo con garantía:
- **Cuentas por cobrar:** Pignoración de cuentas por cobrar, y factorización de cuentas por cobrar.
- **Inventarios:** Recibos de fideicomiso, gravamen abierto, recibos de almacenamiento.
- **Otras fuentes:** Garantías de acciones y bonos, préstamos con codeudor y

seguros de vida, crédito comercial, y crédito bancario.

**Fuente de financiamiento a largo plazo.** Es por lo general el común y formal acuerdo entra partes para proveerse de fondos, por un tiempo mayor a un año. Para generar mejoras en el negocio y hacer más competitivo y rentable, generando mayores rentabilidades, estas pueden ser:

- Crédito refaccionario.
- Crédito hipotecario.
- Fideicomiso.
- Arrendamiento financiero
- Acciones
- Bonos

#### **2.2.4.6. Definiciones de Términos Conceptuales de Financiamiento**

- a) Contrato de Leasing:** “Acuerdo mediante el cual el arrendador transfiere al arrendatario, en compensación por determinada suma de dinero que recibe de éste, el derecho de usar un bien durante un periodo convenido”.
- b) Crédito financiero:** “Riesgo que un banco u otra firma asume a favor de una persona física o jurídica. Un crédito siempre presupone la existencia de cierta confianza en la persona a quien se concede. Es una inversión magnífica y un instrumento muy valioso. Si no hubiese existido el crédito, el comercio

internacional no hubiera podido desarrollarse. Sin embargo, también puede ser la causa de desastres económicos, cuando se otorga o usa indiscriminadamente”.

- c) **Gestión empresarial:** “Organización empresarial, en el cual en una economía de mercado que existen diversos entes que deciden por sí solos su participación en la producción de los bienes y servicios; consecuentemente se dan muchas formas de organización empresarial que se adoptan en función de los giros del negocio o de la firma. Para decidir sobre las formas de organización es preciso definir, con claridad, los fines específicos de la empresa tomados de la escritura de constitución”.
  
- d) **Normatividad:** “Medida establecida de algo que se trata de lograr, un modelo de comparación, un medio de comparar una cosa con otra. Es una guía que se debe seguir sobre un trabajo o acción determinada. Disposiciones legales y/o administrativas que forman medidas de cumplimiento con los objetivos o metas”.
  
- e) **Riesgo crediticio:** “El grado de incertidumbre o riesgo de no tener la capacidad suficiente para no poder cubrir los gastos financieros de la empresa, es decir, la vulnerabilidad a que una posible falta de liquidez pueda originar una gran presión de los acreedores cuyas deudas están impagas.
  
- f) **Pasivos Acumulados:** Una segunda fuente de financiamiento espontánea acorto plazo para una empresa son los pasivos acumulados, estos son obligaciones que se crean por servicios recibidos que aún no han sido pagados, los renglones más importantes que acumula una empresa son impuestos y

salarios, como los impuestos son pagos al gobierno, la empresa no puede manipular su acumulación, sin embargo puede manipular de cierta forma la acumulación de los salarios.

- g) Línea de crédito:** Es un acuerdo que se celebra entre un banco y un prestatario en el que se indica el crédito máximo que el banco extenderá al prestatario durante un período definido.
- h) Convenio de crédito revolvente:** Consiste en una línea formal de crédito que es usada a menudo por grandes empresas y es muy similar a una línea de crédito regular. Sin embargo, incluye una característica importante distintiva; el banco tiene la obligación legal de cumplir con un contrato de crédito revolvente y recibirá un honorario por compromiso.
- i) Documentos negociables:** El documento negociable consiste en una fuente promisorio sin garantías a corto plazo que emiten empresas de alta reputación crediticia y solamente empresas grandes y de incuestionable solidez financiera pueden emitir documentos negociables.
- j) Préstamos privados:** Pueden obtenerse préstamos sin garantía a corto plazo de los accionistas de la empresa ya que los que sean adinerados pueden estar dispuestos a prestar dinero a la empresa para sacarla delante de una crisis.
- k) Capital de Riesgo:** Se define como el capital proporcionado bajo la forma de inversión y participación en la gestión de la empresa en crecimiento rápido, que

no cotizan en el mercado accionario, con el objetivo de lograr un alto retorno de la inversión.

**l) Hipoteca:** Es cuando una propiedad del deudor pasa a manos del prestamista (acreedor) a fin de garantizar el pago del préstamo.

**m) Acciones:** Es la participación patrimonial o de capital de un accionista, dentro de la organización a la que pertenece.

**n) Bonos:** Es un instrumento escrito certificado, en el cual el prestatario hace la promesa incondicional, de pagar una suma especificada y en una fecha determinada, junto con los intereses calculados a una tasa determinada y en fechas determinadas.

**o) Arrendamiento Financiero:** Contrato que se negocia entre el propietario de los bienes(acreedor) y la empresa (arrendatario), a la cual se le permite el uso de esos bienes durante un período determinado y mediante el pago de una renta específica, las estipulaciones pueden variar según sea la situación y las necesidades de cada una de las partes.

Es por ello, que en nuestros países existe un gran número de instituciones de financiamiento de tipo comunitario, privado público e internacional. Estas instituciones otorgan créditos de diverso tipo, a diferentes plazos, a personas y organizaciones. Estas instituciones se clasifican como:

**a) Instituciones financieras privadas:** bancos, sociedades financieras,

asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público.

- b) **Instituciones financieras públicas:** bancos del Estado, cajas rurales de instituciones estables. Estas instituciones se rigen por sus propias leyes, pero están sometidas a la legislación financiera de cada país y al control de la superintendencia de bancos.
  
- c) **Entidades financieras:** Este es el nombre que se le da a las organizaciones que mantiene líneas de crédito para proyectos de desarrollo y pequeños proyectos productivos a favor de las poblaciones pobres. Incluyen los organismos internacionales, los gobiernos y las ONG internacionales o nacionales.

#### **2.2.4.7.Principales Objetivos de la Estructura de Financiamiento**

La función social de las empresas cubanas es proveer de recursos financieros y económicos al Estado, por lo que su disponibilidad económica y financiera debe responder a estos requerimientos. Por tal motivo, estas no sólo deben determinar aquella estructura que le genere una mayor utilidad por peso de capital propio invertido, sino también deben determinar aquella que le genere el mayor flujo de efectivo por peso de patrimonio aportado. El objetivo principal de un administrador financiero en cuanto a la estructura de financiamiento es el análisis de la estructura de pasivos; es decir, conocer de dónde provienen los recursos de la empresa y realizar una distinción en cuanto al origen de ellos y su duración. Según plantea (José de la Cruz Fleitas) el objetivo

fundamental del análisis de una estructura de financiamiento está referido a la consecución de fondos entre varias alternativas planteadas, de forma tal, de adecuar la misma a cifras que preserven en todo caso el valor total de la empresa. El uso de esta alternativa generará un costo, el cual estará representado por una tasa de interés, rentabilidad necesaria para que se justifique el uso de esa fuente, preservando como equilibrio el valor actual de la firma. Las estructuras de financiamiento responden a las estrategias financieras, las cuales son planes funcionales que apoya las estrategias globales de la firma, previendo suficientes recursos monetarios y creando una apropiada estructura financiera (Gitman, 1990).

Los objetivos que persigue una estrategia de financiamiento son:

- Maximizar el precio de la acción o el aporte inicial y la maximización de la productividad del capital o maximización del valor de la empresa.
- Cuantificar y proveer los fondos necesarios para desarrollar las demás estrategias de la empresa.
- Generar ventajas comparativas mediante la obtención de menos costos financieros.
- Minimizar riesgos de insolvencias.
- Mantener la posibilidad de obtener recursos en forma inmediata, cuando sea necesario.

#### **2.2.4.8. Manejo del Riesgo Financiero**

Uno de los sistemas de control de riesgo financiero es la utilización de derivados y futuros.

**Derivados:** es cualquier contrato cuyo precio dependa o derive de otro activo principal, al que se le llama activo subyacente. La operativa en derivados permite neutralizar el riesgo de precio o de mercado. En un principio los subyacentes eran bienes físicos, principalmente bienes agrícolas o ganaderos, es decir, materias primas. Hoy en día existen subyacentes muy variados como metales, petróleo, energía eléctrica y también activos financieros.

**Futuros:** es un contrato de compraventa, aplazado en el tiempo, donde hoy se pacta el activo a intercambiar, la cantidad, el precio y la fecha futura en que se llevará a cabo la transacción. Los futuros se negocian siempre en mercados organizados.

#### **2.2.4.9. Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE)**

Es el banco de desarrollo del Perú. Su compromiso es con el desarrollo sostenible e inclusive del País, fomentando una cultura innovadora, socialmente responsable y de capital humano orientado a la excelencia de la gestión (COFIDE, 2016).

##### **a) Apoyo a la MYPE**

Es el ente promotor de su financiamiento y desarrollo, así como las entidades micro financieras. Por ello se ha desarrollado estrategias para su crecimiento, así como una oferta de productos y servicios financieros que permitan atender los requerimientos específicos del sector, con la finalidad de lograr negocios más competitivos y atractivos en el financiero nacional.

#### **b) Financiamiento a la MYPE**

Apoya el fortalecimiento patrimonial de las instituciones especializadas en el sector MYPE (IFIES), con el objeto de facilitar su crecimiento, a través del otorgamiento de créditos subordinados y mediante actividades coordinadas con estas empresas.

#### **c) Programas**

**Programa mi empresa propia (PROPEM):** impulsar el desarrollo de la pequeña empresa peruana que se desarrolle en las diferentes actividades económicas, mediante el financiamiento del establecimiento, ampliación, y mejoramiento de sus plantas y equipos, así como sus costos de diseño y servicios de apoyo.

**Multisectorial Soles:** impulsa el desarrollo del sector empresarial, ampliación y mejoramiento de sus actividades.

**Programa de Conversión Financiada a Gas (COFIGAS):** promueve activamente el proceso de transformación productiva y de consumo de la economía Nacional.

**Crédito subordinado:** apoya la ampliación del financiamiento a favor de las MYPE a través del otorgamiento de créditos para el fortalecimiento patrimonial de las Instituciones Especializadas a la MYPE.

**COMEX Exportación:** ofrece a las personas naturales y jurídicas del Perú exportadoras, financiamiento de pre y post embarque.

#### **2.2.4.10. Tasa de Interés**

Según Ávalos (2007) la tasa de interés es el valor del costo que involucra la posesión de dinero resultante de un crédito. Crédito que ocasiona una operación, en un determinado plazo, y que se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce, es el precio en porcentajes que se paga por el uso de fondos que fueron prestados.

Es el costo del préstamo expresado como una tasa porcentual. Por ellos es muy importante saber cuál será el interés para así poder calcular a cuánto ascenderá el pago mensual. Mientras más alta sea, serán mayor las mensualidades, y mientras más baja sea, serán menor los pagos. Cuando en una economía se producen cambios en los niveles generales de precios es importante diferenciar entre variables nominales y variables reales.

- a) **Tasa de interés nominal:** se refiere al regreso de los ahorros en términos de la cantidad de dinero que se obtiene en el futuro (un tiempo determinado) para un monto dado de ahorro reciente. La fórmula simplificada para obtener la tasa de interés real implícita en la nominal sería:
  
- b) **Tasa de Interés real:** mide el regreso de los ahorros en término del volumen de bienes que se pueden adquirir en el futuro con un monto dado de ahorro reciente.

#### 2.2.4.11. Tipos de Interés

Los tipos de intereses para obtener en el financiamiento, pueden ser de acuerdo a los contratos de los bancos o personas usureras al respecto Ávalos (2007) muestra diferentes tipos de interés.

**Tasa de interés activa:** precio que cobra una persona o institución crediticia por el dinero que presta.

**Tasa de interés fija:** tasa de interés que se aplica durante el periodo de repago de un préstamo, cuyo valor se fija al momento de la concertación del crédito.

**Tasa de interés flotante:** es aquella que se paga durante la vida de un préstamo y varía en función de una tasa de interés de referencia.

**Tasa de interés pasiva:** precio que una institución crediticia tiene que pagar por el dinero que recibe en calidad de préstamo o depósito.

**Tasa de Interés al rebatir:** se aplica sobre el saldo adeudado.

**Interés Simple:** El interés simple, es pagado sobre el capital primitivo que permanece invariable. En consecuencia el interés obtenido en cada intervalo unitario de tiempo es el mismo. Es decir, la retribución económica causada y pagada no es reinvertida, por cuanto el monto del interés es calculado sobre la misma base. Interés simple es el que se obtiene cuando los intereses producidos durante el tiempo que dura una inversión se deben únicamente al capital inicial. Su fórmula está dada por:

#### – **Diferencias entre Interés Simple e Interés Compuesto**

El interés simple es el que se obtiene cuando los intereses producidos, durante todo el tiempo que dure una inversión se deben al capital inicial. Interés compuesto es el que se obtiene cuando al capital se le suman periódicamente los intereses producidos. Así al final de cada periodo el capital que se tiene es el capital anterior más los intereses producidos por ese capital durante dicho período.

#### – **Tasa de Interés (Variaciones)**

Cualquier cambio que se produzca en las tasas de intereses repercute inexorablemente sobre el valor de las acciones. ¿Tiene lógica adquirir acciones cuando las tasas de interés caen? por regla general, la respuesta es sí. Una de la caída de las tasas es equivalente a una disminución de los costos de las compañías y por ello a un

aumento en sus utilidades. Existen algunas acciones que les van muy bien cuando caen las tasas. ¿Qué ocurre cuando las tasas suben? Un alza de los intereses refleja expectativas de inflación. Y este es el momento que la mayoría de los inversionistas suele inclinarse hacia sectores de recursos naturales. Con los bonos ocurre a la inversa, su precio asciende con el declive de los intereses y viceversa. De donde tiene sentido invertir en bonos en la fase más alta de una subida de intereses para luego vender cuando estos tocan fondo.

#### – Tasa Activa

Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del banco central, cobran por los diferentes tipos de servicio de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca (Ávalos 2007).

### **III. HIPÓTESIS GENERAL**

En los estudios cuyo enunciado es una proposición, se debe formular una hipótesis y en los estudios cuyo enunciado no es una proposición, es imposible plantear una hipótesis. Por lo tanto esta investigación no tiene hipótesis (Supo, 2015).

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

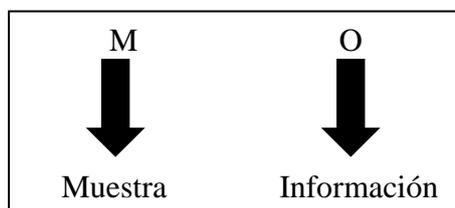
### **4.1. Diseño de la Investigación**

El tipo de investigación de este estudio es descriptivo, porque sólo se ha limitado a detallar las principales características de gestión de calidad y financiamiento. Según (Arias, 2012) es una investigación de campo porque la recolección de datos se realizara directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

El nivel de investigación es cuantitativo porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizara procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. (Mendoza, 2009) señala que la investigación o metodología cuantitativa es el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. Por eso la investigación cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utiliza el diseño no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. Cabe resaltar que dentro de los diseños no experimentales atendiendo a (Hernández, Fernández y Baptista, 2012), corresponden a “su dimensión temporal o al número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectan los datos. También es de corte transversal porque se analizara la relación entre un conjunto de variables en un punto del tiempo. Puede

abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores permite estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2012).



#### **4.2.Población y Muestra**

Las unidades de análisis estarán constituidas por MYPES dedicadas al rubro de transporte de cargo ruta de Sullana Lima Sullana

Bolaños (2012) dice que cuando una población es menor que 50 no se empleará fórmula. Por ello se ha determinado que:

#### **POBLACIÓN:**

Siguiendo con (Hernández, Fernández y Batista, 2010) se tiene que en el caso: La variable Financiamiento la población es de 10 unidades económicas, estando dirigida a los Gerentes, por tanto, son 10 personas la población, siendo esta menor de 50 se acoge al criterio de Bolaños (2012). Por tanto la población es finita conocida en el número de 10 gerentes.

Para el caso de la variable Gestión de calidad la población es de carácter exterior, es decir serán los clientes quienes afirmen su apreciación, por tanto la población de infinita.

## LA MUESTRA:

La muestra en la presente investigación se considera para la variable financiamiento exclusivamente a los gerentes, siendo esta cifra menor a 50, por lo tanto según (Hernández, Fernández y Batista, 2010) en su libro “metodología de la investigación”, considera que cuando una población es menor a 50 no requiere de aplicación de formula estadística, por tanto para esta variable la muestra es 10.

Continuando con la muestra en el caso de la variable Gestión de Calidad por la concepción de la variable, la población es de carácter infinita, por tanto según (Hernández, Fernández y Batista, 2010) se requiere de la aplicación de formula estadística, para obtener el resultado muestral para encuestar, siendo la formula a aplicar:

$$n = \frac{Z^2 PQ}{E^2}$$

Dónde:

P = probabilidades de concurrencia: (0.5)

q= probabilidades de no concurrencia: (0.5)

e= Margen de error (0.5)

Z= Grado de Confianza (1.96)

n= Factor valor por determinar

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.50} = 384$$

n= 384 personas.

– **Criterios de inclusión:**

Para las variables de gestión de calidad y financiamiento las características de la población son propietarios o administradores de las MYPE transporte de 25 - 60 años, de ambos géneros.

– **Criterios de exclusión:**

Para las variables gestión de calidad y financiamiento se excluye a los propietarios no disponibles y administradores con un año en el cargo.

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

<b>Razón Social / Empresa</b>	<b>Dirección</b>	<b>RUC</b>
TRANSPORTES INGA CARGO SCRL	MZA. A01 LOTE. 7 Z.I. MUNICIPAL 02 (LOTE 7 Y 8) PIURA - SULLANA - SULLANA MZA. K LOTE. 16 URB. LOPEZ ALBUJAR II ET. (II ETAPA) PIURA - SULLANA - SULLANA	20524698057
CARGUEROS TERRESTRES E.I.R.L.	AV. BUENOS AIRES NRO. 1500 A.H. EL OBRERO PIURA - SULLANA - SULLANA	20103081603
DESTAKA E.I.R.L.	C.RUCARRETERA SULLANA TAMBOGRANDE LOTE. K DPTO. 40 A.H. CARLOS AUGUSTO SALAVERRY PIURA - SULLANA - SULLANA	20526668481
SHALOM EMPRESARIAL S.A.C.	CAR.PANAMERICANA NRO. 790 A.H. SANTA ROSA (A 2 CASAS DEL COLEGIO DE INGENIEROS) PIURA - SULLANA - SULLANA	20512528458
EMPRESA DE TRANSPORTES HAYSAN E.I.R.L.	CAL.CINCO NRO. 634 BARR. BUENOS AIRES PIURA - SULLANA – SULLANA	20530082246
CORPORACION REQUENA E.I.R.L.	MZA. 219 LOTE. 1 PQ. IN ZONA INDUSTRIAL PIURA - PIURA	20384185992
SERVIS PIURA S.A.	AV. PANAMERICANA NRO. 905 URB. SANTA ROSA PIURA - SULLANA - SULLANA	20337511172
TRANSPORTES SHERIDAN SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	AV. CASUARINAS NRO. 243 URB. SANTA ISABEL (AL COSTADO DEL COLEGIO SANTA MARIA) PIURA - PIURA - PIURA	20525716342
TRANSPORTES & NEGOCIOS HNOS CALLE S.A.C.	MZA. F LOTE. 04 A.H. 04 DE OCTUBRE (INGRESO POR EL ALGARROBO) PIURA - PIURA - PIURA	20552764987
TERRACARGO S.A.C.	CAR.PANAMERICANA NRO. 1155 A.H. SANTA ROSA PIURA - SULLANA - SULLANA	20505370130

### 4.3. Definición y operacionalización de las variables

*Matriz de operacionalización de variables*

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Fuente	Escala	Metodología
G e s t i ó n  d e  C a l i d a d	La planificación, diseño y desarrollo de productos y procesos en el marco de una organización y gestión de los recursos humanos, así como la adecuada implantación, control de calidad y certificación final. Todo ello supondrá una gestión de la empresa, sus productos y procesos, basada en la calidad y llevara a la misma a obtener el máximo de ventajas competitivas y la satisfacción total de los clientes mediante la identificación, aceptación y satisfacción de todas sus expectativas y necesidades (Cuatrecasas, 2010).	Características	Sistema	La dimensión de características de gestión de calidad se medirá con su indicador es: sistema y control. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala ordinal.	Ciente	Nominal	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativa DISEÑO: No experimental, corte transversal
			Control		Ciente	Nominal	
		Grado	Calidad	La dimensión del grado de gestión de calidad se medirá con su indicador es: Calidad, servicio, sistema, seguimiento y control. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala ordinal.	Ciente	Nominal	
			Servicio		Ciente	Nominal	
			Sistema		Ciente	Nominal	
			Seguimiento		Ciente	Nominal	
			Control		Ciente	Nominal	
		Objetivos	Calidad	La dimensión de los objetivos se medirá con su indicador es: calidad, competitivo, liderazgo, mejora continua. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala ordinal.	Ciente	Nominal	
			Competitivo		Ciente	Nominal	
			Liderazgo		Ciente	Nominal	
			Mejora Continua		Ciente	Nominal	

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Fuente	Escala	Metodología
F i n a n c i a m i e n t o	Drimer (2008) afirma que el financiamiento es el mecanismo a través del cual una empresa o persona obtienen recursos por medio de fuentes financieras para un proyecto. El tema de financiamiento, vinculado a temas como la tasa de interés y el nivel general de liquidez, ha sido una de las cuestiones básicas abordadas por la Economía.	Características	Financiamiento	La dimensión de características del financiamiento se medirá con su indicador es: actividades. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Administrador	Nominal	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativa DISEÑO: No experimental, corte transversal
					Administrador	Nominal	
		Importancia	Recursos	La dimensión de la importancia se medirá con su indicador es: Recursos y formas. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal u ordinal.	Administrador	Nominal	
					Administrador	Nominal	
					Administrador	Ordinal	
			Formas	Formas	Administrador	Ordinal	
					Administrador	Nominal	
		Formas	Sistema	La dimensión de las formas se medirá con su indicador es: sistemas, corto plazo, largo plazo. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Administrador	Nominal	
			Corto plazo		Administrador	Nominal	
			Largo plazo		Administrador	Nominal	

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

Para el presente proyecto de tesis se utilizará la técnica de la encuesta, con el propósito de obtener la información necesaria acerca de cómo vienen trabajando los propietarios y administradores de las MYPE de transportes de carga con respecto a la gestión de calidad y financiamiento.

Encuesta: Se utilizará en la investigación social cuantitativa, es un método de obtención de información mediante preguntas orales o escritas, planteadas a una población o muestra de personas que tienen las características requeridas por el problema de investigación. (Tamayo, 2000), indica que la elaboración del cuestionario requiere del investigador un conocimiento previo del fenómeno objeto de investigación, lo cual debe realizarse en la primera etapa del trabajo.

Para el recojo de la información de la investigación se aplicará un cuestionario el cual consta de 22 preguntas en total distribuidas en las dos variables y por cada objetivo específico.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, la obtención de datos se codificaron, para mantener el orden y posteriormente elaborar los cuadros estadísticos, según (Campos, 2016) manifiesta que mediante el Programa Microsoft Excel 2010 de los cuales se realizara el análisis e interpretación de los datos, para la discusión de resultados y la elaboración de las conclusiones y brindar

recomendación a las MYPE con respecto a las variables en estudio. Además, para la elaboración de la tabulación, análisis y la interpretación de los datos se ejecutarán haciendo uso de los programas Microsoft Office Excel 2010.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

Título	PROBLEMA	OBJETIVOS	Objetivos Específicos	VARIABLES	Definición Conceptual
“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y FINANCIAMIENTO DE LAS MYPE RUBRO TRANSPORTE DE CARGA RUTA SULLANA – LIMA – SULLANA AÑO 2017”	¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017?	Determinar las principales características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017	a) Determinar el grado de gestión de calidad de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017	Gestión de Calidad	La planificación, diseño y desarrollo de productos y procesos en el marco de una organización y gestión de los recursos humanos, así como la adecuada implantación, control de calidad y certificación final. (Cuatrecasas, 2010).
			b) Identificar los objetivos de la gestión de calidad de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017		
			c) Determinar la importancia del financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017	Financiamiento	Drimer (2008) afirma que el financiamiento es el mecanismo a través del cual una empresa o persona obtienen recursos por medio de fuentes financieras para un proyecto. El tema de financiamiento, vinculado a temas como la tasa de interés y el nivel general de liquidez, ha sido una de las cuestiones básicas abordadas por la Economía.
			d) Describir las formas de financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017		

#### 4.7. Principios éticos:

En la presente investigación se estarán considerando los siguientes principios:

– La confidencialidad es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a ésta información (Ávila, 2013), por tanto en la investigación no se divulgará la información brindada por los propietarios y administradores a personas ajenas a la investigación.

## V. RESULTADOS

### 5.1.Resultado

*Tabla 1*  
*Infraestructura apta*

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	228	59%
No	156	41%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia

**Tabla 2**  
**Habilidades y Atributos**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	243	63%
No	141	37%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia

**Tabla 3**  
**Nivel de calidad**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Altos	198	52%
Bajos	186	48%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia

**Tabla 4**  
**Eficientes**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	194	51%
No	190	49%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia

**Tabla 5**  
**Sistema de gestión de calidad**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	154	40%
No	230	60%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia

**Tabla 6**  
**Controlan la eficacia en bienestar de Ustedes**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	265	69%
No	119	31%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia

**Tabla 7**  
**Responsabilidad Social**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	192	50%
No	192	50%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia

**Tabla 8**  
**Satisfecho con el servicio**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	233	61%
No	151	39%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia

**Tabla 9**  
**Los objetivos permiten ser competitivo**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	295	77%
No	89	23%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia

**Tabla 10**  
**Competitividad y calidad frente a su competencia**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	347	90%
No	37	10%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia

**Tabla 11**  
**Liderazgo**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	289	75%
No	95	25%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia

**Tabla 12**  
**Requisitos de Ley**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	334	87%
No	50	13%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia

**Tabla 13**  
**Financia su actividad productiva**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Autofinanciamiento	2	20%
Financiamiento de terceros	8	80%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia

**Tabla 14**  
**Características del financiamiento**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
El pago de los intereses sobre la deuda	5	50%
La deuda pendiente de liquidar es un pasivo de la empresa	2	20%
Es un por un tiempo definido	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia

**Tabla 15**  
**Gastos de financiamiento de su empresa**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia

**Tabla 16**  
**Entidades para financiamiento**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Entidades bancarias	8	80%
Entidades no bancarias	2	20%
Usureros	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia

**Tabla 17**  
***Sin financiamiento tendría la flota de vehículos***

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Propia

**Tabla 18**  
***El financiamiento es importante***

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Si	9	90%
No	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Propia

**Tabla 19**  
***Financiamiento de su empresa***

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Flujo de efectivo	4	40%
Expansión	3	30%
Reparaciones	1	10%
Siembra dinero	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Propia

**Tabla 20**  
**Fuente de financiamiento**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Corto plazo	1	10%
Largo plazo	9	90%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia

**Tabla 21**  
**Financiamiento a corto plazo**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Crédito Comercial	3	30%
Crédito Bancario	7	70%
Pagaré	0	0%
Línea de Crédito	0	0%
Papeles Comerciales	0	0%
Financiamiento por medio de las Cuentas por Cobrar	0	0%
Financiamiento por medio de los Inventarios	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia

**Tabla 22**  
**Financiamiento a largo plazo**

Categoría	Cantidad	Porcentaje
Hipoteca	4	40%
Acciones	0	0%
Bonos	0	0%
Arrendamiento Financiero	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios  
Elaboración: Propia

## 5.2. Análisis de Resultados

En la tabla 1 denominada “Infraestructura apta” se puede observar que el 59% de clientes encuestados considera que la infraestructura es apta para las operaciones de las empresas de transporte de carga, mientras que el 41% indica que la infraestructura no está apta para las operaciones de las empresas de transporte de carga. Lo que indica que casi la mayoría de clientes considera que la infraestructura está apta para las operaciones de la empresa. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Berru, (2014) donde concluyo el 50% considera que la infraestructura de las instalaciones es regular, se debe mencionar a Centurión (2013), en cuya investigación lograron concluir que la infraestructura es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización, estos resultados coinciden con la investigación.

En la tabla 2 denominada “Habilidades y atributos” se puede observar que el 63% de clientes encuestados considera que el personal de las empresas de transporte de carga cuenta con habilidades y atributos al momento de atender, mientras que el 37% manifiesta que el personal de las empresas de transporte de carga no cuenta con habilidades y atributos al momento de atender. Lo que indica que casi la mayoría de clientes está satisfecha con el personal de las empresas de transporte de carga porque cuenta con habilidades y atributos al momento de atender. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por Berru, (2014) donde concluyo que el 62.50% considera que el personal de ventas y servicios no es honesto en la información que le proporciona al cliente. Por otro lado, se debe mencionar a ISO 9001, (2008), en cuya investigación lograron concluir que los empleados en todos los niveles, es la parte fundamental de la empresa y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el

beneficio de la empresa, estos resultados coinciden con la investigación. Estas denominaciones infraestructura apta y habilidades y atributos cumple con el objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017.

En la tabla 3 denominada “Nivel de calidad” se puede observar que el 52% de clientes encuestados considera que la empresa donde le brindan el servicio cuenta con un nivel de calidad alto, mientras que el 48% manifiesta que la empresa donde le brindan el servicio cuenta con un nivel de calidad bajo. Lo que indica que casi la mayoría de clientes considera que la empresa donde le brindan el servicio cuenta con un nivel de calidad alto. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por Salas y Velasco (2009) donde concluyo que las causas de los principales problemas que influyen en la calidad del servicio de encomiendas de la Empresa de Transportes Línea S.A. son: No contar con equipos adecuados que faciliten la codificación de las encomiendas. Por otro lado, se debe mencionar a Villavicencio (2014), en cuya investigación lograron concluir que la calidad de servicio en el área de carga y encomiendas es moderada y su relación con los clientes es poco satisfactoria en la empresa, estos resultados no coinciden con la investigación.

En la tabla 4 denominada “Eficientes” se puede observar que el 51% de clientes encuestados considera que el servicio brindado por las empresas de transporte es eficiente, mientras que el 49% considera que el servicio brindado por las empresas de transporte no es eficiente. Lo que indica que casi la mayoría de clientes considera que el servicio brindado por las empresas de transporte es eficiente. Estos resultados coinciden

con los obtenidos por Villavicencio (2014), donde concluyo que el 98% de los clientes se encuentran en un alto nivel de satisfacción con respecto a la calidad de atención en el servicio que reciben, se debe mencionar a ISO 9000 (2000), en cuya investigación lograron concluir que la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes; estos resultados coinciden con la investigación.

En la tabla 5 denominada “Sistema de Gestión de Calidad” se puede observar que el 60% de clientes encuestados considera que no conoce si la empresa donde le brindan servicio cuenta con un sistema de gestión de calidad, mientras que el 40% manifiesta que conoce sí la empresa donde le brindan servicio cuenta con un sistema de gestión de calidad. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios confirma que tiene toda la documentación para realizar bien la administración de su empresa. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por Moreno (2011) donde concluyo que las empresas deben implantar un Sistema de Calidad de la empresa y que garanticen el buen funcionamiento de la empresa, se debe mencionar a Mendoza (2008), en cuya investigación lograron concluir que todos los integrantes de una organización que busca documentar y posteriormente implementar un Sistema de Gestión de Calidad. Por tanto estos resultados no coinciden con la investigación.

En la tabla 6 denominada “Controlan la eficacia en bienestar de Ustedes” se puede observar que el 69% de clientes encuestados considera que las empresas de transporte de carga controlan la eficacia de los procesos para el bienestar de ellos, mientras que el 31% considera que no controlan la eficacia de los procesos para el bienestar de ellos. Lo que indica que casi la mayoría de clientes consideran que estas empresas de carga

controlan la eficacia de los procesos para el bienestar de todos. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por Pelayo (s.f.) donde concluyo que estas empresas fijaban su atención en la eficacia de los procesos que necesita hacer la organización para desarrollar sus productos y servicios, se debe mencionar a ISO 9000 (2000), en cuya investigación lograron concluir las organizaciones actuales como el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, por tanto este resultado no coincide con la investigación.

En la tabla 7 denominada “Responsabilidad Social” se puede observar que el 50% de clientes encuestados considera que estas empresas están comprometidas con la responsabilidad social, mientras que el otro 50% considera que estas empresas no están comprometidas con la responsabilidad social. Lo que indica que la mitad de los clientes consideran que estas empresas están comprometidas con la responsabilidad social. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Pelayo (s.f.) donde concluyo que son empresas denominadas empresas comprometidas con la responsabilidad social. Estas determinaciones nivel de calidad, eficientes, sistema de gestión de calidad, controlan la eficiencia en bienestar de ustedes y responsabilidad social cumplen con el objetivo específico: Determinar el grado de gestión de calidad de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017.

En la tabla 8 denominada “Satisfecho con el cliente” se puede observar que el 61% de clientes encuestados considera que está satisfecho con el servicio que le brindan estas empresas al momento de transportar su carga, mientras que el 39% no está satisfecho con el servicio que le brindan estas empresas al momento de transportar su carga. Lo

que indica que casi la mayoría de clientes está satisfecha con el servicio que le brindan estas empresas al momento de transportar su carga. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Navarro (2015) donde concluyo que el cliente siempre espera recibir más de lo que espera es decir siempre busca quedar satisfecho por el servicio brindado y a cambio del buen servicio éste recomendará a la MYPE para hacerla más conocida, se debe mencionar a Ricaldi (2013), en cuya investigación lograron concluir que tanto los ingresos de la empresa de transportes como la percepción que tiene el cliente sobre el servicio brindado están satisfechas, por tanto este resultado coincide con la investigación.

En la tabla 9 denominada “Los objetivos” permiten ser competitivos se puede observar que el 77% de clientes encuestados considera que estas empresas cuentan con objetivos bien establecidos que les permiten ser competitivo, mientras que el 23% considera estas empresas no cuentan con objetivos bien establecidos que les permiten ser competitivo. Lo que indica que casi la mayoría de clientes considera que estas empresas cuentan con objetivos bien establecidos que les permiten ser competitivo. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Quiroz (2010) concluye que la gestión de calidad constituye uno de los factores claves para que una organización logre sus objetivos, se debe mencionar a Moreno (2011), en cuya investigación lograron concluir que Si el compromiso de la organización es “brindar un servicio oportuno”, entonces los objetivos deben de ser tal que ayuden a cumplir con ese compromiso, por tanto este resultado coincide con la investigación.

En la tabla 10 denominada “Competitividad y Calidad frente a su competencia” se puede observar que el 90% de clientes encuestados considera que estas empresas

cuentan con objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia, mientras que el 10% considera estas empresas no cuentan con objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia. Lo que indica que casi la mayoría de clientes considera que estas empresas cuentan con objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Pelayo, (s.f.) donde concluyo que tienen algunos objetivos fundamentales de ISO o EFQM, se orientan tanto al cliente y resultados, y controlan la eficacia de los procesos.

En la tabla 11 denominada “Liderazgo” se puede observar que el 75% de clientes encuestados consideran que la empresa donde le brindan servicio cuenta con liderazgo frente a otras empresas del mismo rubro, mientras que el 25% considera que la empresa donde le brindan servicio no cuenta con liderazgo frente a otras empresas del mismo rubro. Lo que indica que casi la mayoría de clientes manifiestan que la empresa donde le brindan servicio cuenta con liderazgo frente a otras empresas del mismo rubro. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Ospina (2015) donde concluyo que las empresas mantienen liderazgo frente ante otras empresas del mismo rubro.

En la tabla 12 denominada “Requisitos de ley” se puede observar que el 87% de clientes encuestados consideran que estas empresas cumplen con todos los requisitos de Ley, mientras que el 13% consideran que estas empresas no cumplen con todos los requisitos de Ley. Lo que indica que casi la mayoría de clientes manifiestan que estas empresas cumplen con todos los requisitos de Ley. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Guzmán (2014) donde concluyo que las empresas deben cumplir con cuatro requisitos: estar bien presentado, estar bien diseñado, ser durable, tener un buen

funcionamiento, se debe mencionar la Norma ISO 9000 (2000) en cuya investigación lograron concluir a la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, por tanto esta investigación coincide con los resultados. Estas denominaciones satisfacción con el cliente, los objetivos, competitividad y calidad frente a su competencia, liderazgo y requisitos de Ley cumplen con el objetivo específico: Identificar los objetivos de la gestión de calidad de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017.

En la tabla 13 denominada “Financia su actividad productiva” se puede observar que el 80% de microempresarios encuestados considera que financia su actividad productiva con financiamiento de terceros, mientras que el 20% financia su actividad productiva con autofinanciamiento. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios considera que financia su actividad productiva con financiamiento de terceros. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por Espinoza (2015) donde concluyo que las MYPE en su mayoría se mantienen en funcionamiento con recursos propios, se debe mencionar Ortiz (2016) en cuya investigación lograron concluir que las MYPE en estudio se financian a través de fuentes de tipo externas principalmente de cajas municipales de crédito y ahorro, por tanto estas conclusiones coinciden con la investigación.

En la tabla 14 denominada “Características del Financiamiento” se puede observar que el 50% de microempresarios encuestados considera que la característica principal que tiene el financiamiento es el pago de los intereses sobre deuda, mientras que el 30% considera que la característica principal que tiene el financiamiento es la deuda pendiente de liquidar es un pasivo de la empresa, y el 20% considera que la

característica principal que tiene el financiamiento es por un tiempo definido. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios considera que la característica principal que tiene el financiamiento es el pago de los intereses sobre deuda. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Jensen y Meckling (2012) donde concluyo que Estos tratan de reducir el conflicto de intereses susceptibles de aparecer entre los diferentes actores de la firma a saber. Estas denominaciones financia su actividad productiva y características del financiamiento cumplen con el objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017.

En la tabla 15 denominada “Gastos de financiamiento de su empresa” se puede observar que el 70% de microempresarios encuestados considera que el monto solicitado no cubrió todo las actividades de su negocio, mientras que el 30% considera el monto solicitado cubrió todo las actividades de su negocio. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios considera que el monto solicitado no cubrió todo las actividades de su negocio. Estos resultados no coinciden con los obtenidos por Coronado (2015) donde concluyo que los montos recibidos cubren las necesidades empresariales, se debe mencionar Luna (2015) en cuya investigación lograron concluir que el monto de financiamiento recibido cubre las necesidades empresariales, por tanto estas conclusiones no coinciden con la investigación.

En la tabla 16 denominada “Entidades para financiamiento” se puede observar que el 80% de microempresarios encuestados considera que para obtener financiamiento recurre a entidades bancarias, mientras que 20% para obtener financiamiento recurre a entidades no bancarias. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios

manifiesta que para obtener financiamiento recurre a entidades bancarias. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Luna (2015) donde concluyo que los dueños de los Hostales solicitan y reciben frecuentemente financiamiento por parte de entidades bancarias, se debe mencionar Ortiz (2016) en cuya investigación lograron concluir que las MYPE en estudio se financian a través de fuentes de tipo externas principalmente de cajas municipales de crédito y ahorro, por tanto estas conclusiones no coinciden con la investigación.

En la tabla 17 denominada “Sin financiamiento tendría la flota de vehículos” se puede observar que el 100% de microempresarios encuestados considera que su empresa sin recursos de financiamiento no tendría la flota de vehículos con lo que cuenta al día de hoy. Lo que indica que todos los microempresarios manifiesta que su empresa sin recursos financieros no tendrían la flota de vehículos que tienen al día de hoy. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Álvarez (2015) donde concluyo que la decisión de inversión y financiamiento si mejora la situación económica financiera; porque al realizar el flujo de caja, considerando la deuda la empresa tiene flujos promedios de 2,275,424.00 soles, dinero que le sirve para seguir operando de una manera tranquila.

En la tabla 18 denominada “El financiamiento es importante” se puede observar que el 90% de microempresarios encuestados consideran que el financiamiento es de suma importancia sobre el cual marcha su empresa, mientras que el 10% consideran que el financiamiento no es de suma importancia sobre el cual marcha su empresa. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios manifiesta que el financiamiento es de suma importancia sobre el cual marcha su empresa. Estos resultados coinciden con los

obtenidos por Martínez, (2012) donde concluyo que un negocio sin recursos de financiamiento se moverá con dificultad bajo el peso de su propia deuda.

En la tabla 19 denominada “Financiamiento de su empresa” se puede observar que el 40% de microempresarios encuestados considera que lo más importante en el financiamiento de su empresa es el flujo de efectivo, mientras que el 30% lo más importante en el financiamiento de su empresa es la expansión, el 20% lo más importante en el financiamiento de su empresa es siembra dinero, y el 10% lo más importante en el financiamiento de su empresa es reparaciones. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios manifiesta que lo más importante en el financiamiento de su empresa es el flujo de efectivo. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Martínez (2012) donde concluyo que cuando se inicia un negocio en primer lugar, los beneficios van a ser bajos por lo que se necesita financiación empresarial para permitir el flujo de efectivo para cubrir los gastos hasta que las ganancias aumenten. Estas denominaciones gastos de financiamiento de su empresa, entidades para su financiamiento, sin financiamiento tendría la flota de vehículos, el financiamiento es importante y financiamiento de su empresa cumplen con el objetivo específico: Conocer la importancia del financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017.

En la tabla 20 denominada “Fuente de financiamiento” se puede observar que el 90% de microempresarios encuestados considera que la forma de préstamo efectuó al sistema financiero es a largo plazo, mientras que el 10% considera que la forma de préstamo efectuó al sistema financiero es a corto plazo. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios solicito préstamo a largo plazo. Estos resultados coinciden con los

obtenidos por Ortiz (2016) donde concluyo que la mayoría trabajan con financiamiento a largo plazo debido a las cómodas cuotas que estas ofrecen, se debe mencionar García (2015) en cuya investigación lograron concluir que el tipo de financiamiento a que acuden las MYPE del casco urbano del Distrito de Morropón durante el año 2015, es el financiamiento a corto plazo, por tanto estas conclusiones no coinciden con la investigación.

En la tabla 21 denominada “Financiamiento a corto plazo” se puede observar que el 70% de microempresarios encuestados considera que dentro del financiamiento a corto plazo la más beneficiosa para su empresa es el crédito bancario, mientras que el 30% considera que dentro del financiamiento a corto plazo la más beneficiosa para su empresa es el crédito comercial. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios manifiesta que dentro del financiamiento a corto plazo el crédito bancario es el más beneficioso. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Corsi (2012) donde concluyo que son una fuente de financiamiento a la cual muchas empresas y personas acuden con la finalidad de solicitar un préstamo y son más beneficiosas.

En la tabla 22 denominada “Financiamiento a largo plazo” se puede observar que el 60% de microempresarios encuestados considera que dentro del financiamiento a largo plazo la más beneficiosa para su empresa es el crédito de arrendamiento financiero, mientras que 40% considera que dentro del financiamiento a largo plazo la más beneficiosa para su empresa es el crédito hipotecario. Lo que indica que casi la mayoría de microempresarios manifiesta que dentro del financiamiento a largo plazo la más beneficiosa es el crédito de arrendamiento financiero. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Briceño (2009) donde concluyo que la empresa actúa con tres actores, el

vendedor, el comprador y el sistema bancario, que dispone del dinero para abonar al vendedor, Estas denominaciones fuente de financiamiento, financiamiento a corto plazo y financiamiento a largo plazo cumplen con el objetivo específico: Describir las formas de financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana año 2017.

## **VI. CONCLUSIONES**

Se determina que las unidades económicas en materia de investigación, para la gestión de la organización es importante el financiamiento en las MYPES por el flujo de efectivo porque cubre todos los gastos de las empresas como son pagos de personal, servicios básicos, seguros, impuestos, la modalidad de obtención es a largo plazo; en relación a la gestión de calidad las empresas cuentan con un control de la eficacia garantizando el bienestar de los clientes.

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

Por tanto se determina que la importancia del financiamiento en las MYPES de transporte de carga es el flujo de efectivo porque pueden realizar compra de vehículos, local propio, terrenos, materiales, equipos de oficina, equipos, un sitio web y tarjetas de visita además cubre todo los gastos de las empresas como son servicios básicos, seguros, impuestos; además el préstamo obtenido por las entidades bancarios no cubrió todas las actividades de las misma, y consideran que no tuvieran toda la flota de vehículos que tienen al día de hoy.

Las diferentes formas de financiamiento que conocen están empresas y a las cuales recurren al financiamiento largo plazo dentro del cual está el crédito bancario porque consideran que son los más beneficiosos, con respecto al tiempo, tasas de interés, además generan mejoras en el negocio y hacen más competitivo y rentable, generando mayores rentabilidades a las mismas.

Las principales características de gestión de calidad de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – Lima – Sullana, son los clientes están satisfechos con el servicio que les brindan, por lo tanto son leales, fieles a su servicio y siempre regresan a seguir enviando su carga, además la mayoría de estos empresarios cuentan con los documentos necesarios para asegurar su eficaz planificación, operación y control de procesos, y las características de financiamiento son financiamiento bancario, identifican plenamente la tasa de interés, acuden a préstamos a largo plazo, ofrecimiento de garantía.

## Referencias Bibliográficas

- Anónimo. (2011). *Definición del servicio de transporte de carga*. Transportedecargadepits.
- Aldana, M., Álvarez, M. y Triana M. (2010). “*Creación de la empresa de servicios transportes Markar LTDA*”. Tesis para optar el título profesional Licenciado en Administración. Universidad EAN, Bogotá, Colombia.
- Álvarez, L. (2015). “*La decisión de inversión y financiamiento y la mejora de la situación económica – financiera de la empresa materiales de construcción Alca EIRL en la ciudad de Trujillo al año 2015*”. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Arguello, M. (2011). “*Diseño del plan estratégico para la empresa de transporte de carga Expresstagex S.A. ubicada en el Norte de Quito*”. Tesis para optar el título de Ingeniería de Gerencia y Liderazgo. Universidad de Politécnica Salesiana, Quito, Ecuador.
- Arias F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta Edición*. Recuperado el 13 de enero de 2017 en: <https://books.google.com.pe/books?isbn=9800785299>
- Ávila, J. (2013). *Confidencialidad de la información*. Comité de ética en investigación en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán.

- Berrú, E. (2014). *“Caracterización de la gestión de la calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014”*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Bolaños, E. (2012). *Muestra y Muestreo*. Tizayuca.
- Carlos, C. (2016). *Paradigmas emergentes en ciencias administrativas y desarrollo regional*. Interrelaciones de la tecnología, la innovación y las ciencias sociales. Primera edición.
- Castillo, A. (2013). *Régimen Laboral Especial de la Micro y Pequeña Empresa. Apuntes iniciales, a propósito de las modificaciones introducidas por la Ley N° 30056 y la aprobación del T.U.O. de la Ley MIPYME mediante Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE*. Recuperado el 17 de enero de 2017 en: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/agustinacastillo/2016/10/09/regimen-laboral-especial-de-la-micro-y-pequena-empresa-apuntes-iniciales-a-proposito-de-las-modificaciones-introducidas-por-la-ley-no-30056-y-la-aprobacion-del-t-u-o-de-la-ley-mipyme-mediante-decre-2/>
- Castillo, D. (2016). *“Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las MYPE de servicios, rubro alquiler de vehículos de transporte liviano de pasajeros en la ciudad de Piura, año 2014”* Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Centurión, R. (2013). *Las MYPES y la Gestión de Calidad en el sector construcción del distrito de Chimbote, año 2012*. Tesis para optar el título de licenciado en Administración. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas. Escuela Profesional de Administración. Universidad Católica Los Ángeles De

Chimbote. Chimbote. Perú. Disponible en:  
<http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2012/01/11/162855/16285520140630061229.pdf>

Centurión, R. (2015). *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013)*. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Chimbote. Perú. Disponible en:  
<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/829/489>

Córdova, C. (2013). *Empresas en Riesgo por falta de Liderazgo*. Crece MYPE, 34-36.

Coronado, R. (2015). “*Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPE del sector turismo - rubro Cevicherías del distrito de Sullana, año 2014*”. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.

Cuatrecasas. (2010). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Estados Unidos: Bresca.

Cuervo, A. (2009). *El papel de las micro y pequeñas empresas en la competitividad*. El Economista, 15-17.

Drimer, R. (2008). *Biblioteca Digital. Obtenido de Biblioteca Digital*:  
[http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1199\\_DrimerRL.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1199_DrimerRL.pdf)

El comercio (2014). *Proyectos de modernización del transporte avanzan con lentitud*. Recuperado en: <http://elcomercio.pe/sociedad/arequipa/proyectos-modernizacion-transporte-avanzan-lentitud-noticia-1710106>

- Espinoza, R. (2015). *“Caracterización de la capacitación y el financiamiento en las MYPE del rubro ropa de bebés en el complejo del mercado central de Piura, 2015”*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.
- García, L. (2015). *“Caracterización del financiamiento y el Kaizen en las MYPE rubro bodegas del casco urbano de Morropón (Piura) año 2015”*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Guzmán, I. (2014). *“Caracterización gestión de calidad y formalización de las MYPE rubro librerías (ciudad Piura) año 2013”*. Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.
- Hernández, R., Baptista, P. y Fernández, C. (2012). *Metodología de la investigación 6ta. Edición*. México, McGraw-Hill.
- Higinio, M. (2016). *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo de liderazgo contingencial de fred fiedler en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro transporte regional vía terrestre de pasajeros en el distrito de Huaraz, 2014”*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración.
- Hosting, (2011). *Definición del servicio de transporte de carga*. Recueprado el 13 de enero del 2017 en <https://transportedecargadepits.wordpress.com/2011/09/29/definicion-del-servicio-de-transporte-de-carga/>

- Jimenez, D. (2011). *Los sistemas de gestión de calidad ISOS*. El blog de MYPES y calidad. Recuperado el 13 de febrero de 2017 en: <http://www.pymesycalidad20.com/los-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-iso-9001-pymes.html>
- López, J. (26 de Marzo de 2014). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/fuentes-de-financiamiento-para-las-empresas/>
- Luna, Z. (2015). “*Caracterización de la capacitación y financiamiento en las MYPE del sector turismo, rubro hostales en la ciudad de Sullana, año 2014*”. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Mateo, J. (2010, noviembre 5). *Definiendo los objetivos de calidad*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/definiendo-los-objetivos-de-calidad/>
- Malhotra, D. (2013). *How to Negotiate with VCs*. Harvard Business Review, 91(5), 84-90.
- Martínez, M. (2006). “*Análisis financiero de la empresa servicios y transportes de Guatemala*”. Tesis para la obtención del Grado de Maestro en Ciencias. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Mego, M. (2016). “*Aplicación del planeamiento financiero y su influencia en la situación económica financiera en la empresa transportes San Felipe S.A. Trujillo 2017*”. Tesis Para Optar el Título Profesional de Contadora Pública. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Mendoza, R. (2009). *Investigación cualitativa y cuantitativa - Diferencias y limitaciones*.

- Mendoza, V. (2008). *“Documentación del sistema de gestión de la calidad conforme a la norma NTC ISO 9001:2000 en la empresa Grúas Pereira S.A.”*, Proyecto de grado para optar al título de Ingeniero Industrial. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia.
- Mendoza. (2012). *Calidad en el servicio*. Lima.
- Navarro, G. (2015). *“Competitividad y gestión de calidad en las MYPE, de confecciones trajes de fiesta, mercado modelo - Piura 2015”*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura
- Norma UNE-EN ISO 9000:2000. *Sistemas de gestión de la calidad*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Okpara y Wynn. (2007). *Factores que limitan el crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas*. Academia, 31-33.
- Ospina, S. (2015). *“Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías”*, Tesis de doctorado en marketing. Universidad de Valencia, España.
- Ortiz, O. (2016). *“Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio – rubro hamburgueserías en el distrito de Sullana, año 2014”*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Palafox. (2013). *Sistema de control de la calidad en los servicios*.
- Parasuraman, Zeithaml, y Berry. (2011). *Calidad en el servicio y la satisfacción del usuario*. España : CODEN PSOTEG.

- Paulo, B. (2014). *Formalidad de las MYPE*. E360°, 2-5. Obtenido de <http://espacio360.pe/noticia/actualidad/la-informalidad-en-america-latinallega-a-un-60-5335-user12-date2014-11-11-actualidad>
- Pérez, L. (2012). “*Gestión del capital de trabajo y su efecto financiero en las empresas del sector de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de Trujillo periodo 2011*”. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público. Universidad de Trujillo, Trujillo.
- Puente, D. I. (2007). *El mundo de la pequeña empresa*. lima : Fundación Friedrich Ebert.
- Prieto, D. (2014). *Transporte de carga pesada*. Disponible en: <http://es.slideshare.net/diegoprieto66/transporte-de-carga-pesada>
- RANSA (2016). *Día de la Madre: Volumen de carga de incrementará 8% para abastecer negocios*. Recuperado de: <http://gestion.pe/economia/dia-madre-volumen-carga-incrementara-8-abastecer-negocios-2159450>
- Ricaldi, M. (2013). “*Propuesta para la mejora de la disponibilidad de los camiones de una empresa de transportes de carga pesada, mediante el diseño de un sistema de gestión de mantenimiento*”. Proyecto profesional para optar por el título de ingeniero industrial. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- Ruedas, C. (2014). “*Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001-2008 para la empresa mamut andino. C.A.*” Trabajo de titulación previo a la obtención del título de ingeniera industrial. Universidad de Guayaquil, Ecuador.

- Salas, D. y Velasco J. (2009). *“Propuesta de rediseño del proceso servicio de carga y encomiendas en la empresa de transportes Línea s.a. para disminuir los costos de calidad”*. Tesis para optar el grado de magister en dirección de operaciones y logística. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima
- Serida, V. (2007). *Mi pequeña empresa*. Guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa, 13-17.
- Serkovi, B. (2011). *Estrategias de las MYPE en el Perú*. Estratex. Obtenido de <http://www.estratex.com.pe/.peru-estrategia-competitivahpk52%2>
- Sterlyn, M. (2014). *“Gestión de calidad y formalización de las MYPE del sector de comunicaciones rubro transporte de pasajeros de la ciudad Piura, año 2013”*. Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura.
- tamayo (2000). *Tipo y nivel de investigación*. En: [http://www.academia.edu/13802971/tipo\\_y\\_nivel\\_de\\_la\\_investigaci%c3%93n](http://www.academia.edu/13802971/tipo_y_nivel_de_la_investigaci%c3%93n)
- Tissieris, L. (2013). *“Gestión de calidad y la incidencia en el crecimiento de la producción de las MYPES agroexportadores rubro banano orgánico de la provincia de Sullana - Piura, año 2011”*. Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana
- Thomson. (2013). *Prontuario Fiscal: Correlacionado. Estudiantil*. International Thomson Editores, S. A.

- Varas, S. (2016). “*Características del Financiamiento y la Productividad en las MYPES rubro-zapatería del mercado modelo de Piura Año 2016*”. tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.
- Vargas, E. (2011). *Informe sectorial Perú: Sistema Microfinanciero*. PacificCreditoRating.
- Vásquez O. y Mosquera W. (2014). *Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental en las Pequeñas y – medianas Empresas: Una revisión en las PYMES en Bogotá D.C. Colombia*.
- Vílchez, J. (2013). “*Gestión de calidad y rentabilidad en las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la provincia de Sullana (Piura) año 2012*”. Informe de tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Sullana.
- Villavicencio, R. (2014). “*Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de Transportes Línea S.A. Trujillo 2013*”. Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Zavala, A. (s.f.). *Teoría de la Calidad*. Director Guadalajara, Jalisco, México

# ANEXOS

## 1. CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELESDE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS GERENTES (FINANCIAMIENTO) Y CLIENTES (GESTIÓN DE CALIDAD)

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tiene por objetivo la recopilación de información, que presenta fines relativamente académicos, en este caso la realización de mi tesis universitaria. Considerando a esta MYPE del rubro transporte de carga. Como una de las seleccionadas para dicho trabajo; esperando contar con sincero apoyo.

El cuestionario tiene por objetivo determinar las características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE de transporte de carga ruta Sullana – Lima - Sullana, 2017.

---

#### I. GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPE:

1.1.¿Considera que la infraestructura están aptos para las operaciones de las empresas de transporte de carga?

- a) Si
- b) No

1.2.¿Considera que el personal de las empresas de transporte de carga cuenta con habilidades y atributos al momento de atender?

- a) Si
- b) No

1.3.¿La empresa donde le brindan el servicio cuenta con un nivel de calidad?

- a) Si
- b) No

- 1.4. ¿El servicio brindado por las empresas de transporte son eficientes?
- a) Si
  - b) No
- 1.5. ¿Conoce si la empresa donde le brindan servicio cuenta con un sistema de gestión de calidad?
- a) Si
  - b) No
- 1.6. ¿Las empresas de transporte de carga controlan la eficacia de los procesos para el bienestar de Ustedes?
- a) Si
  - b) No
- 1.7. ¿Considera que estas empresas están comprometidas con la responsabilidad social?
- a) Si
  - b) No
- 1.8. ¿Usted está satisfecho con el servicio que le brindan estas empresas al momento de transportar su carga?
- a) Si
  - b) No
- 1.9. ¿Considera que estas empresas cuentan con objetivos bien establecidos que les permiten ser competitivo?
- a) Si
  - b) No
- 1.10. ¿Considera que estas empresas cuentan con objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia?
- a) Si
  - b) No
- 1.11. ¿Considera que la empresa donde le brindan servicio cuenta con liderazgo frente a otras empresas del mismo rubro?
- a) Si
  - b) No

1.12. ¿Considera que estas empresas cumplen con todo los requisitos de Ley?

- a) Si
- b) No

## II. FINANCIAMIENTO DE LAS MYPES:

2.1.¿Cómo financia su actividad productiva?

- a) Autofinanciamiento
- b) Financiamiento de terceros

2.2.¿Qué características principales cree usted que tiene el financiamiento?

- a) El pago de los intereses sobre la deuda.
- b) La deuda pendiente de liquidar es un pasivo de la empresa.
- c) Es un por un tiempo definido.

2.3.¿El monto solicitado cubrió todo las actividades de su negocio?

- a) Si
- b) No

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

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

2.5.¿Considera que su empresa sin recursos de financiamiento tendría la flota de vehículos con lo que cuenta al 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 alterativas es la más importante en el financiamiento de su empresa?

- a) Flujo de efectivo.
- b) Expansión.
- c) Reparaciones.

d) Siembra dinero.

2.8.¿Qué forma de préstamo efectuó al sistema financiero?

- a) Corto plazo
- b) Largo plazo

2.9.En caso de que recurra a un financiamiento a corto plazo, ¿cuál de ellas es beneficiosa para su empresa?

- a) Crédito Comercial
- b) Crédito Bancario
- c) Pagaré
- d) Línea 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 beneficiosa para su empresa?

- a) Hipoteca
- b) Acciones
- c) Bonos
- d) Arrendamiento Financiero

**Muchas gracias por su colaboración,**

**Sullana, abril del 2017**

## 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Items	Alternativas de Respuesta
Características	La dimensión de características de gestión de calidad se medirá con su indicador es: sistema y control. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala ordinal.	Servicio	¿Considera que la infraestructura están aptos para las operaciones de las empresas de transporte de carga?	Sí No
		Cualidades	¿Considera que el personal de las empresas de transporte de carga cuenta con habilidades y atributos al momento de atender?	Sí No
Grado	La dimensión del grado de gestión de calidad se medirá con su indicador es: Calidad, servicio, sistema, seguimiento y control. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala ordinal.	Calidad	¿La empresa donde le brindan el servicio cuenta con un nivel de calidad?	Sí No
		Servicio	¿El servicio brindado por las empresas de transporte son eficientes?	Sí No
		Sistema	¿Conoce si la empresa donde le brindan servicio cuenta con un sistema de gestión de calidad?	Sí No
		Eficacia	¿Las empresas de transporte de carga controlan la eficacia de los procesos para el bienestar de Ustedes?	Sí No
Objetivos	La dimensión de los objetivos se medirá con su indicador es: calidad, competitivo, liderazgo, mejora continua. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala ordinal.	Responsabilidad	¿Considera que estas empresas están comprometidas con la responsabilidad social?	Sí No
		Calidad	¿Usted está satisfecho con el servicio que le brindan estas empresas al momento de transportar su carga?	Sí No
		Competitivo	¿Considera que estas empresas cuentan con objetivos bien establecidos que les permiten ser competitivo? ¿Considera que estas empresas cuentan con objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia?	Sí No
		Liderazgo	¿Considera que la empresa donde le brindan servicio cuenta con liderazgo frente a otras empresas del mismo rubro?	Sí No
Características	La dimensión de características del financiamiento se medirá con su indicador es: actividades. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Actividades	¿Cómo financia su actividad productiva?	a) Autofinanciamiento b) Financiamiento de terceros
			¿Qué características principales cree usted que tiene el financiamiento?	a) El pago de los intereses sobre la deuda. b) La deuda pendiente de liquidar es un pasivo de la empresa. c) Es un por un tiempo definido.
Importancia	La dimensión de la importancia se medirá con su indicador es: Recursos y formas. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal u ordinal.	Recursos	¿El monto solicitado cubrió todo las actividades de su negocio?	Sí No
			Si el financiamiento es de terceros, ¿a qué entidades recurre para obtener financiamiento?	a) Entidades bancarias b) Entidades no bancarias c) Usureros
		Formas	¿Considera que su empresa sin recursos de financiamiento tendría la flota de vehículos con lo que cuenta al día de hoy? ¿Considera que el financiamiento es de suma importancia sobre el cual marcha su empresa?	Sí No
Formas	La dimensión de las formas se medirá con su indicador es: sistemas, corto plazo, largo plazo. Con el método de encuesta, y su instrumento el cuestionario en aplicación directa y personalizada, con cotejo de escala nominal.	Sistema	¿Qué forma de préstamo efectuó al sistema financiero?	a) Corto plazo b) Largo plazo
		Corto plazo	En caso de que recurra a un financiamiento a corto plazo, ¿cuál de ellas es beneficiosa para su empresa?	a) Crédito Comercial b) Crédito Bancario c) Pagaré d) Línea de Crédito e) Papeles Comerciales f) Financiamiento por medio de las Cuentas por Cobrar g) Financiamiento por medio de los Inventarios
		Largo plazo	En caso de que recurra a un financiamiento a largo plazo, ¿cuál de ellas es beneficiosa para su empresa?	a) Hipoteca b) Acciones c) Bonos d) Arrendamiento Financiero

### 3. LIBRO DE CÓDIGO

Propietarios	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	Porcentaje
1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1= 20% 2=80%
2	1	2	3	1	2	1	1	3	1	3	1= 50% 2=20% 3=30%
3	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1= 30% 2=70%
4	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1= 80% 2=20% 3=0%
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1= 0% 2=100%
6	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1=90% 2=10%
7	1	2	4	2	1	4	3	1	2	1	1= 40% 2=30% 3 =10% 4=20%
8	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1=10% 2=90%
9	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1= 30% 2=70% 3 =0% 4=0% 5 =0% 6=0% 7=0% 8 =0% 9=0%
10	4	1	4	4	1	4	4	1	4	1	1= 40% 2=0% 3 =0% 4=60%

#### 4. PRESUPUESTO

<i>Presupuesto</i>					
<i>(Expresado en nuevo soles)</i>					
<b>RUBROS</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>PRECIO UNITARI O</b>	<b>SUB TOTAL</b>	<b>TOTAL</b>
<b>I. BIENES DE CONSUMO</b>					146,00
Cuaderno	3		2,00	6,00	
Lapicero	3		3,00	9,00	
Resaltador	2		4,00	8,00	
Corrector	1		5,00	5,00	
Empaste	1		90,00	90,00	
Papel A4	1	millar	25,00	25,00	
lapiz	3		1,00	3,00	
<b>II. SERVICIOS</b>					2151,20
USV	1		35,00	35,00	
Anillado	2		21,00	42,00	
Internet	4	meses	100,00	400,00	
Impresiones	388		0,15	58,20	
Tinta de impresora	2		43,00	86,00	
Fotocopias			50,00	50,00	
Movilidad			300,00	300,00	
Libros de investigaciòn	1		180,00	230,00	
Libros	1		200,00	200,00	
Asesoría	4	meses	150,00	600,00	
Varios			150,00	150,00	
<b>TOTALES</b>					<b>2297,20</b>

## 5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N° orden	Actividades	SEMANAS															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Título de investigación	X															
2	Objetivos de investigación	X	X														
3	Justificación de investigación		X	X													
4	Selección bibliográfica			X													
5	Bases teóricas				X	X											
6	Antecedentes de investigación					X	X										
7	Técnicas e instrumento						X										
8	Elaboración de matriz de consistencia						X	X									



# **6. VALIDACIÓN**

# CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Carlos Ginoecchio Vega identificado con DNI  
02867439 MAGÍSTER EN  
ADM. Y DIRECCIÓN 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. Ginoecchio Vega  
C.I. 0888

Piura, mayo de 2017.

# 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

Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega  
CLAD. 0888

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

¡Muchas gracias por su colaboración!



Lic. Adm. Carlos M. Ginochio Vega  
CLAD. 0886

# CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, MANUEL GERARDO MENNO HINOSTROZA 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 Hinostroza  
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. Merino 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 G. Menino Hinojosa  
CLAD 05862

# CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, IVAN GUZMAN CASTRO, identificado con DNI

07727308, MAGÍSTER EN

CURRICULUM, 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, 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. 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