



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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**FACTORES DEL FINANCIAMIENTO EN LA
GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICROEMPRESA
HOSPEDAJE BRANDOM DEL DISTRITO,
PROVINCIA DE SATIPO 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA:

INGA VASQUEZ, ESTEFANY NOEMI

ORCID: 0000-0002-6615-0488

ASESORA:

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

SATIPO PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Inga Vásquez, Estefany Noemí

ORCID: 0000-0002-6615-0488

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de pregrado

Satipo, Perú

ASESORA

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financieras y Administrativa, Escuela Profesional de

Administración, Lima, Perú

JURADO

Meza De Los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Presidente

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Miembro

Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

HOJA DE FIRMA DEL JURADO ASESOR

Meza De los Santos, Juan Pablo

Presidente

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Miembro

Espinosa Otaya, Víctor Hugo

Miembro

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

Asesora

AGRADECIMIENTO

A mi Dios poderoso que esta todos los días a mi lado brindando su Amor, su paciencia y su comprensión porque estuvo cuando más lo necesitaba que es mi padre celestial que desde lo alto me está viendo y cuidando.

A la Dra. Carmen Rosa (T)
Zenzain Cordero por
brindarme su apoyo
incondicional y la paciencia
a la hora de asesorarme con
el desarrollo de la
investigación.

A la Familia que siempre estuvo
cuando más lo necesitaba en
especial a mi madre por darme
su aliento de madre y a mis
hermanos.

DEDICATORIA

A mis Madre preciosa por su apoyo y ayuda incondicional que siempre me brinda sus sabias sabidurías.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de los factores del financiamiento en la Gestión de calidad de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018. La investigación fue de diseño no experimental - transversal, descriptivo; se utilizó como población muestral a la micro y pequeña empresa hospedaje Bandom, a las cual se le aplicó un cuestionario estructurado con 23 preguntas; obteniendo los siguientes resultados: el 50% de los representantes tiene la edad de 30 y 40 años, el 50% de los cuales los representantes son masculino, el 50% de los representantes no cuentan con ningún tipo de estudio y el otro 50% tiene estudios superiores de nivel universitario, el 100% son casados, el 100% tiene con 4 años en el rubro hospedaje y a su vez consideran que la empresa es formal, el 100% los dueños consideran que las MYPE se formó para obtener ganancias, el 100% no conoce las normas ISO, el 100% si usa estándares de calidad, el 100% si cuenta con personal idóneo, el 100% si utiliza herramientas de gestión, el 100% no cuenta con herramientas y equipos modernos. La investigación concluye que la mype hospedaje Bandom si utiliza financiamiento, pero aún no ha implementado la gestión de calidad.

Palabras clave: Financiamiento, gestión de calidad, microempresas.

ABSTRACT

The present research had the general objective: To determine the main characteristics of the financing factors in the quality management of the micro-hosting company Brandom in the district, province of Satipo 2018. The research was of a non-experimental - transversal, descriptive design; Brandom micro and small business was used as a sample population, to which a structured questionnaire with 23 questions was applied; obtaining the following results: 50% of the representatives are between the ages of 30 and 40, 50% of whom are male, 50% of the representatives do not have any type of study and the other 50% have Higher studies at university level, 100% are married, 100% are 4 years old in the lodging sector and in turn consider that the company is formal, 100% the owners consider that the MYPE was formed to obtain profits, 100 % do not know ISO standards, 100% if they use quality standards, 100% if they have qualified personnel, 100% if they use management tools, 100% do not have modern tools and equipment. The research concludes that the mype hosting Brandom does use financing, but has not yet implemented quality management.

Key words: Financing, quality management, micro-enterprises.

CONTENIDO

1. Título	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Indice de tablas y figuras	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura.....	6
III. Hipótesis.....	29
IV. Metodología	30
4.1. Diseño de la Investigación.....	30
4.2. La población y Muestra	31
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	32
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
4.5. Plan de análisis.....	37
4.6 Matriz de consistencia	38
4.7. Principios éticos.....	39
V. Resultado.....	41
5.1. Resultado	41
5.2. Análisis de resultados	46
VI. Conclusiones	55
Aspectos complementarios	56
Referencias bibliográficas	57
Anexos	61

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Características de los representantes de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018.....	41
Tabla 2. Características de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018.	43
Tabla 3: Características del financiamiento de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018.....	44
Tabla 4. Características de la gestión de calidad de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018.....	45

FIGURAS

Figura 1: Edad.....	71
Figura 2: Género.....	71
Figura 3: Grado de instrucción.....	72
Figura 4: Estado civil	72
Figura 5: Cargo.....	73
Figura 6: Tiempo de experiencia.....	73
Figura 7: Tiempo en el sector y rubro	74
Figura 8: Situación de la mype.....	74
Figura 9: Número de trabajadores permanente	75
Figura 10: Número de trabajadores eventuales	75
Figura 11: Objetivo de creación	76
Figura 12: Tipo de financiamiento	76
Figura 13: Entidades financieras recurridas	77
Figura 14: Tasa pagada en entidad financiera	77
Figura 15: Entidades no financieras recurridas	78
Figura 16: Tasa pagada en entidad no financiera	78
Figura 17: Créditos solicitados en el 2017 y 2018	79
Figura 18: Inversión de financiamiento	79
Figura 19: Conocimiento de las Normas ISO	80
Figura 20: Estándares de calidad.....	80
Figura 21: Personal idóneo.....	81
Figura 22: Utilizar herramientas de Gestión	81
Figura 23: Herramientas y equipos modernos.....	82

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las micro y pequeñas empresas cumplen un rol muy importante en la economía de nuestro país, ya que ayudan en la creación de empleos, disminución de la pobreza y aumento del Producto Bruto Interno (PBI). Es evidente que las micro y pequeñas empresas, se han transformado en un actor importante en la economía peruana, actualmente, en nuestro país aportan aproximadamente, el 40% del Producto Bruto Interno, son una de las mayores impulsadoras del crecimiento económico del país. Las micro y pequeñas empresas en conjunto, generan el 47% del empleo en América Latina, convirtiéndose esta en una de las características más rescatables de este tipo de empresas. (Asociación de Emprendedores del Perú, 2015).

Mientras las micro y pequeñas empresas van progresando, otras van naciendo. Esto intensifica nuestra economía. A consecuencia de que la mayoría liquidan en menos de un año; las que subsistan este ciclo se tornarán cada vez más conocidas en el mercado, desarrollarán su volumen de producción, demandarán de más mano de obra y contribuirán con más impuestos al Estado. (Asociación de Emprendedores del Perú, 2015).

Pese a que las micro y pequeñas empresas son un elemento muy importante para el desarrollo de las naciones, existen obstáculos que se tornan alrededor de ellas lo cual dificultan su desarrollo en el ambiente empresarial. Cabe mencionar que parte de estos obstáculos están vinculados con el financiamiento y la gestión de calidad; puesto que, los individuos deciden iniciar un negocio, pero no toman en cuenta los puntos relevantes para que estas micro y pequeñas empresas tengan un buen inicio y puedan obtener el financiamiento requerido para ejecutar sus actividades de manera eficiente, así como

tampoco tienen en cuenta las estrategias a seguir para obtener mejores resultados en relación a la gestión de calidad, siendo estos puntos de suma importancia para que las empresas se mantengan vivas y soporten cualquier imprevisto. (Vera, 2019).

En América Latina, la investigación que la OCDE realiza anualmente, acerca de las primordiales tendencias en el financiamiento a las pymes los emprendimientos exponen que la problemática del acceso al financiamiento de las empresas pymes y de las empresas recientes es parecida en todo el mundo, independientemente del nivel económico, el desarrollo de los sistemas, inclusive la cultura empresarial. (Rojas, 2017).

En nuestro país, el estado promueve un ambiente propicio para el inicio, la formalización, el impulso y competitividad de las micro y pequeñas empresas, asimismo promueve el apoyo a las nuevas empresas, por medio de los gobiernos internacionales, gobierno nacional, y gobiernos regionales y locales; asimismo establece un marco legal y estimula la inversión particular, forjando o promocionando una oferta de servicios corporativos consiguientes a optimizar los niveles de organización, administración, tecnificación y articulación productiva y comercial de las micro y pequeñas empresas. (Tello, 2014).

En el distrito de Satipo, donde se realizó este estudio de investigación, las pequeñas empresas trabajan con planes de contingencia que actualmente no están teniendo resultado en sus metas, estas organizaciones tienen las estrategias pero son muy pobres a la vez que solo planean para el momento, un plan estratégico consiste en planear a futuro, comparado con grandes empresas con grandes miras, esto implica si una empresa planea solo para el momento no conseguirá lo que a futuro desea alcanzar tiene que hacer frente a este problema deberán mejorar su perspectiva a futuro. Por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características los

factores del financiamiento en la Gestión de calidad de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general:

Objetivo general:

Determinar las principales características de los factores del financiamiento en la Gestión de calidad de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018. Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

Objetivos específicos:

- a) Identificar las características de los representantes de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018.
- b) Identificar las características de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018.
- c) Describir las principales características del financiamiento de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018.
- d) Describir las principales características de la gestión de calidad de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018.

Justificación:

La investigación se justifica teóricamente porque se formuló con el propósito de que los propietarios y/o representantes de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo, conozcan la problemática que presentan su empresa, afines con el financiamiento y la gestión de calidad. También a través de esta información los empresarios pueden modificar y corregir dichas dificultades, mejorar el manejo administrativo de su negocio y como consecuencia tener una mejor gestión de calidad.

Se justifica en la práctica porque es una guía para los nuevos emprendedores, ya que se considera que tener conocimiento del presente tema es muy importante porque tienen un fundamento para la creación de una empresa. También se justifica por su utilidad para la sociedad, porque pueden conocer a través de la investigación los factores del financiamiento en la gestión de calidad, y además pueden conocer la situación del hospedaje Brandom en relación a las variables de estudio. Además, metodológicamente se justifica porque ayuda a los estudiantes y futuros investigadores, ya que la investigación sirve como un antecedente para futuros estudios similares, y es de ayuda para el desarrollo de algún trabajo de investigación.

En la investigación se utilizó el diseño no experimental - transversal - descriptivo, fue no experimental porque la investigación se realizó sin manipular intencionadamente las variables financiamiento y gestión de calidad; además la investigación fue de corte transversal porque su estudio se realizó en un espacio de tiempo fijo teniendo un inicio y un final específico; además fue descriptivo porque solo se describió las principales características del financiamiento y la gestión e calidad.

Así mismo, para el recojo de información se utilizó como población muestral a la micro y pequeña empresa hospedaje Brandom, a las cual se le aplicó un cuestionario estructurado con 23 preguntas: las primeras 6 estuvieron direccionadas a conocer las principales características de los representantes de la microempresa, las siguiente 5 preguntas estuvieron direccionadas a conocer las características del hospedaje Brandom, las siguiente 8 preguntas estuvieron direccionadas a conocer las principales características de los factores del financiamiento de la micro empresas hospedaje Brandom y las ultimas 5 preguntas estuvieron direccionadas a conocer las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa hospedaje Brandom. Dicho

cuestionario se aplicó a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: el 50% de los representantes tiene la edad de 30 y 40 años y el otro 50% la edad de 45 a 60 años, el 50% de los cuales los representantes son masculino y el 50% femenino, el 50% de los representantes no cuentan con ningún tipo de estudio y el otro 50% tiene profesión y estudios superiores de nivel universitario de los cuales el 100% son casados y el tiempo que desempeña es al 100%, el 100% de los representantes legales se encuentra con 4 años en el rubro hospedaje y a su vez consideran que la empresa es formal, el 100% los dueños consideran que las MYPE se formó para obtener ganancias y obtener buenos resultados financieros, el 100% no conoce las normas ISO, el 100% si usa estándares de calidad, el 100% si cuenta con personal idóneo, el 100% si utiliza herramientas de gestión, el 100% no cuenta con herramientas y equipos modernos. La investigación concluye que la totalidad (100.00%) cumplen el papel de dueños y tienen entre 4 a 6 años de experiencia en el rubro y también la totalidad (100.00%) son casados; la mitad (50.00%) tienen la edad entre 30 a 44 y 45 a 60 años, son del género masculino y la otra mitad del género femenino, asimismo la mitad (50.00%) no cuentan con estudios, pero la otra mitad tienen estudios superiores completos. La totalidad (100.00%) cuenta con 4 años en el rubro, es formal, cuenta con 7 a 8 trabajadores permanentes, cuenta con 2 trabajadores eventuales y fue creada para generar ganancias. La totalidad (100.00%) recibe financiamiento de terceros, recurre al banco de crédito para solicitar financiamiento, paga una tasa de 3% o 4% al solicitar su financiamiento en el Banco de Crédito, recurren a la caja municipal Piura y pagan una tasa de interés del 5%, solicitó financiamiento entre 4 a 7 veces entre los años 2017 y 2018 e invirtió su financiamiento e el mejoramiento y/o ampliación de su local. La totalidad (100%) no conoce las normas ISO pero si cumple con ciertos estándares de

calidad, cuenta con personal idóneo y utiliza las herramientas de gestión, pero no tienen herramientas y equipos modernos.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Antecedentes

Antecedentes internacionales

Illanes (2017) en su tesis de pregrado de la Universidad de Chile, titulada: *Caracterización del financiamiento de las pequeñas y medianas empresas en Chile*, se planteó el objetivo general: Encontrar las variables que influyen en los niveles de pasivos que poseen las empresas, empleando la metodología de la estimación de Heckman en dos etapas; obteniendo los siguientes resultados: El gerente general es socio de la empresa influencia de manera positiva en el ROE en un 7,6%, la capacitación del gerente general influye positivamente en un 4%, el pasivo exigible sobre patrimonio influencia de forma positiva y significativa al 5%, la variable educación superior posee una influencia negativa en el ROE de un 12%, si el gerente es hombre, posee una influencia negativa y estadísticamente significativa de un 4,7%, la liquidez corriente tiene influencia en un 0,0% en ROE y resulta ser significativa. La investigación concluye que, si el gerente general es socio, existe una influencia positiva en el ROE de la compañía en que se esperaría que, si el gerente general posee participación en la compañía, ésta obtenga mayores retornos debido a los mayores incentivos monetarios que tiene el ejecutivo para que la empresa tenga un buen desempeño, la empresa que posee gerentes con estudios universitarios tiene efectos significativos en el ROE pero negativos, el tamaño de las compañías si influye en su ROE, un mayor porcentaje de activos fijos sobre activos totales de la compañía ayuda a que la empresa tome un mayor

nivel de deuda, debido a que los activos fijos pueden servir de garantías para tener mayor acceso al mercado de créditos.

López & Farías (2018) en su tesis de pregrado de la Universidad de Guayaquil, denominada: *Análisis de alternativas de financiamiento para las Pymes del sector comercial e industrial de Guayaquil*, se plantea el siguiente objetivo general: Establecer referencias que permitan conocer otras formas de financiamiento, no tradicionales, a las pequeñas y medianas empresas del sector industrial y comercial de Guayaquil. La investigación utiliza la metodología descriptiva, explicativa, cualitativa, cuantitativa, no experimental, longitudinal. La investigación obtiene los siguientes resultados: El 62.00% de las empresas optaron por ser partícipes de este mercado de valores, a causa del volumen de financiamiento a las que pueden hacerse acreedores a través de los distintos tipos de instrumentos financieros, el 79.00% mencionan que si tienen una experiencia satisfactoria con relación a utilizar al mercado de valores para ser fuente de alternativa para su financiamiento, el 100.00% indican que si han logrado sus objetivos planificados al decidir ser parte activa del mercado de capitales, el 100.00% hace uso de la emisión de compromisos como una alternativa para su financiamiento, el 79.00% mencionan que el mercado de valores les da mucha confianza, el 97.00% afirman que los costos para la financiación son en su mayoría aceptables a comparación de los que forman parte del sistema común, el 76.00% indican que el mercado de valores tiene la responsabilidad de brindar financiamiento, el 65.00% aseguran que el tiempo fue parte de los obstáculos al emitir sus obligaciones puesto que hizo difícil este proceso, el 100.00% consideran al mercado de capitales como una apropiada fuente para su financiamiento con diferencia las fuentes comunes, el 41.00% mencionan que el destino del financiamiento es hacer proyectos de ampliación. La investigación concluye

manifestando que una excelente alternativa para el financiamiento es el mercado bursátil ya que se ejecutan con un bajo costo. Hoy en día los precios accesibles son muy buscados por las empresas con el objetivo de ser eficientes en la administración de sus finanzas. Menciona además que existe algo de suspicacia en las pymes al recurrir al mercado de valores como una opción de préstamo, asimismo se menciona que el hecho de tener pymes en el mercado de valores, contribuye a que al tener más créditos los caminos se abran y haya una posible globalización para las mismas por medio de la tecnología; también menciona que a través del mercado de valores es viable el logro de más solidez de financiamiento; por último concluye indicando que la bolsa de valores de Guayaquil – Ecuador, tiene carencia de una buena administración de difusión publicitaria.

Antecedentes nacionales

Lupu (2016) en su tesis de pregrado de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulada: *Caracterización del financiamiento y rentabilidad de Mype sector servicios rubro restaurantes, distrito de Tumbes, 2016*, se planteó el siguiente objetivo general: Describir las características de financiamiento y la rentabilidad en las Mypes sector servicio rubro restaurant distrito de Tumbes en el año 2016. En la metodología se utilizó la metodología de diseño no experimental, transversal, descriptivo y nivel de investigación cuantitativo. La investigación obtuvo los siguientes resultados: El 73.00% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas son varones, el 54.00% tienen edad entre 40 y 50 años de edad, el 40.00% tienen el grado académico universitario, el 40.00% tienen entre 1 a 10 años de tiempo realizando sus actividades empresariales, el 47.00% de las empresas tienen entre 1 a 10 colaboradores, el 73.00% si han recibido créditos financieros durante los últimos años, el 47.00% mencionaron

que el Banco de Crédito es la entidad que les brindo el crédito financiero, el 73.00% mencionó que habían solicitado un préstamo financiero al menos una vez, el 56.00% invirtieron el financiamiento en la mejora de su local, el 73.00% tienen políticas que ayudan en el incremento de la rentabilidad, el 60.00% de los representantes legales manifestaron que el incremento de su rentabilidad fue de un 15%. La investigación concluye manifestando que los representantes de las micro y pequeñas empresas deberían evaluar bien las condiciones en las que se les va a financiar, tomando como punto principal para decidirse a los consumidores ya que se supone que mientras más deudas tienen los empresarios, el sistema financiero surge en rentabilidad. Asimismo, el autor nos dice que los responsables de las micro y pequeñas empresas suelen optar por un préstamo con la finalidad de hacer mejoras en su local. También señala que la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas se caracteriza por estar muy relacionada con el financiamiento, además se caracteriza por haber obtenido mejora en los últimos años y con la reinversión que realizan con la finalidad de lograr el desarrollo de su empresa, finalmente menciona que los resultados de las micro y pequeñas empresas se han incrementado.

Campos (2018) en su tesis de pregrado de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulada: *La gestión de calidad y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016*. Se planteó el objetivo general: describir las principales características de la gestión de calidad y el financiamiento de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, la investigación fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo; obteniendo los siguientes resultados: Respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas: el 66,7% son de género masculino,

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

Torres (2019) en su tesis de pregrado de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulada: *Auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad, de las micro y pequeñas empresas nacionales sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Pangoa, 2019*, tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad, de las micro y pequeñas empresas

nacionales sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Pangoa, 2019. La investigación fue cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva; cuyos resultados fueron: Respecto a los empresarios. El 51,7% (15) son del sexo femenino. El 65,5% (19) presentan estudio secundario completa. Respecto a las características de las microempresas. El 44,8% (13) tienen de 6 a 10 años de antigüedad. Respecto a la auditoría. El 62,1% (18) no desea que su empresa practique la auditoria. El 62,1% (18) no conocen algo referente a la auditoria. El 58,6% (17) no creen que su empresa mejoraría si practican la auditoria. El 65,5% (19) menciona que la auditoria no mejora en relación a las finanzas. El 72,4% (21) acude a las personas naturales para obtener la auditoria. El 62,1% (18) menciona que acudiría a las personas naturales para obtener una auditoria. El 69,0% (20) menciona que si están dispuestos a ser capacitados sobre auditoria. Respecto a los tributos. El 69,0% (20) menciona que no se sienten satisfechos con la autorización que les brinda los funcionarios de la administración tributaria. El 62,1% (18) menciona que si revisan y controlan los libros y documentos que intervienen en la contabilidad antes de una fiscalización. El 62,1% (18) menciona que no cuenta con un personal idóneo asignado para el registro de los ingresos, costos y gastos. El 51,7% (15) menciona que tienen los libros de contabilidad al día. El 72,4% (21) menciona que si tuvo problemas o inconvenientes para presentar sus declaraciones mensuales a tiempo. El 55,2% (16) menciona los tributos declarados no han sido pagados en su oportunidad a la administración tributaria. El 58,6% (17) menciona que no existen formatos establecidos para el control de límite tributario aceptado como gastos de representación y recreativos. El 65,5% (19) menciona que no conoce cuales son las infracciones y sanciones tributarias que le podría afectar a su empresa. El 72,4% (21) menciona que no se siente motivado para cumplir con el pago de sus tributos. El

51,7% (15) menciona que su empresa puede mejorar si cuenta con un planeamiento tributario. Respecto a las finanzas. El 72,4% (21) menciona que solicitaron crédito. El 72,4% (21) menciona que recibieron crédito. El 51,7% (15) solicitó un crédito de más de 5000 nuevos soles. El 51,7% (15) recibió un crédito de más de 5000 soles. El 55,2% (16) solicitó crédito de una entidad bancaria. El 55,2% (16) recibió crédito de una entidad bancaria. El 37,9% (11) pagó una tasa de un 2% mensual. El 58,6% (17) menciona que el crédito fue oportuno. El 58,6% (17) menciona que el monto del crédito si fue suficiente. El 62,1% (18) cree que el financiamiento mejora la empresa. Respecto a la rentabilidad. El 62,1% (18) cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años. El 65,5% (19) cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento recibido. El 58,6% (17) menciona que la rentabilidad de su empresa si se afecta por el pago de tributos. El 65,5% (19) menciona la rentabilidad de su empresa mejoraría si le practicarían una auditoría. La investigación concluye manifestando que el 51,7% (15) son del sexo femenino, el 65,5% (19) presentan estudio secundario completa, el 44,8% (13) tienen de 6 a 10 años de antigüedad, el 62,1% (18) no desea que su empresa practique la auditoría, el 62,1% (18) no conocen algo referente a la auditoría, el 58,6% (17) no creen que su empresa mejoraría si practican la auditoría, 65,5% (19) menciona que la auditoría no mejora en relación a las finanzas, el 72,4% (21) acude a las personas naturales para obtener la auditoría, el 62,1% (18) menciona que acudiría a las personas naturales para obtener una auditoría, el 69,0% (20) menciona que si están dispuestos a ser capacitados sobre auditoría, el 69,0% (20) menciona que no se sienten satisfechos con la autorización que les brinda los funcionarios de la administración tributaria, el 62,1% (18) menciona que si revisan y controlan los libros y documentos que intervienen en la contabilidad antes

de una fiscalización, el 62,1% (18) menciona que no cuenta con un personal idóneo asignado para el registro de los ingresos, costos y gastos, el 51,7% (15) menciona que tienen los libros de contabilidad al día, el 72,4% (21) menciona que si tuvo problemas o inconvenientes para presentar sus declaraciones mensuales a tiempo, el 55,2% (16) menciona los tributos declarados no han sido pagados en su oportunidad a la administración tributaria, el 58,6% (17) menciona que no existen formatos establecidos para el control de límite tributario aceptado como gastos de representación y recreativos, el 65,5% (19) menciona que no conoce cuales son las infracciones y sanciones tributarias que le podría afectar a su empresa, el 72,4% (21) menciona que no se siente motivado para cumplir con el pago de sus tributos, el 51,7% (15) menciona que su empresa puede mejorar si cuenta con un planeamiento tributario, el 72,4% (21) menciona que solicitaron crédito, el 72,4% (21) menciona que recibieron crédito, el 51,7% (15) solicitó un crédito de más de 5000 nuevos soles, el 51,7% (15) recibió un crédito de más de 5000 nuevos soles, el 55,2% (16) solicitó crédito de una entidad bancaria, el 37,9% (11) pago una tasa de un 2% mensual, el 58,6% (17) menciona que el crédito fue oportuno, el 58,6% (17) menciona que el monto del crédito si fue suficiente, el 62,1% (18) cree que el financiamiento mejora la empresa, el 62,1% (18) cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años, el 65,5% (19) cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento recibido, el 58,6% (17) menciona que la rentabilidad de su empresa si se afecta por el pago de tributos, el 65,5% (19) menciona la rentabilidad de su empresa mejoraría si le practicarían una auditoría.

Flores (2016) en su tesis de pregrado de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulada: *Caracterización de las fuentes de financiamiento y su influencia en*

la rentabilidad para las Mypymes en el Perú: en el Distrito de ATE –Vitarte. Periodos 2011-2014, se planteó el objetivo general: Determinar las características de las fuentes de financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las MIPYMES en los períodos 2011-2014 en el distrito de Ate-Vitarte. En la investigación se utilizó la metodología de tipo cualitativa, nivel explicativo, correlacional, diseño no experimental. La investigación obtuvo los siguientes resultados: El 88.00% de los encuestados manifestaron que obtienen financiamiento de las Financieras y las Cajas Municipales, el 66.00% tienen financiamiento de entidades no financieras como Raíz, Mi Banco y Crediscotia, el 66.00% manifiestan que quienes les ofrecen más facilidades para su financiamiento son las instituciones financieras, el 44.00% mencionaron haber pagado el 7.75% de intereses, el 100.00% indicaron haber recibido el financiamiento según los montos solicitados, el 67.00% manifestaron que los préstamos obtenidos están entre los S/ 1,000.00 Y S/ 15,000.00 Soles, el 67.00% dijeron que los créditos de corto plazo los han solicitado de las Financieras y Cajas Rurales, el 100.00% mencionaron que el financiamiento obtenido fue utilizado para capital de trabajo, el 89.00% mencionaron que el financiamiento ha mejorado su rentabilidad empresarial, el 89.00% manifestaron que durante los últimos cuatro años han tenido mejora de su rentabilidad, el 100.00% indicaron que no han visto disminución de la rentabilidad de sus empresas, el 100.00% comentaron que sus empresas son familiares y llevan una administración sencilla, no realizan los registros de sus ingresos y egresos, iniciaron su negocio con escasos recursos económicos, sus propietarios son que tienen edades entre 26 y 24 años y en su gran mayoría con del sexo masculino, el 67.00% de las empresas están ubicadas dentro del sector comercial, el 67.00% mencionaron que realizan sus actividades hace más de 5 años. La investigación concluye manifestando que, de acuerdo a los objetivos

específicos, la mayoría de las micro, pequeñas y medianas empresas obtuvieron créditos de las instituciones no bancarias y en su mayoría este financiamiento ha sido recibido en un plazo corto; además manifiesta que los créditos han mejorado su rentabilidad empresarial, las empresas son manejadas por personas adultas en su mayoría hombres, de los cuales ninguno alcanza el grado académico de educación superior completa.

Antecedentes locales

Luna (2018) en su tesis de pregrado de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulada: *Caracterización del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector turismo rubro hospedajes del distrito, provincia de Satipo 2018*, se planteó el objetivo general: Determinar las principales características del financiamiento y la capacitación de las Mypes del sector turismo, rubro hospedajes del distrito, provincia de Satipo, y la asociatividad entre las variables, la investigación fue de tipo y nivel descriptivo con el enfoque hipotético de deductivo de corte transversal; obteniendo los siguientes resultados: El cargo que ocupa la empresa es el dueño en un 38%, el 50% del dueño viene trabajando en su empresa de uno a tres años; el 25% de los encuestados afirman que el tiempo que se encuentra en el rubro son de 2 a 4 años, el 88% de las Mypes son formales, el 38% de las Mypes se financian del Banco de la Nación, y paga un interés del 3% al 4%, y los dueños participaron en la capacitación sobre administración de recursos humanos en un 38%, el 19% de las Mypes son financiadas por entidad no bancaria Edpyme Raíz, a una tasa de interés del 1% al 4% mensual, el 68% de los encuestados no recibió capacitación para el otorgamiento del crédito, el 75% del personal de la empresa no recibió ningún tipo de capacitación. La investigación concluye que aun nivel de significancia de 0.05; Las principales características del financiamiento y la capacitación de las Mypes del sector turismo,

rubro hospedajes del distrito, provincia de Satipo son independientes; El cargo que ocupa la empresa es el dueño en un 38%, el 50% del dueño viene trabajando en su empresa de uno a tres años; el 25% de los encuestados afirman que el tiempo que se encuentra en el rubro son de 2 a 4 años, el 88% de las Mypes son formales, el 38% de las Mypes se financian del Banco de la Nación, y paga un interés del 3% al 4%, y los dueños participaron en la capacitación sobre administración de recursos humanos en un 38%.

Deza (2018) en su tesis de pregrado de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, titulada: *Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de la provincia de Satipo, año 2017*, se planteó el objetivo general: determinar la caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de la provincia de Satipo, año 2017. Fue desarrollada bajo metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal y correlacional. Los resultados respecto al emprendedor son: La mayoría está en el rango de 50 a más años (57%); en su mayoría de sexo femenino 57%; en formación académica destaca “empírico” y “técnico” con 57,1% y 42,9%, respectivamente. Respecto a la empresa: el 71,4% están formalizadas y 28.6% con trámites pendientes. Es el acceso al financiamiento, la principal ventaja de la formalización (71.4%). Son empresas con trayectoria en el mercado mayor a siete años (71,4%) y cuentan entre 1 a 4 trabajadores; no todos están en planilla (85,7%). Respecto a la gestión financiera: el 85,7% solicita financiamiento de terceros entre los que destacan: entidad bancaria (28.6%), entidad no bancaria (28.6%), prestamista usurero (28.6%). Asimismo, los encuestados indican que las entidades que más facilidades brindan son: cajas rurales (42.9%), prestamistas

(42.9%) y cooperativas (14,3%). Finalmente, los encuestados no precisan la tasa de interés (42.9%), ni el monto del préstamo (57%), sin embargo, el principal destino del préstamo fue para capital (57%). La investigación concluye que las micro y pequeñas empresas son dirigidas por empresarias (57,0%), en su mayoría en el rango de edad de “adulto” (de 50 años a más) y sin formación profesional, la formalización de las mypes alcanza solo al 71%; existe un trabajo por parte de las autoridades de apoyar en este proceso, las empresas buscan financiamiento en terceros según sus preferencias e historial crediticio, acudiendo inclusive a “prestamistas usureros” (28.6%), hay microempresarios que acuden al mercado informal del dinero para solicitar préstamos ; se soporta en que no revelan la tasa de interés (42.9%) ni el plazo, que suponen son altos, los microempresarios prefieren cancelar sus préstamos en el mediano plazo 57.1% con la finalidad de evitar mayores intereses, los destinos principales de los recursos obtenidos son: “Capital de trabajo” (57.1%) y “mejorar infraestructura” (28,6%), finalmente, si obtuvieron rentabilidad en los últimos dos años (85,7%), indicando que el financiamiento brinda el soporte fundamental.

2.2. Bases teóricas

Las Micro y Pequeñas Empresas

Las Mypes son entidades económicas las cuales son formadas por personas naturales o jurídicas, estas pueden constituirse en cualquier forma de organización que esté vista en la legislación vigente de cada país, su fin es realizar operaciones como extraer, producir, vender bienes o prestar servicios. (Hernandez, 2017).

Las micro y pequeñas empresas es la entidad económica que está fundada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier imagen de empresa o gestión empresarial establecida en la legislación vigente que tiene como objetivo extender las actividades de

extracción, transformación, producción, comercialización patrimonios o asistencia de servicios. (Castillo, 2016)

Entre sus características destacan las siguientes:

- ✓ Debe vender hasta un máximo de 150 unidades impositivas tributarias.
- ✓ Sus principales actividades son las comerciales y servicios.
- ✓ En Lima existen la mayoría de estas Mypes.
- ✓ Casi el 50% de sus representantes son jóvenes.
- ✓ Aproximadamente el 70% son informales.
- ✓ Sus representantes tienen gran capacidad de gestión.
- ✓ Son flexibles al cambio. (Hernandez, 2017).

Se clasifican por:

Microempresas de sobre vivencia: Son aquellas que les urge conseguir ganancias y tienen como estrategia ofrecer mercadería a precios muy bajos, por lo cual al no contar con contabilidad suelen confundir sus ingresos con el capital. Sus propietarios suelen hacer mal uso del dinero e incluso de la mercadería.

Microempresas de Subsistencia: Se les llama así a las que logran recuperar el dinero invertido y además pueden obtener ingresos para pagar a sus trabajadores.

Microempresas en Crecimiento: Son las que son capaces de retener sus ingresos y los reinvierten con el propósito de aumentar su capital y poder expandirse, son aquellas que generan puestos de trabajo y se convierten en empresas más grandes. (Hernandez, 2017).

Su importancia:

En nuestro país existen el 98% de las mypes por lo que cumplen un papel muy importante en la economía peruana, siendo así que aporta con el 42% al PBI local y

brindan empleo a aproximadamente el 80% de la población. Además, es considerado como el principal generador de descentralización ya que por ser flexible se adapta a todo tipo de mercado y es por ello su presencia en todas las ciudades del Perú. (Hernandez, 2017).

Su importancia en la generación de ingresos, trabajo e innovación, ubica a las pymes en el eje de la agenda nacional de progreso. En nuestra nación, mypes y pymes representan el 99.6% de todas las actividades comerciales en el país, las cuales producen el 47% del PBI y dan empleo a más del 80% de la fuerza laboral. En este país, se comenta de las mypes y pymes desde hace más de 40 años y, desde ahí, la gobernanza y regulación, en relación a las mypes y pymes, no ha avanzado lo necesario. Como resultado a esto, el emprendimiento se ha condensado dentro de la economía informal peruana –una de las más grandes del mundo, donde 74% de las empresas en el Perú es informal. (Pantigoso, 2015)

Teorías Financieras fundamentales en las MYPES

Gestiopolis (2017) explica que la importancia del capital financiero recae principalmente en incrementarlo, y para esto se debe de invertir en otros tipos o formas de capital, ya que esta reacción en cadena genera un aumento en la rentabilidad y beneficios de la empresa, al mismo tiempo que se incrementa el valor del capital en conjunto. El obstáculo que enfrentan las empresas es la falta de solvencia y el poco acceso a préstamos bancarios en la cantidad necesaria y en las condiciones de plazo y costo óptimos.

Entre las deficiencias encontramos que se deben mayormente a dos factores, el funcionamiento de los mercados financieros y por las características del ámbito interno de la compañía. (Hellmann, Murdock, & Stiglitz, 2016).

Financiamiento

Definición

El financiamiento es la estructura del capital que está asociada con el costo del capital de la empresa dentro de los estudios que se han realizado sobre el tema, muchas de las apreciaciones sobre la estructura óptima de capital sin llegar a una unificación de criterios, uno defiende la idea de que se puede llegar al óptimo. “Básicamente destaca en una sola idea, que consiste en abastecerse de recursos financieros, de cualquier forma, permitiéndole al pequeño empresario conseguir el capital necesario para llevar a cabo sus operaciones y así mejorar la situación de su negocio” (Kong & Moreno, 2014).

Según Lerma, Martín, Castro y otros (2007), citado por Kong y Moreno (2014), menciona que radica en proveer los recursos financieros que se requieren para poner en marcha, desarrollar y gestionar cualquier proyecto o diligencia económica. Existiendo 22 recursos económicos conseguidos a través de esta vía, recuperados a lo largo del plazo y recompensados a un tipo de interés fijo o variable anticipadamente establecido.

Según Ramírez (2011) citado por Gálvez (2017) se dice que el financiamiento es el acto por el cual una empresa obtiene dinero. La compra de bienes o servicios es primordial al momento de comenzar una actividad económica, por lo que “el financiamiento es un paso insoslayable a la hora de considerar un emprendimiento de cualquier tipo”

Fuentes de Financiamiento

Las fuentes de financiamiento pueden pertenecer a distintas clases, distinguiéndose dos opciones:

- a) **Financiamiento interno:** Se entiende el contribuir de los propios dueños de las empresas, resultado de sus ahorros, o de los accionistas de una sociedad anónima. La reinversión de los beneficios producidos por la propia entidad se considera un principio de financiación interna, no tiene vencimientos a breve plazo y ni siquiera la empresa tendrá precio ninguno en la inversión.
- b) **Financiamiento externas:** sus fuentes son interesantes, puestos que con ellas se introduce el significado de endeudamiento. Se acude a un financiamiento externo cuando las empresas no pueden enfrentar un cambio mediante sus propios patrimonios, pero, sin embargo, el plan parece suficientemente rendidor como para acreditar el coste de la financiación (es detallar, los intereses), y también producir utilidades para la institución. A un grado superior, a veces los países afrontan dificultades en sus balanzas de pago y deciden recurrir a la financiación, que habitualmente se canaliza a través de organismos internacionales como el Fondo Monetario Internacional (FMI) o el Banco Mundial. (Lopez, 2014).

Formas de Financiamiento

La financiación que otorgan las instituciones del sistema financiero en nuestro país, son de 02 modalidades a corto y mediano plazo:

Financiamiento a Corto Plazo. - Generalmente estos financiamientos se otorgan mediante créditos comerciales, bancarios, pagarés, líneas de crédito, entre otros.

- Crédito Comercial. - Constituye el intermedio equitativo y menos costoso de obtener dinero. Asimismo, permite a las organizaciones dinamizar su actividad comercial.
- Crédito Bancario. - Es aquel crédito que proporcionen las entidades bancarias. Actualmente, es el crédito que tiene mayor cobertura en las Mypes en muchos casos depende del accionar de las empresas con sus clientes.
- Pagaré. - es un compromiso formal asumido entre quien otorga el financiamiento y quien lo recibe (aceptante) de acuerdo a condiciones de cantidad, plazo y de interés previamente pactadas. Es una forma muy usual de financiamiento, por parte de las entidades bancarias.
- Línea de Crédito. - Representa un determinado monto de financiamiento que la entidad bancaria otorga a las empresas, de acuerdo al volumen de sus operaciones comerciales y sobre todo a un plazo determinado que generalmente es un año y a una tasa de interés establecida. (Lopez, 2014).

Financiamiento a Largo Plazo. – Estos financiamientos son otorgados por las entidades financieras, las cuales están orientadas a la adquisición de equipos, maquinarias e inmuebles cuyos valores son significativos y requieren plazos de pago mayores a un año. Esta modalidad de financiamiento se realiza mediante: Hipótesis, Acciones, Bonos, Arrendamiento Financiero, entre otros.

- Hipoteca. - Cuando el deudor entrega una propiedad, en garantía, al acreedor por el financiamiento otorgado.
- Acciones. - Son documentos que emite la empresa, con la finalidad de obtener financiamiento por un valor determinado. La persona que adquiere las

“acciones” se convierte en “accionista” y otorga el derecho de tener participación en los beneficios económicos de la empresa.

- Bonos. - Son documentos mediante el cual el prestatario, se compromete a cancelar una cantidad establecida en una fecha determinada y a una tasa de interés pactada.
- Arrendamiento Financiero. - Constituye un contrato que se realiza entre el propietario de los bienes (acreedor) y la empresa (arrendamiento).

Mediante esta modalidad de financiamiento se le permite a la empresa, hacer uso de los bienes arrendados por un periodo determinado y a un pago previamente establecido. Es una forma que facilita a la empresa de proveerse de activos para consolidar su funcionamiento.

Crédito Pyme: Es otro recurso de financiamiento por el cual se puede conseguir capital de trabajo u obtener activo fijo para su comercio. Dentro de los beneficios que otorga ésta alternativa constan: Otorga condiciones preferenciales en requisitos, tasa y garantías. No se requiere garantía hipotecaria, sólo basta la aceptación y la firma de un obligado solidario como fuente alternativa de pago, y que preponderantemente será el principal socio accionista del negocio solicitante (Lopez, 2014).

Gestión de calidad

Definición:

La gestión de calidad es un grupo de métodos metódicos que admiten que cualquier empresa pueda elaborar su planificación, producir y realizar el control de sus diversas actividades. La gestión de calidad avala a las micro y pequeñas empresas su firmeza y

permanencia en el ejercicio para cumplir con los requerimientos de la clientela. (Raffino, 2019)

Cambia de acuerdo a cada zona de industria para lo cual se instituyen sus propios patrones, o sea, modelos de referencia para calcular o estimar el grado de desempeño de la empresa. “El sistema de gestión de calidad de una empresa se determina por el total de elementos que la conforman con la finalidad de ofrecer garantías de un desempeño inquebrantable y firme, y asimismo impedir cambios no esperados”. (Raffino, 2019)

Elementos de la Gestión de Calidad

La organización de la entidad. - Es la repartición de los trabajadores de acuerdo a sus ocupaciones y labores, y se llama organigrama.

La proyección de estrategias. - Es un grupo de acciones que admite lograr los fines y metas de la empresa.

Los recursos. – Llámese a el total de todo lo que requiere la entidad para marchar, como son, los colaboradores, las instalaciones, el capital y el equipamiento.

Los procedimientos. Son los complementos, gradualmente, de cómo ejecutar cada acción o trabajo. De acuerdo a la complicación de la organización, los procesos pueden ser formalizados por escrito. (Raffino, 2019)

Principios de la gestión de calidad

Su como fin es guiar y alinear a la empresa para moldear sus fines de forma triunfante. Se recalcan 8 cuestiones a recordar:

El cliente. - Cumplir con sus perspectivas y entender sus necesidades es la clave para satisfacer los requerimientos de las clientelas y conservar su lealtad.

El liderazgo. - Llegar a tener un buen clima dentro de la organización está en manos de la habilidad de administración o de mando determinada. El principal líder tiene la opción de comisionar ocupaciones en otros colaboradores propuestos, de acuerdo al organigrama de la organización.

La intervención de los colaboradores. - La estimulación de quienes trabajan en la entidad crea un más amplio deber, un superior desempeño de sus labores y resta la perplejidad en tiempos de dificultad.

El enfoque fundamentado en procesos. - Dirigir a cada unidad de la empresa forma parte del progreso íntegro de la organización para que puedan lograr sus fines de forma eficiente.

La mira del sistema para la gestión. - Poner en práctica las instrucciones determinadas por la entidad crea interacción entre cada uno de los elementos del SGC.

El progreso continuo. - Evaluar el SGC (según esquemas correctos para cada sección) es ventajoso para lograr progresos en los procedimientos.

El enfoque fundado en hechos para “la toma de decisiones”. La observación de datos “cualitativos y cuantitativos”, sirve para calcular la ocupación de la organización.

La relación que existe con los proveedores. Es sustancial conservar una relación provechosa y recíproca entre la entidad y los vendedores como sociedades, rebajas, métodos de cancelación, etc. (Raffino, 2019)

Gestión de calidad total

Es una habilidad que nació en Japón en el período de 1950, promovida por las prácticas de control de calidad de “William Edwards Deming”, asimismo llamadas “círculos de Deming”. (Raffino, 2019)

Está encaminada a crear conocimiento de calidad en todos los métodos organizacionales, no solo a perseguir los procesos. Observa a la entidad de manera completa, incluyendo a los individuos que laboran en ella. (Raffino, 2019)

Este concepto hace mención a una “mejora continua” con el propósito de lograr una calidad insuperable en la totalidad de las áreas de la entidad: desde la cultura, la filosofía, la estrategia y la forma de la organización, todos los individuos cultivan, hacen, forman parte y promueven “la mejora continua”. (Raffino, 2019)

En la cultura japonesa, la mejora continua se llama “Kaizen (kai significa cambio y zen significa bueno)”. Realiza el método Kaizen para forjar mejoras:

- En operaciones pequeñas.
- Sin demandar de inversiones grandes.
- Con la colaboración de la totalidad de quienes pertenecen de la entidad.
- Para proceder e implementar respuestas de forma rápida. (Raffino, 2019)

Asimismo, impide los desperdicios, derroches o ineficiencias que puedan brotar en el sistema de fabricación, como:

- Exuberancias de elaboración.
- Deterioros.
- Inventarios.
- Transportes.
- Retrasos.

- Procesos superfluos. (Raffino, 2019)

Norma de calidad ISO 9001

“Es una pauta universal que tiene en cuenta las diligencias de una corporación sin crear distinción de su rubro porque se enfoca en la satisfacción del cliente y en la capacidad de abastecer productos y servicios que cumplan con las pretensiones determinadas”. (Raffino, 2019)

Es la norma más usada a nivel mundial y se actualiza habitualmente puesto que observa los cambios en las prácticas de las compañías o empresas y en las ciencias aplicadas, que exigen a una revisión metodológica de la norma. (Raffino, 2019)

La ISO es la Organización Internacional de Normalización (“International Organization for Standardization”), autónomo y no estatal, que nació en 1946 con el consenso de 25 estados y hoy cuenta con 164 países. El fin de la organización es igualar, a través de normas determinadas, aspectos como por ejemplo la seguridad, la salud y el ambiente, en el sistema de fabricación a nivel universal. (Raffino, 2019).

2.3. Marco conceptual

Micro y pequeña empresa: Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto Único Ordenado), de la ley de Acometividad, Formación y desarrollo de la Micro y Pequeñas y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086).

Financiamiento: Consiste en facilitar los recursos económicos necesarios para poner en marcha el desarrollo y gestión de todo el proyecto. Siendo los recursos económicos

logrados por esta vía, recuperados durante la prescripción y retribuidos a un tipo de interés fijo o variable previamente establecido. En esencia, cabe destacar el financiamiento de los recursos financieros que permite a muchas micros y pequeñas empresas a seguir invirtiendo en sus negocios, eligiendo por un comportamiento más competitivo de la pequeña escala, con el fin de conseguir permanencia económica y acceso a tecnologías al desarrollo institucional y sobre todo participar en un ámbito más formal donde estemos todos.

Gestión de calidad: Son un conjunto de normas, documentos, sistemas que ayudan a que las empresas brinden un servicio de excelencia a los clientes, siendo una garantía que toda empresa debe tener con la finalidad de lograr sus resultados planteados. Ayuda a mantener a una empresa entre las mejores del mercado.

Hospedajes: Término que en el Perú inicio hace seis siglos atrás cuando los Incas construían lugares de descanso a lo largo de todo el Tahuantinsuyo, principalmente colindante a sus carreteras de recorrido los cuales eran conocidos como Chullpas, que eran reservorios de comida y lugar de reposo. Está relacionado con la actividad de hospedar o recibir un huésped, con la posibilidad que este duerme bajo techo y que puede tener un fin desinteresado, pero que a su vez en la actualidad se relaciona en brindar un servicio a cambio de una tarifa acorde a las condiciones del sitio como los servicios complementarios que ofrece.

III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación titulada: Factores del financiamiento en la gestión de calidad en la micro empresa hospedaje Brandom del distrito, provincia de Satipo 2018, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental –transversal - descriptivo.

(Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio 2014)Hernández, Fernández, & Baptista (2014), menciona que las investigaciones no experimentales “se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (P. 152).

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable formalización y gestión de calidad, solo se observó tal y como se presenta en la realidad.

Hernández, Fernández, & Baptista (2014), cita a Liu (2008) y Tucker (2004) quien menciona que el tipo diseño no transversal recaban información en un momento definido. “Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. (P.154).

Fue Transversal porque el estudio de investigación: Factores del financiamiento en la gestión de calidad en la micro empresa hospedaje Brandom del distrito, provincia de Satipo 2018 se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un final específicamente en el año 2018.

Hernández, Fernández, & Baptista (2014), menciona que las investigaciones de tipo descriptivo solamente procuran medir o recolectar información de forma autónoma o unida acerca de las nociones o las variables de estudio. (P. 92).

Fue Descriptivo porque solo se describió las principales características de los factores del financiamiento en la gestión de calidad en la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018 se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un final específicamente en el año 2018.

Donde:



M: representa la muestra

O: representa lo que observamos

4.2. La población y Muestra

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) cita a Lepkowski (2008b) quien menciona que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

Nuestra población fue la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018.

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) menciona que “Toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a crítica y réplica, y este ejercicio solamente es posible si el investigador delimita con claridad la población estudiada y hace explícito el proceso de selección de su muestra”. (P.170).

Nuestra muestra fue la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición de variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes	Son personas cuyo fin es la generación de ingresos a través de la formación de un emprendimiento, para lo cual se plantean objetivos y metas que le permitan la obtención de ingresos y su ingreso al mundo empresarial.	Edad	a) 18 a 29 años b) 30 a 44 años c) 45 a 60 años	Razón
		Género	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	a) Ninguno b) Primaria incompleta c) Secundaria incompleta d) Secundaria completa e) Superior no universitario incompleto f) Superior universitario completo	Nominal
		Estado Civil	a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) Divorciado e) Otros	Nominal
		Cargo	a) Dueño b) Administrador c) Gerente	Nominal
		Tiempo de experiencia	a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 años a más	Razón

Variable	Definición de variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Microempresas	Son emprendimientos creados por un emprendedor, la cual tiene como características la cantidad de ingresos el cual debe ser un máximo de 150 UIT al año; su importancia radica en que aportan significativamente a la economía de la nación y brinda oportunidades laborales a la sociedad. Muchas de ellas tiene varios años en su rubro, y fueron creadas con la finalidad de obtener ingresos económicos para la sustentación de su familia.	Tiempo en el sector y rubro	a) De 01 año b) De 02 años c) De 03 años d) De 04 años e) Más de 5 años	Razón
		Situación de la mype	a) Formal b) Informal	Nominal
		Número de trabajadores permanentes	a) De 0 a 2 trabajadores b) De 3 a 4 trabajadores c) De 5 a 6 trabajadores d) De 7 a 8 trabajadores e) De 9 a 10 trabajadores f) Más de 10 trabajadores	Razón
		Número de trabajadores eventuales	a) De 0 a 2 trabajadores b) De 3 a 4 trabajadores c) De 5 a 6 trabajadores d) De 7 a 8 trabajadores e) De 9 a 10 trabajadores f) Mas de 10 trabajadores	Razón
		Objetivo de creación	a) Generar ganancias b) Subsistencia c) Dar trabajo d) Otros	Nominal

Variable	Definición de variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Financiamiento	Consiste en facilitar los recursos económicos necesarios para poner en marcha el desarrollo y gestión de todo el proyecto. Siendo los recursos económicos logrados por esta vía, recuperados durante la prescripción y retribuidos a un tipo de interés fijo o variable previamente establecido.	Tipo de financiamiento	a) Financiamiento propio b) Financiamiento de tercero	Nominal
		Entidades financieras recurridas	a) Banco de la Nación b) Banco del Crédito c) Mi Banco d) Ninguno	Nominal
		Tasa pagada en entidad financiera	a) 1% a 2% b) 3% a 4% c) 5% a más	Razón
		Entidades no financieras recurridas	a) Caja Municipal Huancayo b) Caja Municipal Piura c) Edpyme Raíz d) Pro Finanza e) Cáritas f) Confianza g) CrediScotia h) Cooperativa	Nominal
		Tasa pagada en entidad no financiera	a) 1% a 2% b) 3% a 4% c) 5% a más	Nominal
		Créditos solicitados en el 2017 y 2018	a) De 1 a 3 veces b) De 4 a 7 veces c) De 8 a más	Razón
		Inversión de financiamiento	a) Capital de trabajo b) Mejoramiento y/o ampliación del local c) Activos Fijos d) Programa de capacitación e) Otros	Nominal

Variable	Definición de variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad	Es un grupo de operaciones y herramientas que tienen como fin impedir posibles faltas o desvíos en el proceso de fabricación y en los productos o servicios derivados del mismo.	Conocimiento de las Normas ISO	a) Sí b) No	Nominal
		Estándares de calidad	a) Sí b) No	Nominal
		Personal idóneo	a) Sí b) No	Nominal
		Utilizar herramientas de gestión	a) Sí b) No	Nominal
		Herramientas y equipos modernos	a) Sí b) No	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) menciona que en los cuestionarios se utilizan encuestas de varios tipos; asimismo citando a Chasteauneuf (2009) indica que un cuestionario es un grupo de interrogantes relacionadas a una variable o más las cuales se medirán. (P. 217).

Por lo que para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta que es la que ayudará a tener un contacto directo con los representantes de la micro y pequeñas empresas.

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario estructurado con 23 preguntas las cuales estuvieron distribuidas en cuatro partes; : las primeras 6 estuvieron direccionadas a conocer las principales características de los representantes de la microempresa, las siguiente 5 preguntas estuvieron direccionadas a conocer las características del hospedaje Brandom, las siguiente 8 preguntas estuvieron direccionadas a conocer las principales características de los factores del financiamiento de la micro empresas hospedaje Brandom y las ultimas 5 preguntas estuvieron direccionadas a conocer las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa hospedaje Brandom.

4.5. Plan de análisis

Hernandez Sampieri (2014) menciona que una vez que los datos se hayan codificado, transferido a una matriz, guardado en un archivo y “limpiado” los errores, el investigador procede a analizarlos.

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) mencionan que en la actualidad el análisis de los estudios cuantitativos se realiza a través de una computadora y además mencionan que hay diversos programas que ayudan en el análisis de los datos. (P. 272).

Después de la recolección de información a través de la técnica de la encuesta, se realizó la tabulación de manera ordenada y se utilizó la información obtenida, separando las respuestas de acuerdo a cada una de las variables de la investigación, para lo cual se utilizó los siguientes programas informáticos tales como:

- Microsoft Office Word: Este programa fue utilizado para redactar toda la información correspondiente a la investigación, formulando además un antecedente con información de las variables.
- Microsoft Office Excel: A través de este programa se realizaron las tablas de presentación de resultados y las figuras estadísticas, como resultados de las encuestas, logrando obtener los porcentajes reales según la información brindada por los empresarios encuestados.
- Microsoft Office Power Point: En este programa se elaboraron las diapositivas para la exposición del informe final, siendo este uno de los programas utilizados en el momento de la sustentación de la investigación.
- Turnitin: Esta herramienta fue utilizada para medir el porcentaje de similitud de la investigación con otros estudios y así evitar el plagio, demostrando la originalidad del trabajo de investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnica e instrumentos
<p>¿Cuáles son las características los factores del financiamiento en la Gestión de calidad de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar las principales características de los factores del financiamiento en la Gestión de calidad de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018.</p> <p>Objetivo Especifico Identificar las características de los representantes de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018. Identificar las características de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018. Describir las principales características de los factores del financiamiento de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018. Describir las principales características de la gestión de calidad de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018.</p>	<p>Financiamiento en la Gestión de calidad</p>	<p>Se utilizó como población muestral la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018.</p>	<p>En la investigación se utilizó el diseño de investigación descriptivo – no experimental – transversal. Fue descriptiva, puesto que solamente se hizo la descripción de las principales características del financiamiento en la Gestión de calidad de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018. Fue no experimental, ya que se elaboró sin manipular adrede la variable financiamiento en la Gestión de calidad, solamente se observó en su realidad sin realizarles ningún tipo de modificaciones. Fue transversal, porque la investigación: Factores del financiamiento en la Gestión de calidad de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018; se ejecutó en un espacio de tiempo definido, teniendo un inicio y teniendo un final, el cual fue concretamente en el año 2018.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento : Cuestionario estructurado.</p>

4.7. Principios éticos

Según menciona el Comité Institucional de Ética en Investigación (2019), en el código de ética de la Uladech Católica, todo individuo que realiza una investigación perteneciente a esta Universidad debe guiarse por ciertos principios y valores éticos, los cuales sean una guía de las buenas prácticas y el comportamiento responsable de cada investigador, por lo que en esta investigación se utilizaron los siguientes principios éticos:

Protección a las personas: Se protegió a quienes participaron en el estudio de investigación, se respetaron sus derechos fundamentales, se les permitió brindar una respuesta de acuerdo a su realidad, además se respetó los datos confidenciales y la identidad de las mismas.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Se respetó el medio ambiente pues se utilizó solamente la cantidad exacta de papel que se necesitó, se imprimió únicamente el trabajo final, y se utilizó el correo electrónico, también se apagaron los monitores, CPUs, estabilizadores, luces y ventiladores que no se utilizaron y se desconectaron los equipos eléctricos al apagarlos, también se hizo buen uso de la energía eléctrica, se cuidó en todo tiempo utilizar solo la cantidad necesaria; asimismo se respetó la biodiversidad, proveyendo diferentes alternativas de solución para la problemática en estudio.

Libre participación y derecho a estar informado: Se respetó este principio puesto que los participantes de la investigación no fueron obligados a participar, sino que lo hicieron por decisión propia y se les indicó todo cuanto quisieran saber, además se les informó que los datos brindados serían utilizados de manera anónima, ya que no se brindarían nombres ni otro dato que permita identificarlos.

Beneficencia y no maleficencia: Puesto que la investigación se realizó con fines de ayudar en el desarrollo de la micro y pequeñas empresas hospedaje Brandom en el distrito de Satipo, se aseguró el bienestar de las personas que brindaron su ayuda y no se les causó daño alguno.

Justicia: Este principio fue respetado ya que se trató de manera equitativa a todas las personas que apoyaron brindando información para la investigación.

Integridad científica: En el trabajo de investigación se conservó la integridad científica expresando los problemas de interés en la investigación.

V. RESULTADO

5.1. Resultado

Tabla 1. Características de los representantes de la micro empresa hospedaje Brandom del distrito, provincia de Satipo 2018.

Datos Generales	N	%
Edad		
18 – 29 años	0	0.00
30 – 44 años	1	50.00
45 – 60 años	1	50.00
Más de 65 años	0	0.00
Total	2	100.00
Género		
Masculino	1	50.00
Femenino	1	50.00
Total	2	100.00
Grado de instrucción		
Ninguno	1	50.00
Primaria incompleta	0	0.00
Secundaria incompleta	0	0.00
Secundaria completa	0	0.00
Superior no universitario incompleto	0	0.00
Superior universitario completo	1	50.00
Total	2	100.00
Estado civil		
Soltero	0	0.00
Casado	2	100.00
Conviviente	0	0.00
Divorciado	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	2	100.00
Cargo		
Dueño	2	100.00
Administrador	0	0.00
Gerente	0	0.00
Total	2	100.00
Tiempo de experiencia		
1 a 3 años	0	0.00
4 a 6 años	2	100.00
7 a más años	0	0.00
Total	2	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro empresa hospedaje Brandom del distrito, provincia de Satipo 2018.

Datos Generales	n	%
Edad		
18 – 29 años	0	0.00
30 – 44 años	1	50.00
45 – 60 años	1	50.00
Mas de 65 años	0	0.00
Total	2	100.00
Género		
Masculino	1	50.00
Femenino	1	50.00
Total	2	100.00
Grado de instrucción		
Ninguno	1	50.00
Primaria incompleta	0	0.00
Secundaria incompleta	0	0.00
Secundaria completa	0	0.00
Superior no universitario incompleto	0	0.00
Superior universitario completo	1	50.00
Total	2	100.00
Estado civil		
Soltero	0	0.00
Casado	2	100.00
Conviviente	0	0.00
Divorciado	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	2	100.00
Cargo		
Dueño	2	100.00
Administrador	0	0.00
Gerente	0	0.00
Total	2	100.00
Tiempo de experiencia		
1 a 3 años	0	0.00
4 a 6 años	2	100.00
7 a mas años	0	0.00
Total	2	100.00

Tabla 2. Características de la micro empresa hospedaje Brandom del distrito, provincia de Satipo 2018.

De la Empresa	N	%
Tiempo en el sector y rubro		
De 01 año	0	0.00
De 02 años	0	0.00
De 03 años	0	0.00
De 04 años	2	100.00
Más de 5 años	0	0.00
Total	2	100.00
Situación de las Mypes		
Formal	2	100.00
Informal	0	0.00
Total	2	100.00
Número de Trabajadores permanentes		
De 0 a 2 trabajadores	0	0.00
De 3 a 4 trabajadores	0	0.00
De 5 a 6 trabajadores	0	0.00
De 7 a 8 trabajadores	2	100.00
De 9 a 10 trabajadores	0	0.00
Más de 10 trabajadores	0	0.00
Total	2	100.00
Número de Trabajadores eventuales		
De 0 a 2 trabajadores	2	100.00
De 3 a 4 trabajadores	0	0.00
De 5 a 6 trabajadores	0	0.00
De 7 a 8 trabajadores	0	0.00
De 9 a 10 trabajadores	0	0.00
Más de 10 trabajadores	0	0.00
Total	2	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancias	2	100.00
Subsistencia	0	0.00
Dar trabajo	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	2	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro empresa hospedaje Brandom del distrito, provincia de Satipo 2018.

Tabla 3: Características del financiamiento de la micro empresa hospedaje Brandom del distrito, provincia de Satipo 2018.

Financiamiento	N	%
Tipo de financiamiento		
Financiamiento propio	0	0.00
Financiamiento de tercero	2	100.00
Total	12	100.00
Entidades financieras recurridas		
Banco de la Nación	0	0.00
Banco del Crédito	2	100.00
Mi Banco	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	2	100.00
Tasa pagada en entidad financiera		
1% a 2%	0	0.00
3% a 4%	2	100.00
5% a más	0	0.00
Total	2	100.00
Entidades no financieras recurridas		
Caja Municipal Huancayo	0	0.00
Caja Municipal Piura	2	100.00
Edpyme Raíz	0	0.00
Pro Finanza	0	0.00
Cáritas	0	0.00
Confianza	0	0.00
CrediScotia	0	0.00
Cooperativa	0	0.00
Total	2	100.00
Tasa pagada en entidad no financiera		
1% a 2%	0	0.00
3% a 4%	0	0.00
5% a más	2	100.00
Total	2	100.00
Créditos solicitados en el 2017 y 2018		
De 1 a 3 veces	0	0.00
De 4 a 7 veces	2	100.00
De 8 a más	0	0.00
Total	2	100.00
Inversión de financiamiento		
Capital de trabajo	0	0.00
Mejoramiento y o ampliación del local	2	100.00
Activos Fijos	0	0.00
Programa de capacitación	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	2	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro empresa hospedaje Brandom del distrito, provincia de Satipo 2018.

Tabla 4. Características de la gestión de calidad de la micro empresa hospedaje Brandom del distrito, provincia de Satipo 2018.

Gestión de calidad	N	%
Conocimiento de las Normas ISO		
Sí	0	0.00
No	2	100.00
Total	2	100.00
Estándares de calidad		
Sí	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00
Personal idóneo		
Sí	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00
Utilizar herramientas de Gestión		
Sí	2	100.00
No	0	0.00
Total	2	100.00
Herramientas y equipos modernos		
Sí	0	0.00
No	2	100.00
Total	2	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro empresa hospedaje Brandom del distrito, provincia de Satipo 2018.

Datos Generales	n	%
Edad		
18 – 29 años	0	0.00
30 – 44 años	1	50.00
45 – 60 años	1	50.00
Mas de 65 años	0	0.00
Total	2	100.00
Género		
Masculino	1	50.00
Femenino	1	50.00
Total	2	100.00
Grado de instrucción		
Ninguno	1	50.00
Primaria incompleta	0	0.00
Secundaria incompleta	0	0.00
Secundaria completa	0	0.00

Superior no universitario incompleto	0	0.00
Superior universitario completo	1	50.00
Total	2	100.00
Estado civil		
Soltero	0	0.00
Casado	2	100.00
Conviviente	0	0.00
Divorciado	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	2	100.00
Cargo		
Dueño	2	100.00
Administrador	0	0.00
Gerente	0	0.00
Total	2	100.00
Tiempo de experiencia		
1 a 3 años	0	0.00
4 a 6 años	2	100.00
7 a mas años	0	0.00
Total	2	100.00

5.2. Análisis de resultados

Tabla 01

Respecto al objetivo específico 01: Identificar las características de los representantes de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018.

Con relación a Edad: El 50.00% de los representantes tienen edad entre 30 a 44 años, mientras que el otro 50.00% tienen entre 45 a 60 años. Este resultado coincide con Campos (2018) quien menciona que el 100.00% de sus encuestados tienen entre 31 a 50 años, pero se contrasta con los resultados de Lupo (2016) quien menciona que el 54.00% de los representantes de su investigación tienen edad entre 40 y 50 años, asimismo se contrasta con los resultados de Deza (2018) quien menciona que el 57.00% de los representantes de las mypes de su estudio están en el rango de 50 a más años. Para estos resultados las bases teóricas de Castillo (2016) nos menciona que una de las características de las mypes es que casi el 50% de sus representantes son jóvenes. Esto demuestra que el hospedaje Bandom es representada por personas responsables que ya han llegado a la mayoría de edad.

Con relación al género: El 50.00% de los representantes son de género masculino y el otro 50.00% de género femenino. Esto coincide con los resultados de Torres (2019) quien encontró que el 51,70 % de los representantes de las mypes de su investigación fueron mujeres, contrasta con los resultados obtenidos por Campos (2018) quien menciona que el 66.70% de los representantes de su investigación son masculinos, también se contrasta con los resultados de Deza (2018) quien menciona que el 57,00% de sus entrevistados son de sexo femenino, asimismo difiere con los resultados de Lupo (2016) quien encontró que el 73.00% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas de su investigación son varones. En cuanto a esto, las bases teóricas de Hernández (2017) menciona que las micro y pequeñas empresas son creadas por personas naturales o jurídicas. Asimismo, esto nos demuestra que tanto hombres como mujeres hoy en día, emprenden un negocio o alguna actividad económica.

Con relación al grado de instrucción: El 50.00% no cuentan con estudios, pero el otro 50.00% cuentan con estudios superiores completos. Esto se contrasta con lo que menciona Lupu (2016) quien indica que el 40.00% de sus encuestados tienen el grado académico universitario, asimismo difiere con los resultados de Campos (2018) quien encontró que el 100% de sus encuestados tienen educación secundaria y se contrasta con los resultados de Torres (2019) quien menciona que el 65.50% de los representantes de las microempresas de su estudio presentan estudios secundarios completa y por último se contrasta con Deza (2018) quien encontró que el 57.10% de sus encuestados tienen formación académica empírica. Esto demuestra que en el hospedaje Brandom uno de los representantes no cumple labores administrativas por lo que no cuenta con estudios, pero es uno de los accionistas de la empresa por lo que tiene lugar a decisiones dentro de la misma.

Con relación al estado civil: El 100.00% de los representantes son casados. Esto coincide a los resultados de Campos (2018) quien menciona que el 100.00% de sus encuestados son casados. Esto demuestra que los representantes del hospedaje son personas que ya han formado hogares y se dedican a este rubro cumpliendo así con su objetivo de obtener ingresos económicos y sostener a su familia.

Con relación al cargo: El 100.00% cumplen el papel de dueños de la micro y pequeña empresa. Esto coincide con los resultados de Illanes (2017) quien mencionó que el gerente general de la empresa de su estudio es socio por lo que influencia de manera positiva en el ROE en un 7.60% y contrasta con los resultados de Luna (2018) quien demuestra que el 63.00% de los encuestados de su investigación no tienen el cargo de dueños. Esto demuestra que los representantes de hospedaje Brandom están pendientes de su empresa y cumpliendo el papel de dueños del mismo.

Con relación al tiempo de experiencia: El 100.00% de los representantes tienen entre 4 a 6 años de experiencia en el rubro; estos resultados se contrastan con los resultados de Luna (2018) quien

encontró que el 50.00% de los dueños vienen trabajando en su empresa entre 1 a 3 años. Esto demuestra que ambos propietarios del hospedaje Brandom iniciaron juntos sus labores y su experiencia les ayuda a mantenerse dentro del rubro, siendo de gran importancia que ellos dirijan su empresa ya que pueden tomar decisiones de manera rápida.

Tabla 02.

Respecto al objetivo específico 02: Identificar las características de la micro empresa hospedaje Brandom del distrito, provincia de Satipo 2018.

Con relación a tiempo en el sector y rubro; El 100.00% cuenta con 4 años en el rubro. Estos resultados coinciden con los resultados de Lupu (2016) quien menciona que el 40.00% (la mayoría) de las empresas encuestadas tienen entre 1 a 10 años en el rubro, coincide también con los resultados de Campos (2018) quien encontró que el 66,70% de las micro y pequeñas empresas está en el rubro de 4 años a más, asimismo coincide con los resultados de Luna (2018) quien dice que el 25.00% de los encuestados afirman que el tiempo que se encuentra en el rubro son de 2 a 4 años,; pero se contrasta con los resultados de Torres (2019) quien encontró que el 44.80% de las empresas de su estudio tienen de 6 a 10 años de antigüedad, también contrasta con los resultados de Deza (2018) quien encontró que el 71.40% de las empresas de su estudio tienen una trayectoria mayor a 7 años en el mercado. Esto demuestra que este emprendimiento es aun joven, pero a pesar de los inconvenientes que tiene se sigue manteniendo en este mundo competitivo.

Con relación a la situación de la mype: El 100.00% es formal. Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Deza (2018) quien encontró que el 71,4% están formalizadas y coinciden con los resultados de Luna (2018) quien encontró que el 88% de las Mypes son formales. Esto demuestra que el hospedaje Brandom realiza sus actividades de manera legal dentro del mercado, lo cual le permite trabajar de manera libre y obtener beneficios. En relación a esto, las

bases teóricas de Pantigoso (2015) quien menciona que el emprendimiento se ha condensado dentro de la economía informal peruana –una de las más grandes del mundo, donde 74% de las empresas en el Perú es informal. Esto nos demuestra que este emprendimiento de esta investigación si está aportando con sus tributos al desarrollo de nuestro país.

Con relación al número de trabajadores permanentes: El 100.00% cuenta con 7 a 8 trabajadores permanentes. Esto se contrasta con los resultados de Deza (2018) quien menciona que el 85.70% de los trabajadores de las empresas de su investigación no están en planilla. Esto demuestra que en el hospedaje Brandom la mayoría de sus colaboradores reciben los beneficios de un trabajador permanente.

Con relación al número de trabajadores eventuales: El 100% tienen dos trabajadores eventuales (minoría). Esto contrasta con los resultados de Deza (2018) quien dice que el 85.70% de los trabajadores de las empresas de su investigación no están en planilla. Esto demuestra que son muy pocos los colaboradores que la empresa de nuestro estudio tiene sin beneficios de colaboradores permanentes, esto puede ser porque dichas personas aún no cumplen con los requisitos para ser permanentes o estar en planilla.

Con relación al objetivo de creación: El 100% se creó para generar ganancias. Esto demuestra el común denominador existente, que la mayoría de las micro y pequeñas empresas han sido creadas con la finalidad de obtener ganancias y por ende poder sustentar las necesidades de su familia.

Tabla 03.

Respecto al objetivo específico 03: Describir las principales características de los factores del financiamiento de la micro empresa hospedaje Brandom del distrito, provincia de Satipo 2018.

Con relación a al tipo de financiamiento: El 100.00% recibe financiamiento de terceros. Estos resultados coinciden con López & Farias (2018) quien menciona que el 100.00% consideran al mercado de capitales como una apropiada fuente para su financiamiento, asimismo coincide con los resultados de Torres (2019) quien menciona que el 55,20% solicito crédito de una entidad bancaria, asimismo coincide con Flores (2016) quien menciona que el 88.00% de los encuestados manifestaron que obtienen financiamiento de las Financieras y las Cajas Municipales, asimismo coincide con Deza (2018) quien dice que el 85,70% solicita financiamiento de terceros. En relación a esto López (2014) menciona que se acude a un financiamiento externo cuando las empresas no pueden enfrentar un cambio mediante sus propios patrimonios, pero, sin embargo, el plan parece suficientemente rendidor como para acreditar el coste de la financiación, y también producir utilidades para la institución. Esto nos demuestra que las empresas hoy en día optan por un financiamiento de terceros, lo cual implica realizar pagos mensuales y con una tasa de interés de acuerdo a lo pactado entre la empresa y la entidad bancaria.

Con relación a entidades financieras recurridas: El 100.00% recurre al banco de crédito. Estos resultados coinciden con los resultados de Lupu (2016) quien encontró que el 47.00% (mayoría-) mencionaron que el Banco de Crédito es la entidad que les brindo el crédito financiero y coinciden con los resultados de Luna (2018) quien menciona que el 38.00% (mayoría) de los encuestados se financian del Banco de la Nación. Esto nos demuestra que una de las entidades financieras más utilizadas por los microempresarios es el Banco de Crédito del Perú.

Con relación a la tasa que paga en esa entidad financiera: El 100.00% paga el 3% al 4%. Estos resultados coinciden con los resultados de Luna (2018) quien menciona que 38.00% (mayoría) de sus encuestados pagan un interés de 3% al 4% y se contrastan con los resultados de Deza (2018) quien dice que el 42.00% de los encuestados no precisan la tasa de interés. Esto demuestra que los

empresarios hoy en día buscan entidades bancarias que les brinden una tasa de interés que esté acorde con sus posibilidades de pago y les convenga.

Con relación a las Entidades no financieras recurridas: El 100.00% recurren a la caja municipal Piura. Estos resultados coinciden con los resultados de Flores (2018) quien encontró que el 66.00% tienen financiamiento de entidades no financieras como Raíz, Mi Banco y Crediscotia pero se contrastan con los resultados de Luna (2018) quien menciona que solo el 19.00% de las Mypes son financiadas por entidad no bancaria Edpyme Raíz. Esto demuestra que cada empresario decide con que entidad trabajar, siempre y cuando esta cumpla con sus requerimientos y les brinde tasas que estén de acuerdo a sus posibilidades de pago y además les brinden facilidades para realizar sus pagos.

Con relación a la Tasa pagada en entidad no financiera: El 100.00% para el 5% a más. Estos resultados contrastan con los resultados de Flores (2016) dice que el 44.00% mencionaron haber pagado el 7.75% de intereses y contrastan con los resultados de Luna (2018) quien menciona que el 19.00% de sus encuestados pagan una tasa de interés del 1% al 4% mensual. Esto demuestra que los empresarios hoy en día buscan entidades no financieras que les brinden una tasa de interés que esté acorde con sus posibilidades de pago y les convenga.

Con relación a los créditos solicitados en el 2017 y 2018: El 100.00% solicitó créditos entre 4 a 7 veces. Estos resultados se contrastan con los resultados de Lupu (2016) quien menciona que el 73.00% mencionó que habían solicitado un préstamo financiero al menos una vez. Esto nos demuestra que cada empresario es libre de decidir cuantas veces solicita financiamiento, esta decisión es tomada de acuerdo a las necesidades de cada emprendimiento.

Con relación a la inversión de su financiamiento: El 100.00% lo invirtió en el mejoramiento y/o ampliación de su local. Estos resultados coinciden a los resultados de López & Farías (2018) quien

mencionó que el 41.00% mencionan que el destino del financiamiento es hacer proyectos de ampliación, también coincide con los resultados de Lupu (2016) quien dice que el 56.00% invirtieron el financiamiento en la mejora de su local; además estos resultados se contrastan con los resultados de Flores (2016) quien dice que el 100.00% mencionaron que el financiamiento obtenido fue utilizado para capital de trabajo y se contrastan también con Deza (2018) quien dice que 57.00% mencionó que el principal destino del préstamo fue para capital. Esto nos demuestra que los empresarios invierten su financiamiento de acuerdo a la necesidad y realidad de cada empresa.

Tabla 04.

Respecto al objetivo específico 04: Describir las principales características de la gestión de calidad de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018.

Con relación al Conocimiento de las Normas ISO: El 100.00% no conoce las normas ISO. Estos resultados coinciden a los resultados de Campos (2018) quien dice que el 100.00% no conocen lo que es gestión de calidad. En relación a esto las bases teóricas de Raffino (2019) dice que las normas de calidad ISO 9001 “Es una pauta universal que tiene en cuenta las diligencias de una corporación sin crear distinción de su rubro porque se enfoca en la satisfacción del cliente y en la capacidad de abastecer productos y servicios que cumplan con las pretensiones determinadas”. Esto demuestra que los dueños del hospedaje Bandom no utilizan las normas ISO puesto que no las conocen, lo cual de ponerlas en práctica sería beneficioso para la empresa y para sus clientes.

Con relación a los estándares de calidad: El 100% si cumple con los estándares de calidad. Estos resultados se contrastan con los resultados de Campos (2018) quien menciona que el 83.30% no basa su crecimiento en el servicio que brinda y tampoco evalúa la eficacia y eficiencia en producir

su producto. Esto nos demuestra que a pesar de que los propietarios de hospedaje Brandom no practican la gestión de calidad, si tienen estándares que ayudan a brindar un buen servicio, lo cual puede ser resultado de un aprendizaje empírico.

Con relación al personal idóneo: El 100% si tiene personal idóneo. En relaciona a esto las bases teóricas de Raffino (2019) nos menciona que el elemento de la gestión de calidad denominado Organización de la entidad es la repartición de los trabajadores de acuerdo a sus ocupaciones y labores, y se llama organigrama. Esto confirma uno de los resultados obtenidos en los párrafos anteriores en donde se veía que la mayoría de los colaboradores de la empresa en estudio son permanentes; estos son los que brindan un buen servicio ya que conocen sus funciones y las realizan de manera eficiente.

Con relación a utilizar herramientas de gestión: El 100% si las utiliza. Estos resultados coinciden con Campos (2018) quien encontró que el 100.00% no aplica estrategia de gestión de calidad. Esto nos demuestra que esta empresa está esforzándose por ser una empresa más eficiente y ha optado por utilizar algunas herramientas de gestión, como por ejemplo tiene entre sus documentos formalizado las funciones de cada colaborador.

Con relación a tener herramientas y equipos modernos el 100.00% no cuenta con equipos modernos. Estos resultados coinciden con los resultados de Campos (2018) quien menciona que el 100.00% no cuenta con áreas administrativas. En relación a esto las bases teóricas de Raffino (2019) dice que uno de los elementos de la gestión de calidad son los recursos y se define así al total de todo lo que requiere la entidad para marchar, como son, los colaboradores, las instalaciones, el capital y el equipamiento. Esto demuestra que en el hospedaje Brandom no existen equipos de primera que ayuden a brindar un mejor servicio, pero a pesar de esas limitaciones se esfuerzan por satisfacer las necesidades de sus clientes.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo específico 01: Características de los representantes de la micro empresa hospedaje Brandom del distrito, provincia de Satipo 2018, se concluye que la totalidad (100.00%) cumplen el papel de dueños y tienen entre 4 a 6 años de experiencia en el rubro y también la

totalidad (100.00%) son casados; la mitad (50.00%) tienen la edad entre 30 a 44 y 45 a 60 años, son del género masculino y la otra mitad del género femenino, asimismo la mitad (50.00%) no cuentan con estudios pero la otra mitad tienen estudios superiores completos.

Respecto al objetivo específico 02: Características de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018, se concluye que la totalidad (100.00%) cuenta con 4 años en el rubro, es formal, cuenta con 7 a 8 trabajadores permanentes, cuenta con 2 trabajadores eventuales y fue creada para generar ganancias.

Respecto al objetivo específico 03: Características de los factores del financiamiento de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018, se concluye que la totalidad (100.00%) recibe financiamiento de terceros, recurre al banco de crédito para solicitar financiamiento, paga una tasa de 3% o 4% al solicitar su financiamiento en el Banco de Crédito, recurren a la caja municipal Piura y pagan una tasa de interés del 5%, solicitó financiamiento entre 4 a 7 veces entre los años 2017 y 2018 e invirtió su financiamiento e el mejoramiento y/o ampliación de su local.

Respecto al objetivo específico 04: Características de la gestión de calidad de la micro empresa hospedaje Bandom del distrito, provincia de Satipo 2018, se concluye que la totalidad (100%) no conoce las normas ISO pero si cumple con ciertos estándares de calidad, cuenta con personal idóneo y utiliza las herramientas de gestión, pero no tienen herramientas y equipos modernos.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Capacitar al accionista que no cuenta con estudios con el fin que pueda cumplir con sus funciones de manera más eficiente y pueda ser de beneficio para el crecimiento de la empresa.

Capacitar a sus colaboradores permanentes y eventuales con la finalidad de que puedan brindar un servicio de excelencia a sus clientes.

Evaluar a las entidades financieras y no financieras antes de solicitar un crédito con el objetivo de elegir a la entidad que les ofrezca mejores beneficios y una tasa que esté acorde con sus posibilidades de pago.

Implementar el sistema de gestión de calidad y poner en práctica las normas ISO de calidad con el fin de asegurar a sus clientes un servicio eficiente y poder cumplir con la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asociacion de Emprendedores del Perú. (17 de Noviembre de 2015). MYPES aportan el 40% del PBI. *MYPES aportan el 40% del PBI*. Lima, Perú. Recuperado el 02 de Octubre de 2019, de <https://asep.pe/index.php/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>

- Campos, E. (2018). *La gestión de calidad y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016*. Casa Grande. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3633>
- Castillo. (16 de Octubre de 2016). Recuperado el 30 de Octubre de 2019, de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/agustinacastillo/2016/10/>
- Deza, Z. (2018). *Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del cercado de la provincia de Satipo, año 2017*. Satipo. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4327>
- Flores, C. (2016). *Caracterización de las fuentes de financiamiento y su influencia en la rentabilidad para la Mipymes en el Perú: en el distrito Ate - Vitarte. Periodos 2011 - 2014*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1093>
- Galvez, F. (2017). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedajes del distrito de Yarinachocha, 2016*. Pucallpa. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5341/Financiamiento_Rentabilidad_Galvez_Regalado_Flor_Requelme.pdf?sequence=4
- Gestiopolis. (18 de 02 de 2017). *Juan Pablo Zorrilla Salgador*. Recuperado de Importancia del capital para las Pymes en la globalización: <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-capital-para-las-pymes-en-la-globalizacion/>
- Hellmann, T., Murdock, K., & Stiglitz, J. (28 de 05 de 2016). *American Economic Association*. Recuperado de

<https://www.uio.no/studier/emner/sv/oekonomi/ECON4335/h14/pensumliste/pensum/hellmann117285.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Ediciones mexicanas. Recuperado el 16 de Junio de 2019

Hernandez, L. (2017). *Informalidad y acceso al financiamiento de las micro y pequeñas empresas del mercado La Perla de Chimbote en el año 2017*. Nuevo Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18706>

Illanes, L. (2017). *Caracterización del financiamiento de las pequeñas y medianas empresas en Chile*. Santiago, Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/145690/Illanes%20Za%e2%94%9c%e2%96%92artu%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kong, J., & Moreno, J. (2014). *Influencia de las fuentes de financiación en el desarrollo de las Mypes del distrito de San José - Lambayeque en el periodo 2010-2012*. Chiclayo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/88/1/TL_KongRamosJessica_MorenoQuilcateJose.pdf

Lopez, J. (26 de Marzo de 2014). *Fuentes de financiamiento para las empresas*. Recuperado de Gestiópolis: <https://www.gestiopolis.com/fuentes-de-financiamiento-para-las-empresas/>

López, J., & Farías, E. (2018). *Análisis de alternativas de financiamiento para las Pymes del sector comercial e industrial de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30172/1/Tesis-Alternativas%20de%20Financiamiento%20para%20PYMES.pdf>

- Luna, J. (2018). *Caracterización del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector turismo rubro hospedajes del distrito, provincia de Satipo 2018*. Satipo. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5090>
- Lupu, E. (2016). *Caracterización del financiamiento y rentabilidad de Mype sector servicios rubro restaurantes, distrito Tumbes, 2016*. Tumbes. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2975>
- Pantigoso, P. (19 de Febrero de 2015). *Las pymes en el Perú: Impulsando el crecimiento económico*. Lima. Recuperado el 30 de Octubre de 2019, de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Raffino, M. (09 de Mayo de 2019). *"Gestión de Calidad"*. Obtenido de "Gestión de Calidad".: <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>
- Rojas, L. (2017). *Situación del financiamiento a pymes y empresas nuevas en América Latina*. (A. Navarro, Ed.) Santiago de Chile. Recuperado de <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1076/Financiamiento%20A%20PymeS%20y%20Empresas%20Nuevas%20en%20al-300617.pdf?sequence=1>
- Tello, S. (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Lima. Recuperado el 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5157875.pdf>
- Torres, J. (2019). *Auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad, de las micro y pequeñas empresas nacionales sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Pangoa, 2019*. Pangoa. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13337>

Vera, L. (28 de Junio de 2019). *Burocracia, morosidad y financiación, los principales problemas de las pymes.* Recuperado de El Perú:

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/06/27/pyme/1561633900_377098.html

ANEXOS

Anexo 01: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
N°	Actividades	AÑO 2018				AÑO 2019				AÑO 2020					
		Semestre I				Semestre II				Semestre I		Semestre II			
		Mes				Mes				Mes					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Elaboración del Proyecto.	X													
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación.		X												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación.			X											
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación.				X										
5	Mejora del Marco Teórico y Metodológico.					X	X	X	X						
6	Elaboración y Validación del instrumento de recolección de datos.									X					
7	Elaboración del Consentimiento Informado.									X					
8	Recolección de datos.										X				
9	Presentación de Resultados.											X			
10	Análisis e Interpretación de los resultados.											X			
11	Redacción de Informe Preliminar.												X		
12	Revisión del Informe Final de la Tesis por el Jurado de Investigación.													X	
13	Aprobación del informe final de la Tesis por el Jurado de Investigación													X	
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación.														X
15	Redacción de Artículo Científico.														X

Anexo 02: Presupuesto

Presupuesto de Desembolso (Estudiantes)
--

Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros			
* Impresiones	20	1	20
* Fotocopias	10	1	10
* Empastado	12	1	12
* Papel bond A-4 (500 hojas)	10	1	10
* Lapiceros	2.5	1	2.5
Servicios			
* Uso de Turnitin	50	1	50
Sub total			104.5
Gastos de Viaje			
* Pasajes para recolectar información	5	1	20
Sub total			20
Total de presupuesto desembolsable			124.5
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría			
Servicios			
* Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120
* Búsqueda de información	35	2	70
* Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160
* Publicación de artículo en repositorio institucional.	50	1	50
Sub total			400
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252
Sub total			252
Total presupuesto no desembolsable			652
Total (S/.)			776.5

Anexo 03: Cuadro de sondeo de la Mype

ÍTEM	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN
01	Hospedaje Brandom	La Florida - JR. Huancayo 116

Anexo 04: Cuestionario



UCT

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Factores del financiamiento en la Gestión de calidad de la micro empresa hospedaje Brandom del distrito, provincia de Satipo 2018.”. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

1.1. Referente a los representantes de la micro y pequeña empresa

1. Edad

- a) 18 – 29 años
- b) 30 – 44 años
- c) 45 – 60 años
- d) Más de 65 años

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Ninguno
- b) Primaria incompleta
- c) Secundaria incompleta
- d) Secundaria completa

- e) Superior no universitario incompleta
- f) Superior universitario completa

4. Estado civil

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Conviviente
- d) Divorciado
- e) Otros

5. Cargo

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) Gerente

6. Tiempo de experiencia

- a) 1 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

1.2. Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.

7. Tiempo en el sector y rubro

- a) De 01 año
- b) De 02 años
- c) De 03 años
- d) De 04 años
- e) Más de 5 años

8. Situación de las Mypes

- a) Formal
- b) Informal

9. Número de trabajadores permanentes

- a) De 0 a 2 trabajadores
- b) De 3 a 4 trabajadores
- c) De 5 a 6 trabajadores
- d) De 7 a 8 trabajadores e)

De 9 a 10 trabajadores

- f) Más de 10 trabajadores

10. Número de trabajadores permanentes

- a) De 0 a 2 trabajadores
- b) De 3 a 4 trabajadores
- c) De 5 a 6 trabajadores
- d) De 7 a 8 trabajadores e)

De 9 a 10 trabajadores

- f) Más de 10 trabajadores

11. Objetivo de creación

- a) Generar ganancias
- b) Subsistencia
- c) Dar trabajo
- d) Otros

II. REFERENTE A LA VARIABLE FINANCIAMIENTO

2.1. Financiamiento

12. ¿Qué tipo de financiamiento utiliza?

- a) Financiamiento propio
- b) Financiamiento de tercero

13. ¿Cuáles son las entidades financieras a las que recurre?

- a) Banco de la Nación
- b) Banco de Crédito
- c) Mi Banco
- d) Ninguno

14. ¿Cuál es la tasa que paga en la entidad financiera donde recurre para su financiamiento?

- a) 1% a 2%
- b) 3% a 4%
- c) 5% a más

15. ¿Cuáles son las entidades financieras a las que recurre?

- a) Caja Municipal Huancayo
- b) Caja Municipal Piura
- c) Edpyme Raíz
- d) Pro Finanza
- e) Cáritas
- f) Confianza
- g) CrediScotia
- h) Cooperativa

16. ¿Cuál es la tasa que paga en la entidad financiera donde recurre para su financiamiento?

- a) 1% a 2%
- b) 3% a 4%
- c) 5% a más

17. ¿Cuántas veces ha solicitado créditos durante el 2017 y 2018?

- a) De 1 a 3 veces
- b) De 4 a 7 veces
- c) De 8 a más

18. ¿En que ha invertido su financiamiento?

- a) Capital de trabajo
- b) Mejoramiento y/o ampliación del local
- c) Activos fijos
- d) Programa de capacitación
- e) Otros

III. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1 Gestión de calidad

19. ¿Conoce usted las Normas de calidad ISO?

- a) Sí
- b) No

20. ¿En su empresa se practica los estándares de calidad?

- a) Sí
- b) No

21. ¿Cuenta usted con personal idóneo para las labores en su empresa?

a) Sí

b) No

22. ¿En su empresa se utilizan las herramientas de gestión?

a) Una inversión

b) Un gasto

23. ¿En su empresa cuenta con herramientas y equipos modernos?

a) Sí

b) No

Anexo 05: Figuras

**Características de los representantes de la micro empresa hospedaje Brandom del distrito,
provincia de Satipo 2018.**

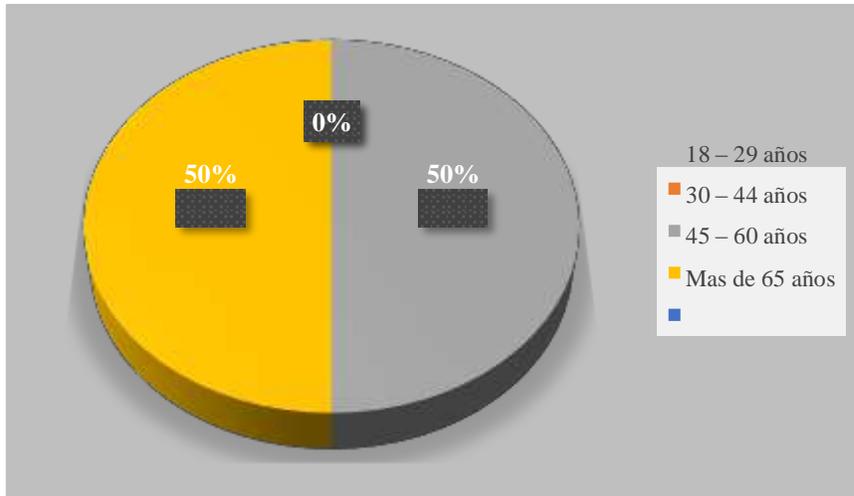


Figura 1: Edad

Fuente: Tabla 01

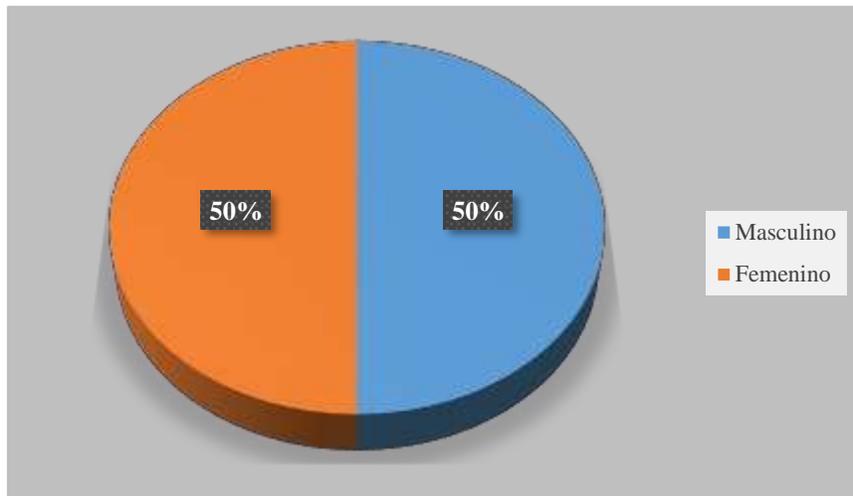


Figura 2: Género

Fuente: Tabla 01

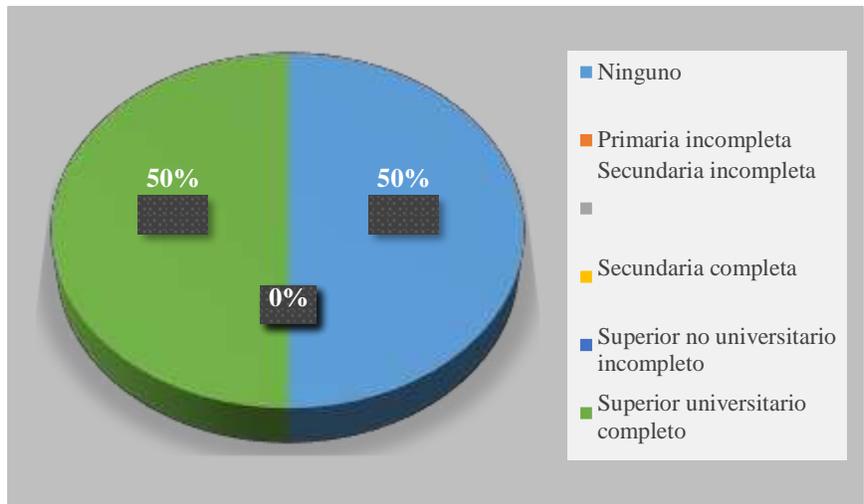


Figura 3: Grado de instrucción

Fuente: Tabla 01

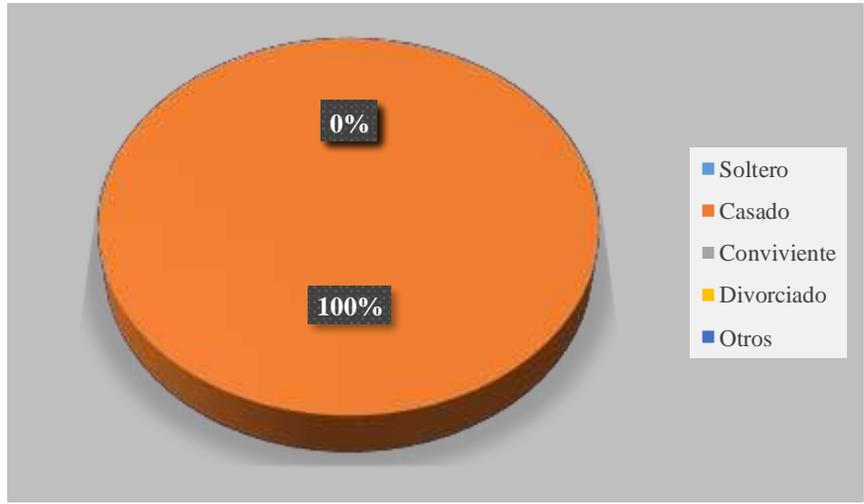


Figura 4: Estado civil

Fuente: Tabla 01

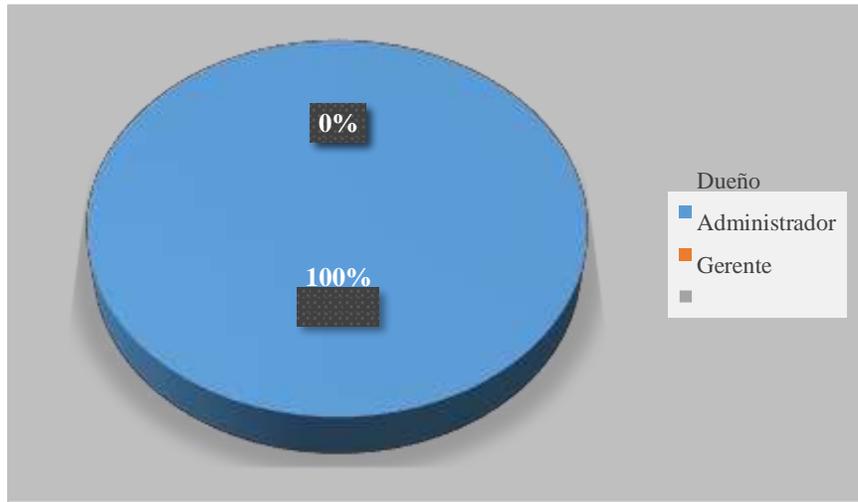


Figura 5: Cargo

Fuente: Tabla 01

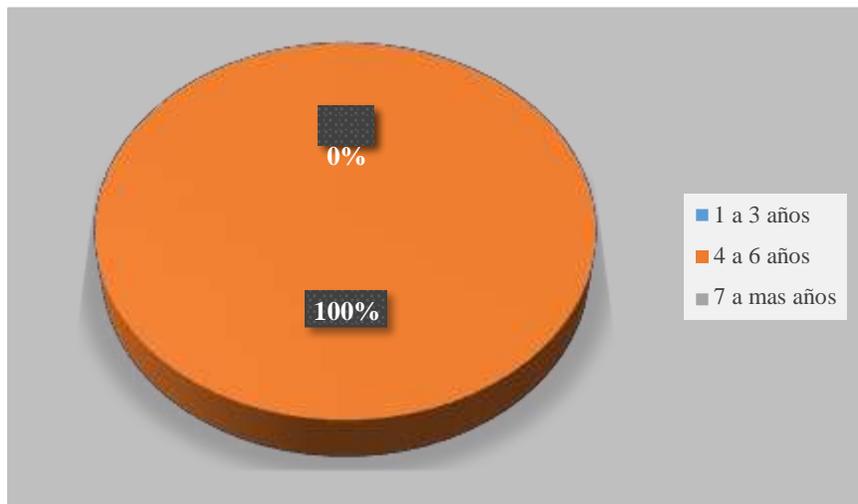


Figura 6: Tiempo de experiencia

Fuente: Tabla 01

Características de la micro empresa hospedaje Brandom del distrito, provincia de Satipo 2018.

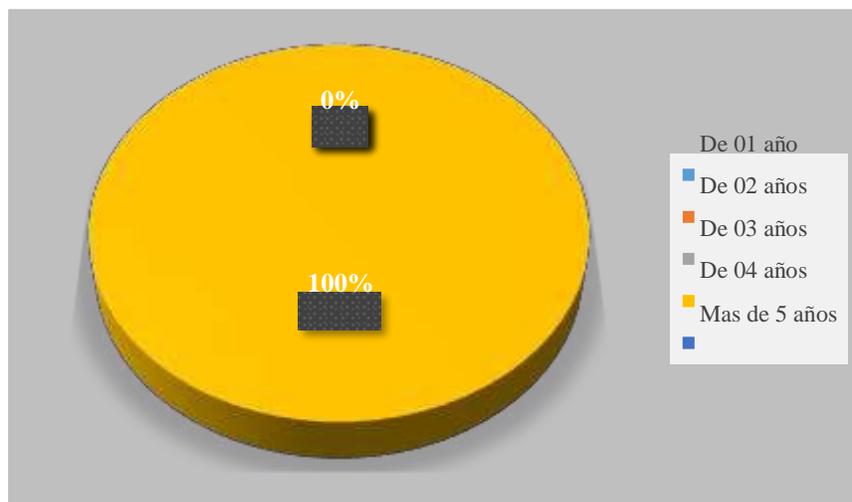


Figura 7: Tiempo en el sector y rubro

Fuente: Tabla 02

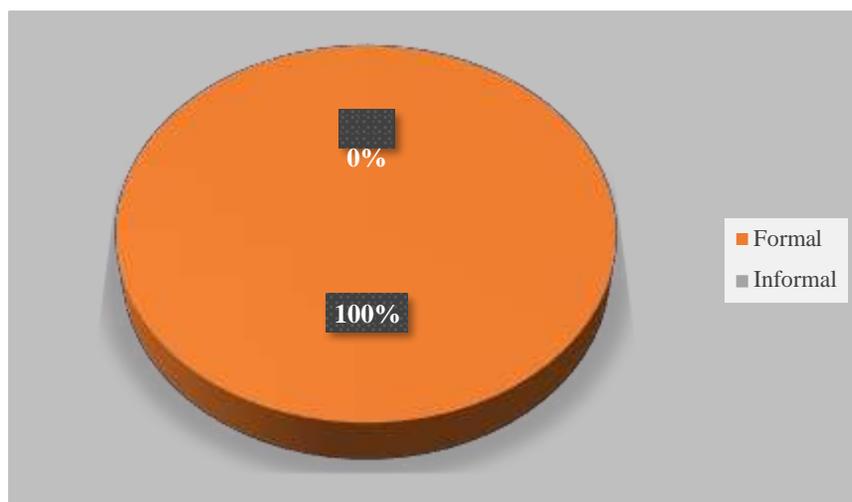


Figura 8: Situación de la mype

Fuente: Tabla 02



Figura 9: Número de trabajadores permanente

Fuente: Tabla 02

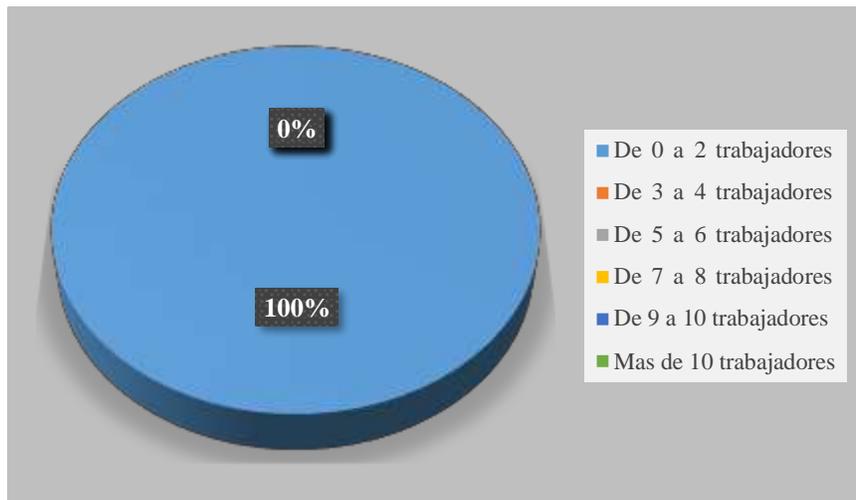


Figura 10: Número de trabajadores eventuales

Fuente: Tabla 02

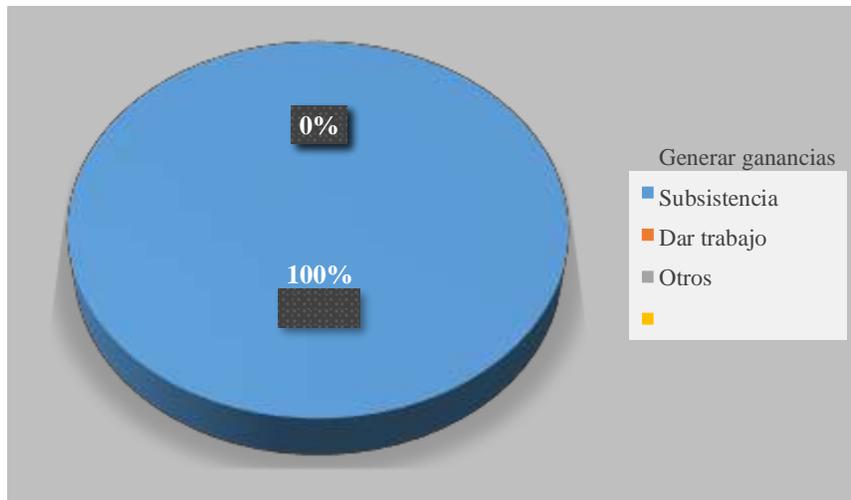


Figura 11: Objetivo de creación

Fuente: Tabla 02

**Características de los factores del financiamiento de la micro empresa hospedaje
Brandom del distrito, provincia de Satipo 2018.**

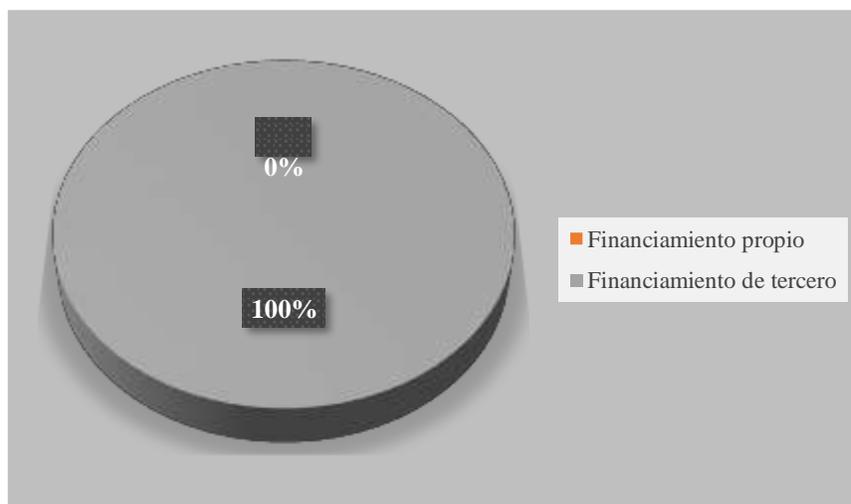


Figura 12: Tipo de financiamiento

Fuente: Tabla 03

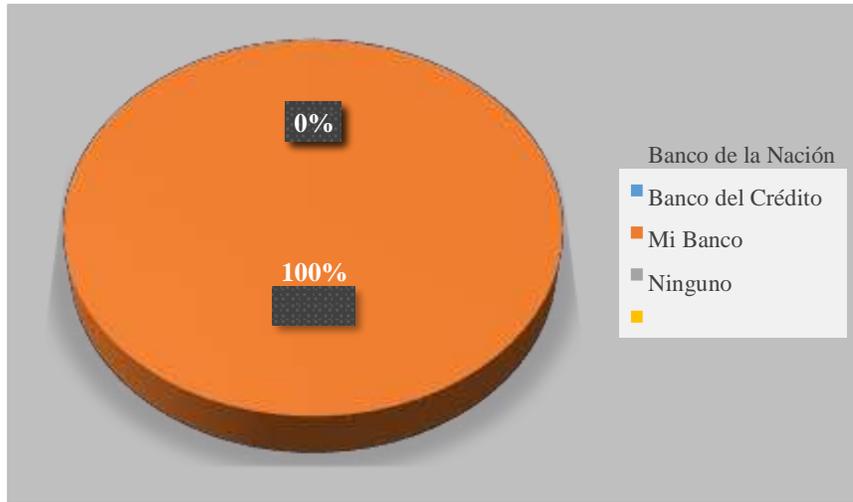


Figura 13: Entidades financieras recurridas

Fuente: Tabla 03

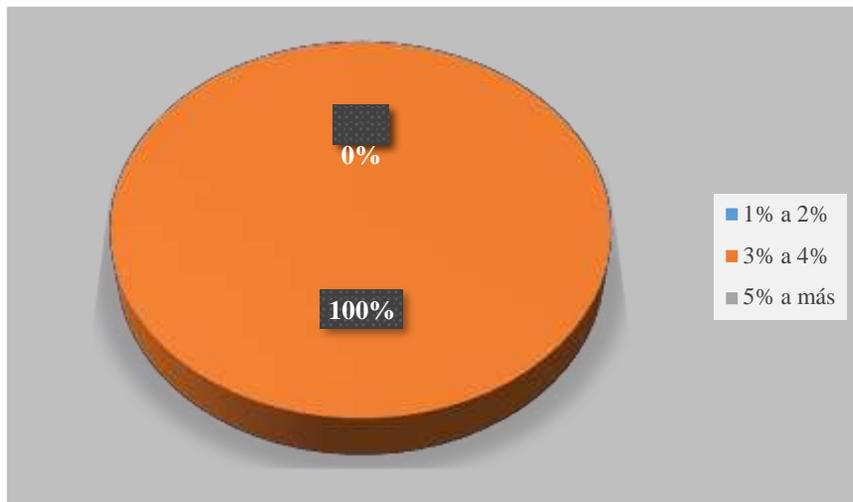


Figura 14: Tasa pagada en entidad financiera

Fuente: Tabla 03

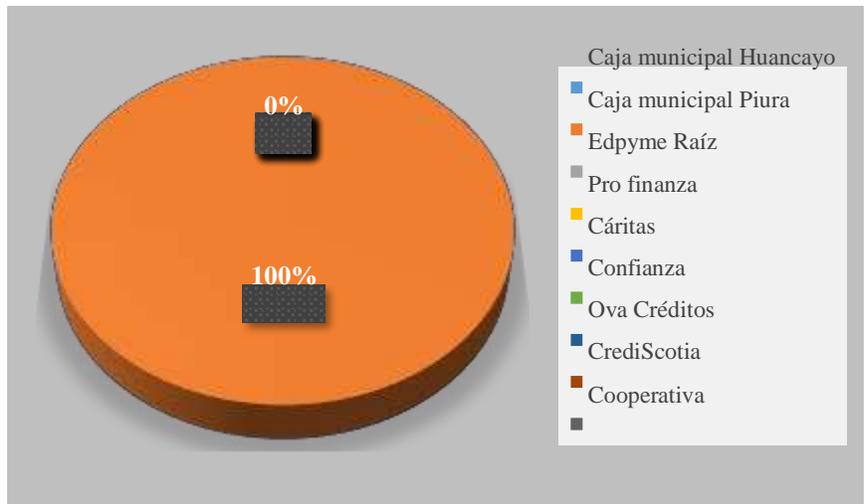


Figura 15: Entidades no financieras recurridas

Fuente: Tabla 03

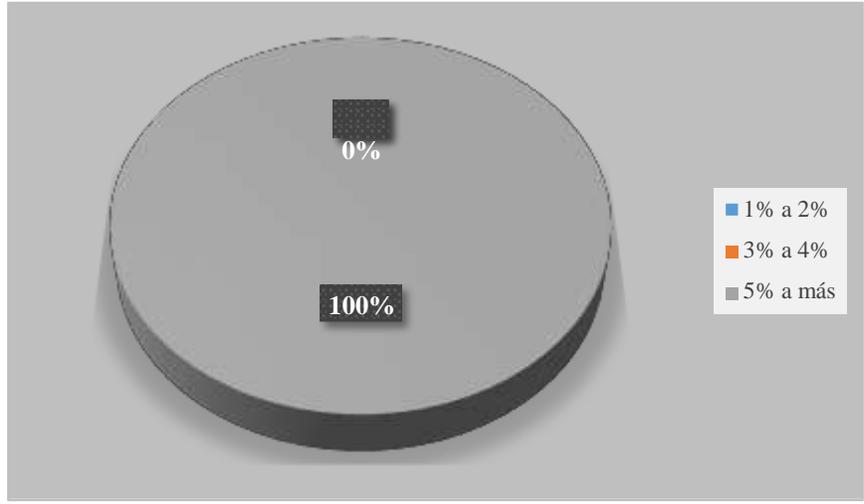


Figura 16: Tasa pagada en entidad no financiera

Fuente: Tabla 03

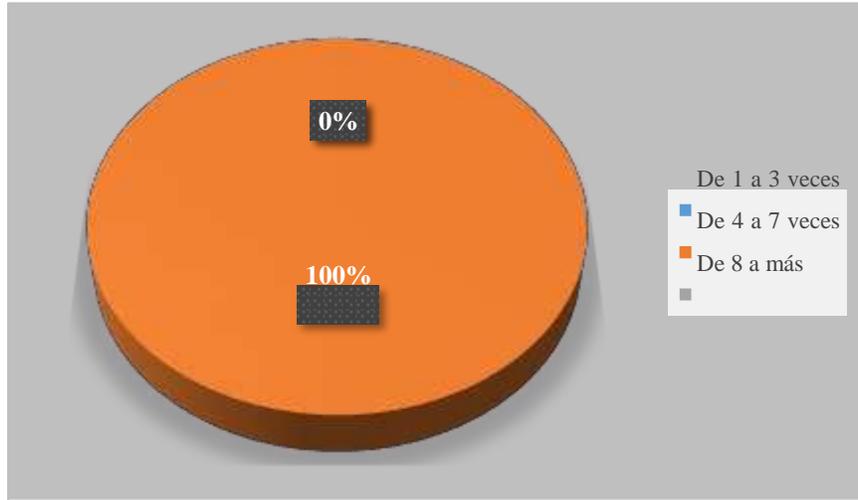


Figura 17: Créditos solicitados en el 2017 y 2018

Fuente: Tabla 03

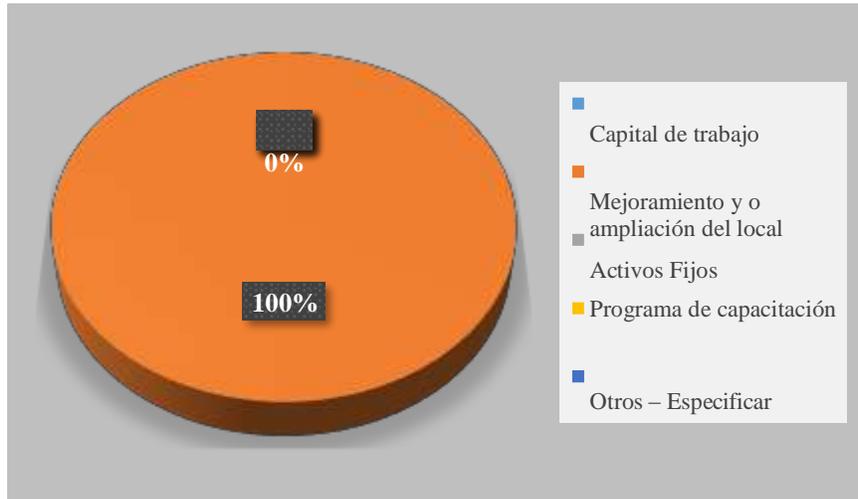


Figura 18: Inversión de financiamiento

Fuente: Tabla 03

Características de la gestión de calidad de la micro empresa hospedaje Brandom del distrito, provincia de Satipo 2018.

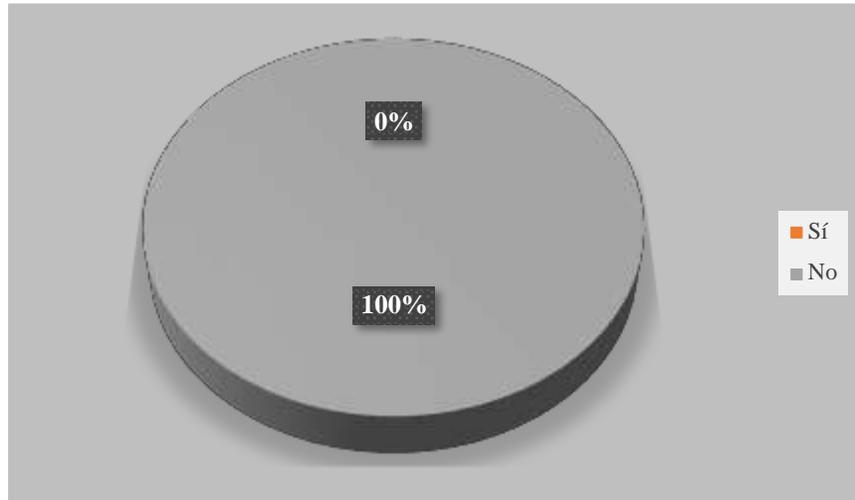


Figura 19: Conocimiento de las Normas ISO

Fuente: Tabla 04

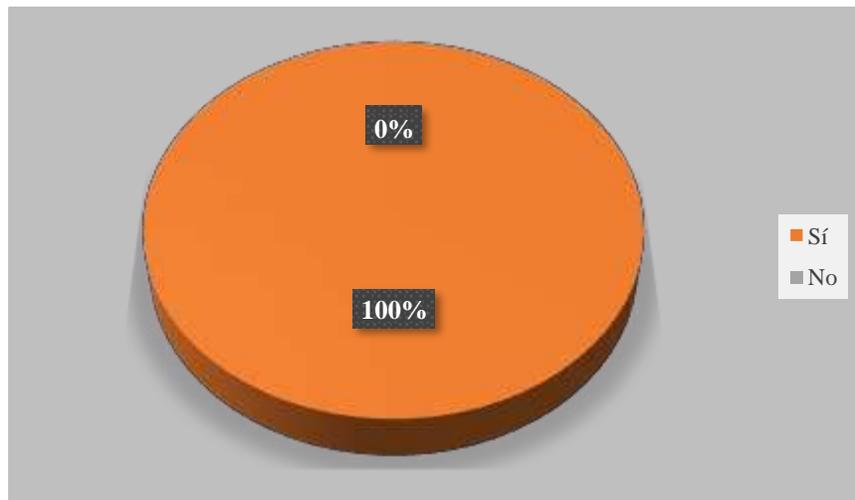


Figura 20: Estándares de calidad

Fuente: Tabla 04

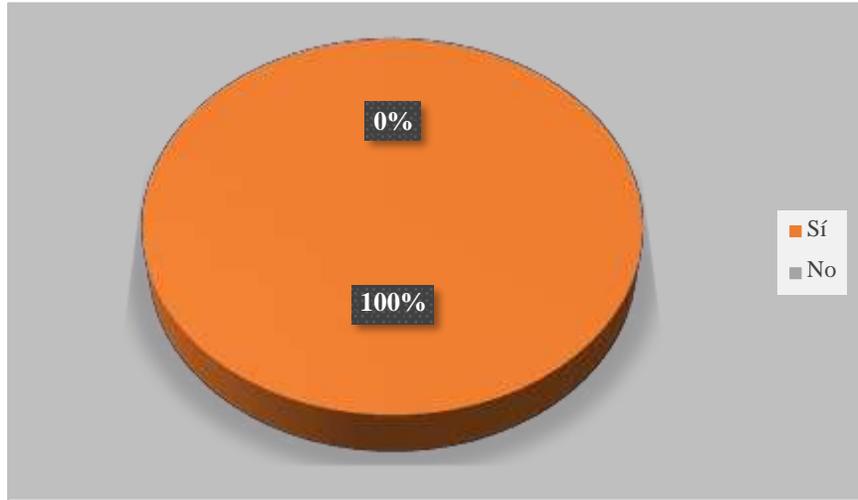


Figura 21: Personal idóneo

Fuente: Tabla 04

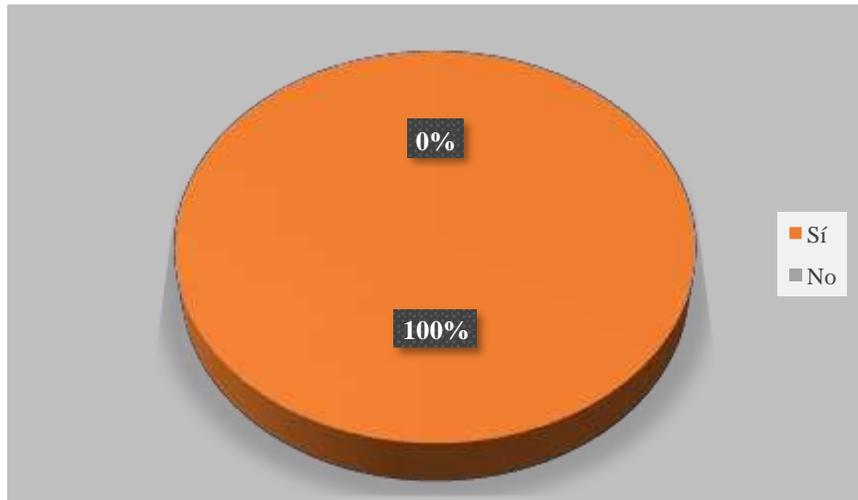


Figura 22: Utilizar herramientas de Gestión

Fuente: Tabla 04

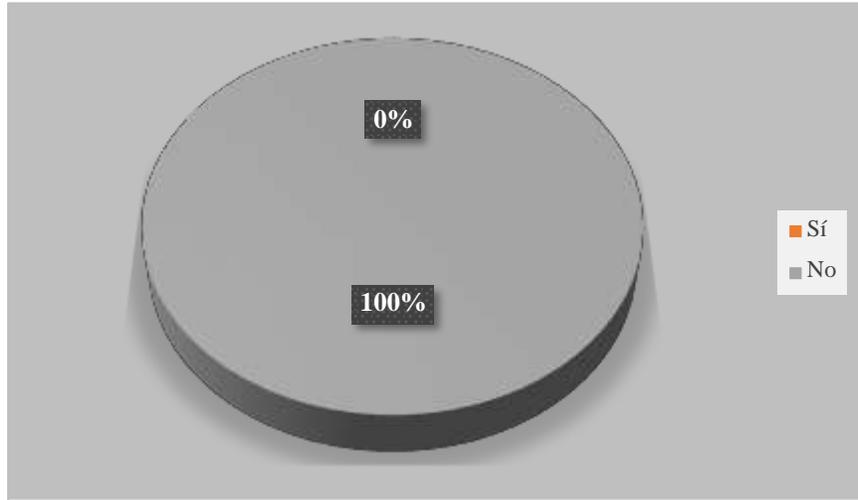


Figura 23: Herramientas y equipos modernos

Fuente: Tabla 04