



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE LA CALIDAD Y FINANCIAMIENTO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR -
EDUCACIÓN CONTINUA EXPRO PERÚ S.A.C. SATIPO, 2021

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

AUTORA

CERVANTES MONTOYA MARIBEL

ORCID: 0000-0001-6275-9336

ASESORA

Mgr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID:0000-0001-9618-6177

AYACUCHO-PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Cervantes Montoya Maribel

ORCID: 0000-0001-6275-9336

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Ayacucho, Perú.

ASESORA

Mgtr. Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID:0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería

Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú.

JURADO

Mgtr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgr. Canchari Quispe, Alicia

ORCID: 0000 0001 6176 191X

Presidente

Mgr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Mgr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-357

Miembro

Mgr. Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID:0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas y objetivos propuestos.

A mi docente por ayudarme y sobre todo por brindarme enseñanzas en esta etapa de mis estudios, fundamental y haberme guiado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Por otro lado, agradezco a todos mis asesores quienes a través de sus conocimientos y enseñanzas logre culminar con éxito la investigación durante, el tiempo establecido.

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis padres a mi familia quienes siempre están conmigo apoyándome en todo momento de mi vida a pesar de las dificultades que se me atraviesan en el camino, a mi docente por guiarme, ayudarme y sobre todo por brindarme enseñanzas en esta etapa de mis estudios.

A todas las personas que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Caratula	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Jurado evaluador y asesor	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Índice de contenido	vi
6. Índice de tablas y figuras.....	vii
7. Resumen y abstract	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas	24
III. Hipótesis	31
IV. Metodología	32
4.1 Diseño de la investigación.....	32
4.2 Población y muestra	33
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	33
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
4.5 Plan de análisis	36
4.6 Matriz de consistencia	37
4.7 Principios éticos.....	40
V. Resultados.....	41
5.1 Resultados.....	41
5.2 Análisis de resultados	48
VI. Conclusiones	54
VII. Recomendaciones	56
Referencias bibliograficas	58
Anexos	62

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1.	Pruebas de normalidad.....	41
Tabla 2.	Significancia del coeficiente de correlación.	41
Tabla 3.	Correlación entre la variable, V1 gestión de calidad y V2 financiamiento ...	42
Tabla 4.	Correlación entre la D1 procesos de mejora continua y la V2 financiamiento.	43
Tabla 5.	Correlación entre la D2 eficiencia y la V2 financiamiento.....	45
Tabla 6.	Correlación entre la D3 eficacia y la V2 financiamiento.	46
Tabla 7.	Correlación de las dimensiones de la variable gestión de la calidad y financiamiento.....	47

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Medida de dispersión de la V1gestion de la calidad y V2 financiamiento	83
Figura 2. Medida de dispersión de la D1 proceso de mejora y V2 financiamiento.....	83
Figura 3. Medida de dispersión de la D2 eficiencia y V2 financiamiento.	84
Figura 4. Medida de dispersión de la D3 eficacia y V2 financiamiento.	84

RESUMEN

La investigación, Gestión de la calidad y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector – educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector –Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo 2021. La metodología fue de tipo correlacional, nivel cuantitativo y de diseño no experimental- de corte transversal. Para el recojo de información se utilizó población muestral de 10 trabajadores. A quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas de escala ordinal y para medir el grado correlacional entre variables se utilizó el software SPSS V.21 con el coeficiente “r” de Pearson. Obteniendo los siguientes resultados: respecto al objetivo general se determinó una correlación con un coeficiente $r= 0,726$. Por lo tanto, se puede afirmar que con un 95% de confianza, que existe una correlación positiva fuerte entre la variable gestión de la calidad y la variable financiamiento. Respecto al primer objetivo específico se determinó una correlación de $r= 0,567$ no existe relación entre dimensión Proceso de mejora continua y variable financiamiento, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, el segundo objetivo específico fue determinado con una correlación de $r= 0,654$ y en el último objetivo se halló una correlación de $r= 0,519$. Se concluye que existe una relación positiva con intensidad fuerte entre las variables gestión de la calidad y el financiamiento.

Palabras claves: Calidad, Financiamiento, Gestión.

ABSTRACT

The investigation, Quality management and financing of micro and small companies in the sector - continuous education Expro Perú S.A.C Satipo, 2021. Its general objective was: To determine the relationship that exists between quality management and financing of micro and small companies in the sector -Continuous Education Expro Perú S.A.C Satipo 2021. The methodology was correlational, quantitative level and non-experimental design- cross-sectional. For the collection of information, a sample population of 10 workers was used. To whom a questionnaire of 17 ordinal scale questions was applied and to measure the degree of correlation between variables, the SPSS V.21 software was used with Pearson's "r" coefficient. Obtaining the following results: with respect to the general objective, a correlation was determined with a coefficient $r= 0.726$. Therefore, it can be affirmed that with 95% confidence, that there is a strong positive correlation between the quality management variable and the financing variable. Regarding the first specific objective, a correlation of $r= 0.567$ was determined, there is no relationship between the Continuous Improvement Process dimension and the financing variable, therefore, the alternative hypothesis is accepted, the second specific objective was determined with a correlation of $r= 0, 654$ and in the last objective a correlation of $r= 0.519$ was found. It is concluded that there is a positive relationship with strong intensity between the variables of quality management and financing.

Keywords: Quality, Financing, Management.

I. INTRODUCCION

En la actualidad el financiamiento es importante ya que ocupa un papel trascendental en la economía del país, el sistema financiero es factible ya que las entidades bancarias principalmente se centran en apoyar la mejora de los pagos de los agentes económicos. Como se tiene en conocimiento hoy en día existe una gran cantidad de competidores en todos los rubros de negocio que existen, es por ello, que es primordial implementar la gestión de calidad de todo su sistema de actividades que realizan, que se enfoquen en la necesidad de satisfacer las necesidades del cliente es por eso que las empresas tienen la necesidad y obligación de mantener un margen de calidad.

Según Cabrera & Ludeña (2019) refiere que las pequeñas y medianas empresas a nivel internacional han prestado poca atención sin embargo tienen un elevado del producto interno de la empresa, actualmente las empresas han tenido que lidiar con las competencias, los clientes son cada vez más exigentes así mismo el mercado es liberal.

En Colombia, en el XXI la educación se convirtió en una preocupación transnacional. La proliferación de organismos internacionales coadyuvó a difundir discursos, diagnósticos e intervenciones a escala global pero también a niveles más locales. La globalización siempre ha estado presente en la educación colombiana es este año se vio más la capacidad las ganas de estar de la mano con la educación la exigencia de parte del estado hicieron que mejore las políticas educativas. Fruto a ello las mejoras pedagógicas están en un alto rendimiento en Norteamérica. (Pérez y Gallego, 2019).

En el Perú, se puede observar que en la actualidad hay un nivel bajo en la educación en el país, por ello, se desarrolló un árbol de causas y efectos considerando a los estudiantes existen tres roles que influye decisivamente en el rendimiento de los estudiantes lo cual vienen a ser: los padres de familia, los colegios y sobre todo principalmente el estado. (Taboada, 2019).

Pacheco (2019) refiere que, el objetivo que tiene el financiamiento esta basado en los productos y servicios, esto, con el fin de proveerlo más esencial y que sea correctamente, el financiamiento nos garantiza objetivos para así mejorar nuestra calidad de nuestra empresa.

De igual forma, el buen gestiona miento de la calidad ayudara a tener mayor financiamiento para la empresa, debido que, una empresa que cumple con todos los procesos de gestión resulta muy llamativo para los empresarios interesados en invertir en nuestra organización.

En el Perú, las empresas carecen de tener una buena gestión estas son las razones porque son informales pero eso no significa que las empresas formales tienen una gestión aceptable, las empresas no cuentan con personal capacitado en el área del financiamiento uno de los presentes motivos llega ser mala administración, en el Perú la mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPES) son administradas por personas no capacitadas, es decir, por los mismos dueños que no tienen conocimiento y/o grado de instrucción.

Según Cruz & Consuelo (2017) la gestión de Calidad es una evolución que busca la mejora de los procesos de gestión empresarial siendo así que las normas ISO 9000 son importantes ya que impactan en el continuo mejoramiento de las empresas cuyo papel es optimizar los productos que son ofrecidos al consumidor.

En Satipo las MYPES son el motor económico de la provincia, y el sector educación no está ajeno a ello, pero como la gran mayoría de empresas tienen deficiencias en su gestión, a consecuencia de ello pierden calidad y seguridad.

En Argentina, mencionan que las políticas que se orientan a financiar el sector educación son el reflejo de las prioridades que tiene el gobierno con la educación, la proporción del financiamiento es una porción mínima del gasto público del país, el financiamiento del año 2017, en educación universitaria representó menos del 28% del total de la inversión en educación (Claus y Sanchez, 2019).

En nuestro país, los problemas que se presentan en las empresas del sector educación son el poco financiamiento que pueden adquirir, los bancos suelen poner trabas al momento de solicitar dinero para poder invertir, estas empresas no confían en el potencial económico que representa la educación (Perez, 2018).

Por lo anteriormente expresado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera se relaciona la gestión de la calidad y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo 2021? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo 2021.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre los procesos de mejora continua y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo,

2021. Determinar la relación entre eficiencia y el financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021. Determinar la relación entre eficacia y el financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

El presente estudio tuvo justificación práctica, porque se obtuvo los resultados lo cual no ayudo a plantear una mejor gestión de la calidad obteniendo métodos y estrategias que favorecen en el financiamiento de la empresa. Justificación metodológica porque se usó el proceso de planeamiento utilizando técnicas de investigación cuantitativa por que se realizó una encuesta a los trabajadores para conocer la realidad de la organización.

La metodología fue de tipo correlacional, nivel cuantitativo y de diseño no experimental- de corte transversal. Para el recojo de información se utilizó población muestral de 10 trabajadores. A quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas de escala ordinal y para medir el grado correlacional entre variables se utilizó el software SPSS V.21 con el coeficiente “r” de Pearson. Obteniendo los siguientes resultados: respecto al objetivo general se determinó una correlación con un coeficiente $r= 0,726$. Por lo tanto, se puede afirmar que con un 95% de confianza, que existe una correlación positiva fuerte entre la variable gestión de la calidad y la variable financiamiento. Respecto al primer objetivo específico se determinó una correlación de $r= 0,567$ no existe relación entre dimensión Proceso de mejora continua y variable financiamiento, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, el segundo objetivo específico fue determinado con una correlación de $r= 0,654$ y en el último objetivo se halló una correlación de $r= 0,519$. Se concluye que existe una relación positiva con intensidad fuerte entre las variables gestión de la calidad y el

financiamiento, puesto que, si existe una buena gestión de calidad, la empresa será solvente económica para poder cumplir con las obligaciones y pagos a terceros, por lo tanto, las entidades bancarias les otorgarán financiamiento porque tendrán capacidad para cumplir con los pagos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Variable 1. Gestión de calidad

Arrascue y Segura (2016) en su tesis “*gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte clinifer chiclayo2015*”, cuyo objetivo fue: determinar la influencia que existe entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte CLINIFER, para ello utilizó una metodología fue no experimental cuantitativa descriptiva correlacional, se utilizó como instrumento la encuesta con un cuestionario que costaba con 9 interrogantes, como muestra se usó 9 trabajadores, el resultado obtenido fue: el 100% de los encuestados dijeron que están totalmente de acuerdo que la clínica cuenta con equipos modernos y adecuados, los que aseguraron que están totalmente de acuerdo que los ambientes son amplios y cómodos fueron más del 22%, y los que están solamente de acuerdo fueron más del 77%, el 66.67% dijeron que están totalmente de acuerdo sobre la limpieza y el 33.33% solo están de acuerdo; sobre los uniformes de los trabajadores dijeron que más del 77% están de acuerdo y el 22.22% está desacuerdo; el 11.11% dice que está totalmente de acuerdo con el cumplimiento de la organización con las Cláusulas, el 88.88% está de acuerdo; sobre la efectividad de los servicios dijeron que el 11.11% está totalmente de acuerdo y el otro 88.88% solo está de acuerdo; cuando se preguntó sobre la información que brinda el personal se obtuvo que 22.22% estaba totalmente de acuerdo, 77.78% está

de acuerdo; el 22.22% dijeron que está totalmente de acuerdo con el tiempo de espera antes de la atención y el 77.78% solo está de acuerdo; más del 33% dice que está de acuerdo sobre la atención cuando hay un reclamo, y el 66.67% está en desacuerdo. En conclusión, hemos concluido en las siguientes estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción: mantenimiento de infraestructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria.

Castillo (2022) en su investigación *“Análisis de alternativas de financiamiento para las pymes de los sectores: comercial e industria manufacturera en la provincia del Azuay, cantón Cuenca mediante fuentes no tradicionales”*, tuvo como objetivo exponer la accesibilidad de las pymes de los sectores Comercial e Industrial Manufacturero hacia las fuentes de financiamiento, utilizo una metodología cuantitativa-descriptiva, se tomó como muestra a 100 empresas, los principales resultados que obtuvimos fueron los siguientes: el 56% de las empresas encuestadas tiene restricciones al momento de obtener financiamiento, así mismo tan solo el 34% de ellas tiene conocimiento acerca de las fuentes no tradicionales de financiamiento. Por lo que se llegó a la siguiente conclusión, se evidencia un fuerte grado de desconocimiento, sumado a las grandes restricciones por parte de las entidades financieras.

Según Pérez (2017) en su tesis titulada *“Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.”* de la Universidad Andina Simón Bolívar – Ecuador para optar el título de maestría en administración de empresas. El objetivo principal de este trabajo fue identificar un modelo de gestión de la calidad que se adapte a las necesidades de Construecuador S.A. la investigación fue de una manera descriptiva, transversal y correlacional, diseñar una

propuesta del modelo seleccionado, partiendo de la pregunta de investigación referida a: ¿cuáles serían los elementos que conformarían el sistema de gestión de la calidad apropiado para la empresa?, Para elegir el modelo de Gestión de Calidad se han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente, enfoque a procesos, ciclo de mejora continua PHVA, liderazgo, gestión de los recursos, gestión de los riesgos, etc. Seguidamente obtuvieron los siguientes resultados la máxima puntuación alcanzable son 1.000 puntos: 500 el conjunto de criterios «resultados» y 500 el conjunto de criterios «agentes». Cada uno de los nueve criterios tiene una puntuación máxima. Los pesos específicos están plenamente aceptados y son revisados cada cierto tiempo por los expertos de la EFQM para comprobar su vigencia. Para desarrollar los criterios en detalle, cada uno de ellos va acompañado de un número variable de subcriterios (32). En conclusión, las diversas técnicas de auditoría de calidad han permitido que las empresas realicen mediciones y seguimientos a sus procesos de forma exhaustiva y exacta, ayudando a que las organizaciones funcionen en armonía y en el mejor de los casos busquen una certificación internacional de calidad si así lo desean. Por ser mundialmente conocida y aplicable a cualquier tipo de organización se ha decidido proponer el diseño del modelo de la norma internacional de gestión de la calidad ISO 9001:2015 para la empresa Construecuador S.A.

Según Logueira (2017). En su investigación: “*Financiamiento privado en las microempresas del sector textil – confecciones en BARRANQUILLA - COLOMBIA*” Tiene como propósito identificar el financiamiento privado en las microempresas del sector textil – confecciones en Barranquilla – Colombia; con una población de 745 empresas y una muestra de 200, con un diseño de investigación Descriptiva,

Exploratoria, Correlacional; aplicando encuesta, cuestionario, entrevista, análisis documental y análisis de contenido como instrumentos de recolección de datos se concluyó que Colombia es un país compuesto en su mayoría por microempresas éstas deberían recibir un mayor apoyo al financiamiento que el que reciben en la actualidad, el cual no representa ni el 2% del total de colocaciones a nivel nacional realizadas por las entidades privadas es; a su vez, el porcentaje más bajo de todas las modalidades de colocaciones a nivel nacional. En conclusión, en adicional a lo anterior, el microcrédito es considerado el más costoso en el mercado debido a que representa mayores riesgos para las entidades financieras.

Según Morínigo (2017) en su estudio “análisis comparativo de instrumentos de financiamiento para pymes desarrolladoras inmobiliarias entre Estados Unidos y Paraguay”. Tuvo como objetivo general: Comparar los instrumentos de financiamiento para pymes desarrolladoras inmobiliarias entre Estados Unidos y Paraguay. El tipo de estudio fue cuantitativo y nivel descriptivo. Qué llegó como resultado final en su investigación a los siguientes que, por falta de instrumentos financieros suficientes, el poco interés de las instituciones financieras por los proyectos que están financiados (durante las ejecuciones) además una cultura de inversión orientada a buscar los créditos más fáciles y rápidas de obtener, contribuyen que los proyectos de desarrollo inmobiliario. Conclusión las PYMES en el Paraguay no pueden gozar de las mismas ventajas financieras para desarrollar los proyectos que en estados unidos, generan costos más altos que lo necesario y consecuentemente, afectado a la oferta y la demanda de formar negativo.

López & Roa (2016) en su tesis titulada “*Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología productiva Controlar TPK Ltda. bajo los lineamientos de NTC ISO 9001:2015*”. Su objetivo general: desarrollar un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología productiva Controlar TPK. Ltda. Bajo los lineamientos de NTC ISO 9001_2016. Su tipo de investigación es mixta, porque se tomó en consideración la investigación de tipo cuantitativo y cualitativa de forma conjunta y complementaria. Concluyó que los resultados de cada brecha dejan al descubierto la problemática de poca información de poca información sobre los clientes que posee tecnología productiva Controlar TPK Ltda. Razón por la cual no han podido establecer parámetros de prestación de servicio claros ni especificaciones de calidad contundentes. Del análisis de procesos mediante Check List de verificación de actividades, el cual se realizó por medio de observación, se identificó un 46.02% de deficiencias, dadas por el incumplimiento de las operaciones de los distintos procesos. Al analizar más a detalle los puntos deficientes del Check List, y realizar una descripción de las deficiencias identificadas y sus factores, tomando ya datos reales de la empresa, se identificó una deficiencia del 52.00%, deficiencia que, al ser evaluada en costos por cada factor, nos dio un total de 70.16%, identificados principalmente en el área operativa de la empresa. Finalmente, se realizó una auditoría de diagnóstico, para evaluar el grado de cumplimiento de la organización respecto a la Norma ISO 9001:2015, donde se identificó que la organización conserva algunos documentos y tiene conocimiento acerca de los requisitos de la norma, sin embargo aun así se identificó un 59% de incumplimiento, considerando que el sistema que la empresa cuenta no cumple con todos los requisitos de la nueva versión de la norma

y que además no se da el mantenimiento adecuado al SGC.. En conclusión la organización vertical debido a que los altosdirectivos mantienen una sobrecarga de trabajo que nos les permite mantener un contactodirecto ni continuo con los procesos y no les permite realizar un seguimiento periódico a los procesos de calidad, su concentración está dirigida a ciertos puntos que consideran trascendentales, esto adicional a la falta de comunicación no solo entre las áreas de la organización sino también de los directivos a los trabajadores lo que agudiza el inconveniente y ratifica los resultados de inconformidades.

Nivel nacional

Variable: 1 Gestión de la calidad

Arrascue y Segura (2016) en su tesis “*gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte clinifer chiclayo-2015*”, de la universidad Señor de Sipán – Perú, para optar el grado académico de licenciado, cuyo objetivo fue: determinar la influencia que existe entre la calidad del servicio y satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte CLINIFER, para ello utilizo una metodología no experimental cuantitativa descriptiva correlacional, como instrumento se formuló una encuesta, el cuestionario constaba con 26 interrogantes, como muestra fueron 9 trabajadores, el resultado obtenido fue: el 100% de los encuestados dijeron que están totalmente de acuerdo que la clínica cuenta con equipos modernos y adecuados; los que aseguraron que están totalmente de acuerdo que los ambientes son amplios y cómodos fueron más del 22%, los que están solamente de acuerdo fueron más del 77%; el 66.67% dijeron que están totalmente de acuerdo sobre la limpieza, el 33.33% solo están de acuerdo; sobre los uniformes de los trabajadores dijeron que más del 77% están de acuerdo y el 22.22% esta desacuerdo; el 11.11% dice que está totalmente de acuerdo con el cumplimiento de la organización con las Cláusulas, el 88.88% está de acuerdo; sobre la efectividad de los servicios dijeron que el 11.11% está totalmente de acuerdo y el otro 88.88% solo está de acuerdo; cuando se preguntó sobre la información que brinda el personal se obtuvo que 22.22% estaba totalmente de acuerdo, 77.78% está de acuerdo; el 22.22% dijeron que está totalmente de acuerdo con el tiempo de espera antes de la atención y el 77.78% solo está de acuerdo; más del 33% dice que está de acuerdo sobre la atención cuando hay un reclamo, y el 66.67% está en desacuerdo. En conclusión, se comprobó que

la hipótesis planteada que determinó que la gestión de calidad influye de manera significativa en la satisfacción del cliente en la clínica de Fertilidad del Norte, CLINIFER - Chiclayo.

Según Espinoza (2019) en su tesis titulada “*título gestión de calidad en el financiamiento de las microy pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de san Vicente, provincia de cañete, lima, año 2018*”. Curso en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Perú para optar el título profesional de licenciada en Administración, tuvo como objetivo general describir las principales, características de la gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollerías, distrito de San Vicente de la provincia de Cañete, año 2018; la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal. Como población tuvieron de 30 MYPES con una muestra de 20 MYPES a quienes se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta; donde obtuvieron como resultados que, los representantes legales son empresarios en su mayoría adultos de 31 a 50 años del sexo masculino, estudios secundarios, cargo que ocupa es de dueño en un 90%, desempeñándose en el cargo de 4 a 6 años. Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas, el 50% de las MYPES tienen una antigüedad en el rubro de 0 a 4 años, con un número de trabajadores de 1 a 5, el 50% de las MYPES pertenecen al régimen tributario Nuevo RUS, en cuanto a la gestión de calidad en el financiamiento el 60% de los encuestados no conoce el término de gestión de calidad, el 40% afirma que cuenta con dificultades para la implementación de gestión de calidad ya que no se adaptan a los cambios, el 45% mide el rendimiento de su negocio por medio de datos del nivel de ventas mensuales el 100% de los encuestados si ha recibido

financiamiento externo, donde el 70% es financiado por cajas municipales a tasa de interés de entre 0 a 20%, el 40% de los microempresarios menciona que el dinero recibido lo invierte en pago a proveedores o el personal y por último el microempresario cree que el financiamiento si permite el desarrollo de su empresa con una buena gestión. La totalidad de los encuestados si ha recibido financiamiento alguna vez, lo cual fueron financiados en su mayoría por cajas municipales, ya que la tasa de intereses fueron de entre 0 a 20%, el 40%. En conclusión, los microempresarios mencionan que el dinero recibido lo invierte en pago a proveedores o el personal y por último el microempresario cree que el financiamiento si permite el desarrollo de su empresa con una buena gestión.

Según Ramírez (2019) en su tesis titulada *gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector comercial, rubro joyería distrito de Callería, año 2019*” Curso en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú para optar el título profesional de Licenciado, la investigación tuvo como objetivo Investigar la relación de uso de la eficacia de los procesos administrativos con la gestión de calidad en las MYPES del sector comercial rubro joyería del distrito de Callería, 2019. La investigación realizada fue de tipo mixto (cuantitativo y cualitativo), de diseño no experimental, transversal, formada con una población de 15 MYPES del sector comercial rubro joyería por conveniencia de la investigación se tomó el 100% de la población, lo cual se aplicó un cuestionario estructurado de 25 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: Referente a la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector comercial: el 67% no desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos

eficientemente, el 33% desarrolla con una gestión de calidad utilizando los procesos administrativos eficientemente, el 73% de los micro empresarios encuestados manifiestan que no logran tener una gestión de calidad, si tiene un eficiente proceso administrativo, el 13% de los micro empresarios encuestados manifiestan que logran tener una gestión de calidad, si tiene un eficiente proceso administrativo en la empresa. En conclusión, la joyera tiene relación con la gestión de calidad, pero los micro empresarios no tienen interés en el control o manejo de resultados, en la eficiencia y eficacia del desarrollo de las actividades dentro de la MYPES.

Según Pérez (2017) en su tesis titulada, *gestión de calidad y formalización de las Académico de Bachiller en Ciencias MYPES del sector comercialización, rubro distribución de agua de mesa, distrito de Callería, año 2017* cursó en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú para optar el título Profesional Administrativas, la presente investigación tuvo como objetivo determinar si se cumple con la formalización de las MYPES. Se desarrollo bajo la metodología de tipo correlacional (descriptivo) y un diseño no experimental, como instrumento que aplico fue el cuestionario donde el universo está conformado por siete (7) MYPES que se encuentran formalizadas dentro el mercado competitivo, por lo que la información que permitió demostrar la importancia de la formalización de esta MYPES donde nos permitió conocer el interés de las empresas en cumplir con los requerimientos de los usuarios y por ende de las entidades quienes brindan dicho proceso de formalización. Asimismo, se identificó la variable 1 Gestión de Calidad y Gestión de Formalización 2, se aplicó un cuestionario de 26 ítems y para el análisis se utilizó el programa Excel, obteniéndose los siguientes resultados, de acuerdo

alos resultados podemos considerar que las empresas consideran la importancia de la formalización y por ende se encuentran reconocidas al 100% considerándose que hay una buena gestión de calidad con enfoque hacia el cliente. En conclusión, el buen servicio vital se mostrará desde la parte administrativa, personal y sus conocimientos asertivos que maneje la empresa tanto interno como externo.

Variable 2: financiamiento

Según Pariasca (2019) en su tesis titulada *la gestión de calidad y el financiamiento en las MYPES, del sector servicio - rubro restaurantes del distrito de Huaral 2018*”. cursó en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú para optar el título Profesional De Licenciada En Administración, se tuvo como objetivo general describir las principales características de la Gestión de Calidad y el financiamiento, en las MYPES del sector comercio – rubro restaurantes del Distrito de Huaral 2018. El nivel de la investigación fue descriptivo y correlacional, para realizar dicha investigación tuvimos una muestra poblacional de 26 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas, utilizando la técnica de encuesta, obteniendo los siguientes resultados: Con respecto a las características de los Representantes legales de las MYPES, tenemos que los empresarios encuestados el 77.00% son adultos y 23.00% son adultos mayores, el 23.00% es de sexo masculino y 77.00% femenino, el 62.00% son casados. el 31.00.% son convivientes y 7.00% son solteros, el 38.00% tiene estudios superiores no universitarios y el 31.00% estudios superiores universitarios; así mismo, las principales características de las MYPESdel ámbito de estudio tenemos que el 61.00% es de tipo jurídica, el 50.00% son trabajadores permanentes el 100.00% tiene más de un año en el mercado, el 69.00% tienede 1 a 5 trabajadores y el 100.00% fue creado para generar

dinero y las características de la Gestión de Calidad, vemos que en promedio el 50.00% cuenta con documentos de gestión, el 88.00% Considera usted que las estrategias que actualmente desarrolla en su servicio le permitirá mantenerse en el mercado, el 80.00% Considera que el valor de propuesta que ofrece a sus clientes, es el punto diferenciador de sus competidores, y con respecto al financiamiento vemos que el 70.00% utiliza medios de publicidad, el 77.00% no tuvo dificultad para acceder al financiamiento. En conclusión, considera que existen buenas estrategias de las MYPE para ser acceder al financiamiento y todos tienen conocimiento de la gestión de calidad, pero aún falta implementarlas en su totalidad para garantizar un buen servicio y una buena atención al cliente.

Según Córdova (2019) en su tesis titulada *financiamiento y rentabilidad de las cooperativas agrarias cafetaleras del distrito de Tocache, 2018*. curso en la universidad católica los ángeles de Chimbote para optar el grado de título profesional de contador público, tuvo como objetivo de describir la incidencia del Financiamiento en la Rentabilidad de las cooperativas cafetaleras, dos variables de gran necesidad para promover el fortalecimiento de la capacidad competitiva de las asociaciones, empresas y unidades económicas que le permiten obtener utilidades y la rentabilidad. La investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo y el diseño de investigación correlacional- descriptivo, se aplicó el instrumento a 5 representantes de las cooperativas cafetaleras, para corroborar o probar la hipótesis y para determinar el grado de relación se utilizó el coeficiente de correlación cuyo resultado es $R^2=58.34\%$, en conclusión muestra que la relación entre las variables de estudio es positiva lo cual indica

que el financiamiento y rentabilidad existe una relación de dependencia positiva y alta, es decir, que los cambios que presenta en la variable rentabilidad de las micro y pequeñas empresas es influenciado por el financiamiento que reciben u obtienen en sus diferentes modalidades.

Nivel local:

Variable 1: Gestión de la calidad

Según Trujillo (2017) en su tesis titulada *gestión de la calidad bajo el enfoque del marketing en las MYPES del sector comercial, rubro librería, distrito de Satipo, año 2017* cursó en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú para optar el título profesional de licenciado, la investigación tuvo como objetivo determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque del marketing en las pymes del sector comercial. se desarrolló bajo la metodología de tipo correlacional y un diseño no experimental, como instrumento se aplicó el cuestionario estructurado de 20 preguntas a través de la técnica de encuesta a los propietarios de la empresa obteniéndose como resultado, Respecto al propietario: Edad, destaca que la mayoría están en el rango de 29 a 39 años (66,7%); existe presencia de ambos géneros, masculino (55,6%) y femenino (44,4%); la mayoría no tiene instrucción académica, son “empíricos” (66.7%). Respecto a la empresa: todas las MYPES de la investigación están formalizadas, tienen entre “1 a 4 colaboradores” (66,7%) y no están registrados en planilla. La administración no sigue un plan de gestión de calidad (77,8%), El 55,6% de las MYPES no ha realizado un estudio situacional FODA. Sin embargo, el 100.0% está al tanto de los pasos de su competencia; el 77,8% establece los precios. El 66,7% son negocios jóvenes en el mercado, que no cumplen con los aspectos laborales de sus colaboradores. En conclusión, consideran que el marketing ayudaría a

recuperar su participación de mercado a través de estrategias que también consideren transformar al cliente.

Según Espinal (2017) en su tesis titulada “*Gestión de la Calidad bajo el enfoque de Marketing, en las MYPES del sector comercial boticas, distrito de Satipo, año 2017 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Perú*”, para optar el título profesional deliciada, la investigación tuvo como objetivo principal determinar la gestión de calidad bajo el enfoque de marketing, la metodología de la investigación fue de tipo descriptivo correlacional y de un diseño no experimental, por ello el instrumento aplicado fue el cuestionario que es de tipo cuantitativa estructurado en 23 preguntas a los propietarios de las boticas, obteniendo como resultado los propietarios: se caracterizan por estar en los rangos de edad “joven” de 18 a 28 años (36.4%) y “joven-adulto” de 29 a 39 años (36.4%). Destaca en su mayoría los propietarios de sexo femenino (63,6%); con formación técnica y universitaria (45.5%), respectivamente. Finalmente, Más del 50% de las MYPES del sector no cuentan con un Plan de Marketing. Indica que, si es importante, pero no tienen capacidad económica por ello prescindir. Y un 72.7% está al tanto de su competencia. En conclusión, las mypes del sector Boticas, del distrito de Satipo aplican un marketing en base a sus percepciones y no técnico. Se apoyan en el marketing que realizan sus proveedores según los productos que ofrecen.

Según Asto C. (2019) en su tesis titulada *la gestión de calidad y marketing en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferreterías del mercado de la provincia de Satipo, año 2018* de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Perú-Satipo, para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativa.

La investigación tuvo como objetivo conocer la relación respecto a la gestión de calidad y marketing, cuya investigación fue de diseño no experimental correlacional asimismo tuvo un enfoque cuantitativo por ello el instrumento aplicado fue el cuestionario que es de tipo cuantitativa estructurado, la población y muestra empleada fue de 14 dueños de las MYPES, los resultados obtenidos fueron la gestión la calidad es buena (50%), el 35.7% de los dueños o representantes legales de las MYPES tienen de 18 a 29 años y de 30 a 44 años respectivamente es decir son menores de 44 años, y el 71% de las MYPES son formales siendo los informales el 29%. La Gestión de la calidad respecto a la dimensión control, el 78,6% de los encuestados respondieron regular, el 14,3% respondió bueno, el 7,1% respondió Muy bueno. En conclusión, de acuerdo a los datos obtenidos la mayoría de las MYPES consideran que, al obtener su crédito, mejoro su rentabilidad eso nos dieron a conocer el 90% de los encuestados en el distrito de Satipo y que los representantes legales consideran rentables en un 100% sus negocios y que actualmente se encuentran en el 11 al 20 % la rentabilidad de su negocio.

Según Dávila (2019) en su tesis titulada *gestión de calidad y el uso de tic en las micro y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de Satipo 2019*". De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Perú -Satipo para optar el título Profesional de Licenciado en Administración, la investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación de la gestión de calidad y el uso de tic en las micro y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de Satipo 2019. El diseño de la investigación fue de tipo correlacional, La técnica usada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, lo cual la población estuvo constituida por 15 representantes del establecimiento de ferreterías

del distrito de Satipo, para medir el grado de correlación se utilizó a través del Excel y software estadístico SPSS V.25. Podemos afirmar que existe una correlación entre la Gestión de Calidad y las TIC con una probabilidad de error de 2,2%. En tal sentido de acuerdo al coeficiente $r=0,583$ que midió la relación entre la Gestión de Calidad y las TIC podemos concluir que ambas variables se relacionan de manera positiva fuerte, pudiendo de esta manera determinar que a través de la Gestión de calidad relaciona significativamente y propicia al uso de tecnologías de información dentro de los establecimientos encuestados con un porcentaje de 65,61%.

Según Meza (2019) en su tesis titulada *“gestión de calidad y liderazgo en la asociación de mujeres emprendedoras warmi Tsinani, en el distrito de rio negro – 2019. el uso de tic en las micro y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de Satipo 2019”*. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Perú -Satipo para optar el grado Académico de Maestra en Administración, la investigación tuvo como objetivo general fue Determinar el nivel dependencia entre Gestión de Calidad y Liderazgo en la asociación de mujeres emprendedoras WARMI TSINANI, en el distrito de Rio Negro – 2019. El diseño es de tipo cuantitativo con diseño descriptivo correlacional, El universo de la muestra estuvo constituido por 18 socias. Para la recolección de datos, seguidamente se aplicó el instrumentó el cuestionario escala Likert. El análisis y procesamiento de datos se realizaron en el programa SPSS, versión 25.0 y R Studio, con el que se elaboraron tablas, figuras simples, porcentuales y el análisis de la hipótesis para obtener las siguientes conclusiones: La gestión de calidad y liderazgo en la asociación de mujeres emprendedoras WARMI TSINANI, en el distrito de Rio Negro - 2019 son mutuamente

dependiente con $p\text{-value} = 6.064e-09 < \alpha=0,05$; en el cual presenta una asociación significativa, positiva con un ajuste de 94% y los otros 6% son explicados por otras variables influyentes. Conclusión se determinó que la correlación es positiva perfecta en las variables de gestión de calidad y liderazgo.

Variable 2: Financiamiento

Según Mayta (2019) en su tesis titulada *“caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferretería, del distrito, provincia de Satipo, año 2017”*. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Perú -Satipo, para optar el título Profesional de Administración, la presente investigación tuvo como objetivo Describir las características del Financiamiento y la Rentabilidad en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferretería, del Distrito, Provincia de Satipo, año 2017. La investigación fue cuantitativa –descriptiva, de diseño no experimental seguidamente para la recolección de datos, se escogió en forma personal una muestra de 12 MYPES rubro ferreterías de la Provincia de Satipo, a quienes se les expuso un cuestionario de 22 preguntas cerradas, aplicando la técnica de encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados el 58.3% de las MYPES encuestadas obtienen financiamiento del sistema bancario, y el 75.0% del financiamiento recibido lo utilizan para comprar insumos para venta (materiales). En cuanto a la rentabilidad el 100.0% de las MYPES encuestadas mejoro su rentabilidad y el 100.0% considera rentable su MYPES a un nivel de rentabilidad de 33.3% rentable.

En conclusión, el destino de los créditos fue utilizado para ampliación o modernización del local y para la compra de algunos activos. Las Mype en estudio, indicaron su deseo de obtener tasas de interés preferenciales y asesoramiento en los créditos, a fin de optimizar su rendimiento y asegurar la rentabilidad esperada.

2.2. Bases teóricas

Variable 1. Gestión de la Calidad

Según Herencia (2018) refiere que es un Sistema que va más allá de una plena efectividad de una organización, es una filosofía de trabajo, en la que todas las áreas y trabajadores integrantes de la organización debe estar convencidos de que, realizando cada uno sus tareas de comité de calidad son crucial e importante donde los miembros sean los jefes o encargado.

La gestión de la calidad tiene muchas definiciones ya que uno de ellos es contribuir en una etapa de la iniciación de orientaciones para la gestión de calidad por ello existe su desventajas y ventajas de localidad, como también su valor para el cliente y su utilidad en la empresa.

Dimensión 1. Proceso de mejora continua

Según Martínez, (2021) nos indica que, si produce más productos con los mismos recursos, también lo será si produce los mismos productos con menores recursos. La mejora de la calidad es un proceso estructurado para reducir los defectos en productos, servicios o procesos, utilizándose también para mejorar los resultados que no se consideran deficientes pero que, sin embargo, ofrecen una oportunidad de mejora.

Indicadores

- **Oportunidad:** Según Calderón (2021) define que es el rendimiento a los beneficios financieros y perciben la mejor alternativa de la decisión tomada lo cual se describe como costo económico.

- **Calidad:** Según Cuatrecasas (2017) define el sistema de calidad como un conjunto de la estructura de una organización lo que implica es el valor de la responsabilidad, y procedimientos, de gestiones y de recursos, que se establecen para llevar a cabo los objetivos.

Según Cortes (2017) nos da a conocer que gestión de calidad es el conjunto de trabajos que son dirigidas hacia una organización con la finalidad de crear, planificar y controlar una organización para tener una buena gestión de calidad y orientar a la empresa a saber lo que el cliente busca.

Proceso: Según Plazas (2017) refiere que son actividades propias de una empresa que nos permite y nos da la facilidad de visualizar los funcionamientos en cada uno de los departamentos, los procesos son importante ya que apoya al software que nos permite agilizar las actividades que se realizan.

Dimensión 2. Eficiencia

Según Barra (2017) determinar el tamaño óptimo de un prestador de servicios de saneamiento debe considerarse predominantemente la verificación de la existencia de subjetividad de costos., La Escala Eficiente se apoya en dos herramientas: la Escala Mínima Eficiente y el test de subjetividad de costos.

Según Martínez, (2021) nos indica que, si produce más productos con los mismos recursos, también lo será si produce los mismos productos con menores recursos.

Indicadores

- **Capacidad:** Según González (2021) refiere que la capacidad son aptitudes, conocimiento, potencial del ser humano que se desempeña diariamente como

calidad administrativa y desempeño organizacional de una empresa. El potencial humano debe de lograr las metas trazadas y un tiempo limitado.

- **Recursos:** Enciclopedia Económica (2017) señala que las fuentes del financiamiento son las vías que utilizan las empresas para conseguir los recursos financieros necesarios y realizar una determinada actividad; las empresas necesitan estas fuentes que les permitirá garantizar la realización y continuidad de sus funciones y obtener los recursos económicos para lograr sus objetivos.
- **Objetivo:** Según Plazas (2017) nos dice que el objetivo es consecuente que debe de apoyar el logro de cada meta ya sea individual o grupal. Otra forma de ser consecuente es en la hora de definir los objetivos presentes de las capacidades de una organización.

Dimensión 3. Eficacia

Para (Carreño & Camacho, 2016) nos dice que la organización debe de mejorar continuamente la eficacia en el sistema de gestión de calidad, por ello el uso de la política para los resultados de auditoría y sobre todo el análisis de datos, también hace referencia a los resultados obtenidos con respecto a las metas y objetivos que debemos cumplir dentro de una organización.

Indicadores

- **Metas:** Según Plazas (2017) refiere que las metas se pueden clasificar según el periodo de cada persona en que tiempo es que piensan cumplir sus metas trazadas. Las metas también se involucran en la responsabilidad social.

Variable 2. Financiamiento

Tello (2017) denomina financiamiento al acto de realizar los recursos económicos, para cancelar obligaciones o pagar bienes, servicios o algún tipo de activo particular, por ende, el financiamiento puede provenir de diversas fuentes de la empresa, para seguir adelante con sus tareas y actividades comerciales, por ello realizar las fuentes de financiamiento interno y externo.

Según Pacheco (2019) en su tesis nos refiere que el objetivo que tiene el financiamiento es por productos como también los servicios, que conllevan a fin de proveer lo más esencial y que sea correctamente, el financiamiento nos garantiza objetivos para así mejorar nuestra calidad de nuestra empresa o cualquier tema por ello tiene que ser efectiva, tener un buen rendimiento de la empresa y personal de la institución.

Dimensión 1. Financiamiento propio

Suárez (2018) define que el financiamiento hoy en día es un factor clave para el crecimiento y desarrollo de una empresa o un negocio, pese a que haya ciertas limitaciones para la obtención de un crédito o montos a desembolsar, a plazo corto o plazo fijo como también los pueda solicitar a la entidad financiera; de su localidad ya que los pequeños negocios o empresas son reconocidos como uno de los mayores generadores internacionalmente.

Indicadores

- **Capital:** Ramírez (2020) define que: son aquellos fondos que la empresa posee y que genera un ingreso son bienes propios que le facilita a la empresa gozar de

mayor independencia y solvencia económico lo cual es limitado.

- **Reservas:** Según Carrasco & Pallerola (2014) indican que las reservas se refieren a las utilidades que no se han distribuido en la empresa y son utilizadas ya sea para reinvertir o expandir, estas pueden ser establecidas por una ley o norma de la empresa, como también puede ser voluntaria.
- **Provisiones:** Según Carrasco y Pallerola (2014), mencionan que la provisión consiste en crear un fondo para posibles problemas de pérdida que pueden surgir en el futuro, de esa manera están preparados para posibles desafíos que ocurrir en un día incierto.

Dimensión 2. Financiamiento externo

Pacheco (2019), refiere que proviene de los sistemas financieros incluso pueden estar las personas naturales por ello el sistema financiero es pasivo.

Tello (2017) señala que un financiamiento externo cuando las empresas no pueden afrontar una inversión mediante sus propios recursos, el proyecto es rendidor en otros términos es decir los intereses, y además generar utilidades para la organización.

Indicadores

- **Crédito bancario:** Haro & Rosario (2017) mencionan que el préstamo es la acción en la que el banco ofrece una cierta cantidad de dinero a una persona o empresa por un cierto tiempo, y luego esta tiene que devolver el principal más los intereses.
- **Factoring:** Según Haro y Rosario (2017) definen al factoring como un producto

que permite al empresario adquirir dinero en efectivo de sus facturas antes de su vencimiento, cuyo tiempo se ha establecido entre el empresario y sus clientes, a causa de este 30 anticipo se le cobra un tipo de interés por la actividad realizada

Marco conceptual

Calidad

Según Abner (2019) refiere que es una herramienta de la administración de empresas por ello es importante porque es la trascendencia en el mundo y dentro de las diferentes empresas que existen internacional y nacional que encaminan al desarrollo de modelos en gestión. Las empresas invierten de una manera activa mejorando a los productos, servicios y así aumentar la productividad, competitividad y obtener a un reconocimiento, garantizando la supervivencia y crecimiento del mercado.

Financiamiento

Contreras & Idme (2022) nos indica que el financiamiento es origen de los recursos los cuales se aborda en el pago de bienes o servicios que son favorables para el desarrollo de programas, también son considerados como capital de trabajo e instituciones bancarias o financieras, cuyo propósito es obtener recursos necesarios para buscar un equilibrio financiero.

Capital de trabajo

Según Rizzo (2007) nos dice que es un giro habitual de un negocio que analizan la producción de la empresa o bienes generales, así mismo realizar sus actividades.

La falta de capital de trabajo, en la mayoría de los casos, es el comienzo de las dificultades financieras. Según Pacheco (2019) refiere que proviene de los sistemas financieros incluso pueden estar las personas naturales por ello el sistema financiero es pasivo.

Gestión

Rodríguez (2022) refiere que una gestión administrativa se forma en constantes acciones requeridas en busca de la utilización de los recursos de la empresa, también se enfoca en el impacto positivo los factores que definen el nivel de Gestión en dicha empresa, clasificados en internos y externo.

Definición de Microempresa Pequeña, Mediana y gran Empresa.

Según Herrera (2011) los criterios cuantitativos que se define como la pequeña y microempresas (MYPES) son números de trabajadores, capitalización un activo neto y bruto o inversión de capital como también es una combinación de propiedad y gestión personalizada.

Surgimiento y Situación Legal y Socioeconómica de las Micro y Pequeñas Empresas MYPES.

Según Ávila (2011) a partir de la segunda mitad del siglo si, la reforma agraria y el centralismo de la ciudad de Lima se comenzó a intensificar el fenómeno de las migraciones, desempeñaban en oficios que no requerían ningún tipo de estudio así poco a poco se incrementó a pequeños comerciantes, artesanos y otros.

III. HIPÓTESIS

Según Arias & Covinos (2021) refiere que una hipótesis se puede formular en forma de probabilidad o de afirmación, se debe tener en cuenta el problema general y con ello responderla mediante la formulación de la hipótesis. Así mismo, para formular la hipótesis se debe tener en cuenta el alcance de la investigación.

Se basa en la experiencia en la búsqueda de información

Hipótesis general

La gestión de la calidad se relaciona significativamente con el financiamiento, en el sector de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua ExproPerú S.A.C Satipo, 2021.

Hipótesis específicas

Los procesos de mejora continúan se relaciona significativamente con el financiamiento en el sector de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

La eficiencia se relaciona significativamente con el financiamiento en el sector de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

La eficacia se relaciona significativamente con el financiamiento en el sector de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

IV. METODOLOGÍA.

4.1 Diseño de la investigación.

La investigación fue de diseño no experimental – transversal – correlacional.

No experimental

Según Álvarez & Risco (2020) refiere que no existe manipulación de las variables por parte del investigador. Se dividen principalmente en dos tipos.

La investigación fue de un diseño no experimental, porque no se manipulo deliberadamente a las variables gestión de la calidad y financiamiento, solo se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Transversal

Se recopila los datos necesarios en un determinado momento y tiempo, un claro ejemplo de esto sería la toma de una fotografía y posteriormente describirla en la investigación, este diseño puede ser descriptivos, exploratorios o como en esta investigación, correlacional (Arias y Covinos, 2021).

Fue Transversal porque el estudio de investigación Gestión de la calidad y financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector – Educacion Continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021. Se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un fin específicamente el año 2021.

Correlacional

Según Arias y Covinos (2021) se encarga de medir la relación entre las dos variables, no determina causas, pero puede ser un indicio para una investigación futura.

La investigación fue de tipo correlacional, porque tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre las dos variables Gestión de calidad y financiamiento.

4.2 Población y muestra

Población

Según Hernández (2018) el universo está conformado por toda la población o conjunto de unidades que se quiere estudiar y que podrían ser observadas individualmente en el estudio y la muestra es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos.

- Se utilizó una población de 10 trabajadores de la empresa del sector – Educación Continua Expro Perú S.A.C. Satipo, 2021.

Muestra

Según Hernández (2018) “El universo está conformado por toda la población o conjunto de unidades que se quiere estudiar y que podrían ser observadas individualmente en el estudio y la muestra es un grupo de personas.”

- Se utilizó una muestra de 10 trabajadores de la empresa del sector – Educación Continua Expro Perú S.A.C. Satipo, 2021. Es decir, se utilizó una muestra censal.

4.3 Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición.
Variable Independiente 1 Gestión de la Calidad	Según Cortes (2017) nos da a conocer que gestión de calidad es el conjunto de trabajos que son dirigidas hacia una organización con la finalidad de crear, planificar y controlar una organización para tener una buena gestión de calidad y orientar a la empresa a saber lo que el cliente busca.	Es la Utilización de procesos de mejora continua para poder llegar a la calidad de un producto que se ofrecen mercado, el trabajo de las organizaciones es satisfacer con eficiencia y eficacia a sus clientes". (camisón, Cruz y Gonzales,2016).	Proceso de mejora continua	Oportunidad	1: ¿Se implementan mejoras en la calidad de la empresa Educación Continua EXPROPERU S.A.C oportunamente.?	Trabajadores	Ordinal
				Calidad	2: ¿Considera usted que la empresa aplica mejoras en sus procesos internos?		
				Proceso	3: ¿La empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C busca una solución inmediata los problemas que se presenta generando calidad en el servicio que ofrece.?		
			Eficiencia	Capacidad	4: ¿La empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C desarrolla las capacidades de sus empleados.?		
				Objetivo	5: ¿La empresa Educación Continua EXPRO PERU S. A.C promueve nuevos objetivos que beneficien el control interno en la gestión de calidad de la empresa?		
				Recursos	6: ¿Se usan los recursos que tiene la empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C. para generar resultados propuestos que forman parte de la calidad que ofrece la empresa?		
			Eficacia	Metas	7: ¿Considera usted que los servicios ofrecidos por la empresa permiten lograr las metas eficazmente? 8: ¿La eficacia, se debe a la buena estructura de la organización de la empresa educación ¿Continua Expro?		

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Variable dependiente 2 Financiamiento	Según Pacheco (2019), en su tesis nos refiere que el objetivo que tiene el financiamiento es por productos como también los servicios, que conllevan a fin de proveer lo más esencial y que sea correctamente, el financiamiento nos garantiza objetivos para así mejorar nuestra calidad de nuestra empresa	Se denomina financiamiento al acto de realizar los recursos económicos, para cancelar obligación es o pagar bienes, servicios o algún tipo de activo particular, por ende, el financiamiento puede provenir de diversas fuentes de la empresa, para seguir adelante con sus tareas y actividades comerciales, por ello realizar las fuentes de financiamiento interno y externo. Según Tello Perleche, (2017).	Financiamiento Propio	Capital	9: ¿La empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C busca estrategias de financiamiento propio? 10: ¿Los socios aportan más dinero propio en la empresa para crecer?	Trabajadores	Ordinal
				Reservas	11: ¿Usted cree que es suficiente el dinero aportado por los socios en la empresa Educación Continua Expro Perú? 12: ¿Cree usted que, en las ganancias obtenidas, hay un porcentaje de ahorro por parte de la empresa?		
				Provisiones	13. ¿La empresa Educación Continua Expro Perú cuenta con un fondo para asumir riesgos?		
			Financiamiento externo.	Crédito Bancario	14: ¿La empresa Educación Continua Expro Perú utiliza el crédito bancario como opción de financiamiento? 15: ¿Antes de solicitar un crédito, la empresa Educación Continua Expro Perú realiza una planificación?		
				Factoring	16: ¿La empresa Educacion Continua Expro utiliza el Factoring como opción de financiamiento? 17: ¿Tiene conocimiento de los beneficios del factoring para la empresa Educacion Continua Expro.?		

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos.

La encuesta

Es el método de empírica que se utiliza un instrumento o formulario impreso o digital, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, y que los sujetos que aportan la información, llenan por sí mismos (Ávila, 2020).

Esta técnica es frecuentemente utilizada para la recolección de datos, ya que permite obtener datos de manera eficaz y rápida.

Cuestionario

Según Gonzalo & Abiuso (2019) refiere que el cuestionario es lo que se va a buscar con cada pregunta, tener conocimiento y la definición bien estructurada juntamente con los objetivos de la investigación, redactar las preguntas con un lenguaje adecuado. El cuestionario recoge la información necesaria y muy relevante. En la investigación realizada se utilizó 17 preguntas fue distribuida entre los miembros y trabajadores de la empresa la escala de medición es ordinal.

4.5 Plan de análisis

El plan de análisis que se usó es el programa de Microsoft Word para poder realizar las redacciones así mismo la elaboración de las encuestas, y sobre todo la estructura de la investigación, seguidamente se utilizó lo que es el programa de Microsoft Excel lo cual nos ayudó a la base de datos que se obtuvo en las encuestas redactadas, para hallar la correlación de las variables usamos lo que es el programa estadístico SPSS V.21 se

elaboró una base de datos para poder ordenar las respuestas de cada instrumento de recolección de datos. es por ello que se llegó a correlacionar las dimensiones con las variables usando el análisis cuantitativo que fueron recolectados en la encuesta, también pudimos hallar lo que son los gráficos estadísticos por cada tabla. Para el anti plagio se realizó con el programa del Turnitin ya que nos ayuda ver el porcentaje de similitud dada planteada por la universidad.

4.6 Matriz de consistencia

Título: Gestión de la Calidad y Financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021

Enunciado	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y muestra	Técnicas e instrumento	Plan de análisis
<p>¿De qué manera se relaciona la gestión de la calidad y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo 2021?.</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre los procesos de mejora continua y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021. - Determinar la relación entre eficiencia y el financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021. - Determinar la relación 	<p>Hipótesis general La gestión de la calidad se relaciona significativamente con el financiamiento, en el sector de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector-Educación continua ExproPerú S.A.C Satipo,2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Los procesos de mejora continua se relaciona significativamente con el financiamiento en el sector de las Micro y PequeñasEmpresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021. -La eficiencia se relaciona significativamente con el financiamiento en el sector de las Micro y PequeñasEmpresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021. -La eficacia se relaciona significativamente con el 	<p>Variable 1 Gestión de la calidad</p> <p>Variable 2 Financiamiento</p>	<p>Diseño de la investigación No experimental-transversal-correlacional</p>	<p>Población Se utilizó una población de 10 trabajadores de la empresa del sector – Educación Continua.</p> <p>Muestra Se utilizó una muestra de 10 trabajadores de la empresa del sector – Educación Continua.</p>	<p>Técnica Instrumento Encuesta Cuestionario</p>	<p>Se utilizaron los siguientes programas informáticos : Microsoft Word Microsoft Excel Programa SPS Estadístico Turnitin.</p>

	entre eficacia y el financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.	financiamiento en el sector de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.					
--	--	---	--	--	--	--	--

4.7 Principios éticos

Esta investigación, tuvo como finalidad el principio de confiabilidad ya que presentamos datos reales que nos brinda en la participación de las micro y pequeñas empresas, lo cual la palabra confiabilidad está conformado por valores y sobre todo el respeto mutuo entre personas de nuestro alrededor, buscando siempre el bien común.

Protección a la persona

La investigación se trabajó con miembros de la empresa es por ello, que cuidamos su privacidad e identidad, esto quiere decir que los que participaron de esta investigación lo hicieron de una manera voluntario.

- **Participación y derecho de la persona.** Se tomo este principio ético por la razón que las personas tienen el derecho a ser informadas de las diferentes actividades que se realizó mediante la investigación lo cual como uno de los propósitos y finalidades fue comunicar de los temas específicos y establecidos que se trató en proyecto.
- **Libre participación y derecho a estar informado** el investigador informo a las personas que participaron de la encuesta sobre los resultados que se obtuvieron y que fue publicado en el repositorio de la universidad.
- **Justicia.** Principio moral que inclina a obrar y juzgar respetando la verdad y dando a cada uno lo que le corresponde.
- **Integridad científica.** En esta investigación hemos trabajamos con honestidad y transparencia.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1. *Pruebas de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,160	10	,200*	,923	10	,387
D1	,215	10	,200*	,849	10	,057
D2	,154	10	,200*	,942	10	,570
D3	,169	10	,200*	,927	10	,418
V2	,261	10	,051	,869	10	,096

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors.

Interpretación:

El valor del sig. de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk es mayor que 0.05, lo cual tiene una distribución paramétrica o normal. Por lo tanto, las pruebas de correlación se realizaron con el r de Pearson.

Para poder determinar el grado de relación, se tomará un margen que ha sido planteado para la correlación r de Pearson, esta detallada de la siguiente manera.

Tabla 2. *Significancia del coeficiente de correlación.*

SIGNIFICANCIA DEL COEFICIENTE DE CORRELACION	
Margen	Interpretación
1.00 – 0.81	Correlación positiva perfecta
0.80 – 0.61	Correlación positiva muy fuerte
0.60 – 0.41	Correlación positiva fuerte
0.40 – 0.21	Correlación positiva moderada
0.20 – 0.01	Correlación positiva frágil
0.00	Correlación no existente

PRUEBA DE HIPOTESIS

Objetivo general

Determinar la gestión de la calidad con el financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo.

Hipótesis general

Ha: Existe relación entre gestión de la calidad y el financiamiento, en el sector de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

Ho: la gestión de la calidad no se relaciona con el financiamiento, sector de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

Tabla 3. *Correlación entre la variable, V1 gestión de calidad y V2 financiamiento*

Correlaciones		
	V1	V2
V1	Correlación de Pearson	,726*
	Sig. (bilateral)	,018
	N	10
V2	Correlación de Pearson	,726*
	Sig. (bilateral)	,018
	N	10

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Según la tabla 3, se observa que el valor estadístico r de Pearson es de 0.726, además de ello esta correlación es significativa. Por lo tanto, es posible afirmar con un 95% de confianza, que en la investigación hay una correlación positiva fuerte entre la variable gestión de la calidad y la variable financiamiento, debido a que el valor de la sig. (bilateral) es de 0.040, que se encuentra por debajo del 0.05 requerido. Por lo tanto, se

acepta la hipótesis H_a planteada por el investigador.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre los procesos de mejora continua y el financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

Hipótesis específica 01:

Ha: La relación de los procesos de mejora continua y el financiamiento es significativa en el sector de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

Ho: La relación de los procesos de mejora continua y el financiamiento no es significativa en el sector de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

A continuación, procederemos analizar el cuadro que nos muestra el grado de correlación:

Tabla 4. *Correlación entre la D1 procesos de mejora continua y la V2 financiamiento.*

		Correlaciones	
		D1	V2
D1	Correlación de Pearson	1	,567
	Sig. (bilateral)		,088
	N	10	10
V2	Correlación de Pearson	,567	1
	Sig. (bilateral)	,088	
	N	10	10

Interpretación: Se observa que en la tabla 4 el coeficiente de correlacional “r” de Pearson es de 0,567, es decir existe una correlación positiva alta. Sin embargo, el valor de la significación bilateral de 0,088 que es mayor al 0,05 requerido para validar la correlación entre ambas variables de análisis. En conclusión, no existe relación entre dimensión Proceso de mejora continua y variable financiamiento, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Objetivo específico 02: Determinar la relación entre eficiencia y el financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

Hipótesis específica 02:

Ha: La relación de la eficiencia y el financiamiento es significativa en el sector de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

Ho: La relación de la eficiencia y el financiamiento no es significativa en el sector de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

A continuación, procederemos analizar el cuadro que nos muestra el grado de correlación:

Tabla 5. *Correlación entre la D2 eficiencia y la V2 financiamiento*

Correlaciones			
	D2	V2	
D2	Correlación de Pearson	1	,654*
	Sig. (bilateral)		,040
	N	10	10
V2	Correlación de Pearson	,654*	1
	Sig. (bilateral)	,040	
	N	10	10

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Según la tabla 5, se observa que el valor estadístico r de Pearson es de 0.654, además de ello esta correlación es significativa. Por lo tanto, es posible afirmar con un 95% de confianza, que en la investigación hay una correlación positiva fuerte entre la dimensión eficiencia y la variable financiamiento, debido a que el valor de la sig. (bilateral) es de 0.040, que se encuentra por debajo del 0.05 requerido. Por lo tanto, se acepta la hipótesis H_a planteada por el investigador.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre eficacia y el financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

Hipótesis específica 03:

Ha: La relación de la eficacia y el financiamiento es significativa en el sector de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

Ho: La relación de la eficacia y el financiamiento no es significativa en el sector de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

Tabla 6. *Correlación entre la D3 eficacia y la V2 financiamiento.*

Correlaciones			
	D3	V2	
D3	Correlación de Pearson	1	,519
	Sig. (bilateral)		,124
	N	10	10
V2	Correlación de Pearson	,519	1
	Sig. (bilateral)	,124	
	N	10	10

Interpretación: En la tabla 6. se observa que el coeficiente de correlacional “r” de Pearson es de 0,519, es decir existe una correlación positiva alta. Sin embargo, el valor de la significancia bilateral de 0,124 que es mayor al 0,05 requerido para validar la correlación entre ambas variables de análisis. En conclusión, no existe relación entre dimensión eficacia y variable financiamiento, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 7. Correlación de las dimensiones de la variable gestión de la calidad y financiamiento

		Correlaciones	
		Financiamiento interno	Financiamiento externo
Proceso de mejora continua	Correlación de Pearson	.016	.753*
	Sig. (bilateral)	.964	.012
Eficiencia	Correlación de Pearson	.393	.597
	Sig. (bilateral)	.261	.068
Eficacia	Correlación de Pearson	.169	.578
	Sig. (bilateral)	.640	.080

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación: Según la tabla 7, se puede observar que no existe relación en la gran mayoría de las dimensiones, a excepción de la dimensión de mejora continua y el financiamiento externo que tiene una significancia de 0.12 que está por debajo del 0.05 requerido, esto significa que hay una relación significativa, del mismo modo, se puede observar una correlación $r=0.753$ que determina la relación positiva con una intensidad muy fuerte entre ambas dimensiones.

5.2 Análisis de resultados

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre los procesos de mejora continua y el financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

Según la investigación se determinó a través de la significancia de 0,088. De este modo el error se encuentra por encima del 5% (0.05), por lo tanto, se afirma que, no existe una relación entre la dimensión de los procesos de mejora continua y la variable financiamiento, aceptando la hipótesis alterna.

Revisando el marco teórico podemos contrastar con Uturuno (2017). Que menciona que los procesos de mejora continua, es la acción permanente de estudio de procesos buscando reducir sus defectos, aplicando el reordenamiento del flujo de trabajo y eliminar los procesos que no añaden valor. En este proceso existe participación e involucramiento de toda la organización con el objetivo de cumplimiento de objetivos, metas, entre otros. De este modo la investigación contrasta con Dávila (2019). En su tesis titulada “*gestión de calidad y el uso de tic en las micro y pequeñas empresas ferreteras en el distrito de Satipo 2019*”. De la *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote Perú*

-*Satipo* Podemos afirmar que existe una correlación entre la Gestión de Calidad y las TIC con una probabilidad de error de 2,2%. En tal sentido de acuerdo al coeficiente $r=0,583$ que midió la relación entre la Gestión de Calidad y las TIC podemos concluir que ambas variables se relacionan de manera positiva fuerte,

pudiendo de esta manera determinar que a través de la Gestión de calidad relaciona significativamente y propicia al uso de tecnologías de información dentro de los establecimientos encuestados con un porcentaje de 65,61%.

Objetivo específico 02: Determinar la relación entre eficiencia y el financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

Según la investigación se determinó a través de la significancia el porcentaje de error de 0,040. De este modo el error se encuentra por debajo del 5% (0.05), por lo tanto, se afirma que existe una relación, aceptando la hipótesis H_a planteada por el investigador.

Según la tabla 3 se observa el coeficiente $r = 0,488$ que cuantifica la relación, concluyendo que la D2 Eficiencia y la V2 financiamiento no se relacionan de manera significativa.

Comparando con Tapullima y Tenorio (2021) en su investigación "*Gestión de financiamiento bancario y el emprendimiento para mypes de confección de calzados, Lima Metropolitana. 2021*", que su resultado es de 0.666 que cuantifica la relación entre el financiamiento y el emprendimiento, este resultado guarda similitud con el resultado de nuestra investigación.

Tello (2017) denomina financiamiento al acto de realizar los recursos económicos, para cancelar obligaciones o pagar bienes, servicios o algún tipo de activo particular, por ende, el financiamiento puede provenir de diversas fuentes de la empresa, para seguir adelante con sus tareas y actividades comerciales. La eficiencia Según (Carreño & Camacho, 2016) nos dice que la organización debe de mejorar continuamente la eficacia en el sistema de gestión de calidad, por ello el uso de la política para los resultados de auditoría y sobre todo el análisis de

datos, también hacer referencia a los resultados obtenidos con respecto a las metas y objetivos que debemos cumplir dentro de una organización.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre eficacia y el financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educación continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021.

Según la investigación se determinó a través de la significancia el porcentaje de error de 0,124. De este modo el error se encuentra por encima del 5% (0.05), por lo tanto, se afirma que no existe una relación, aceptando la hipótesis H_0 planteada por el investigador. Turégano & Hungría (2021). Refiere que la eficacia son los instrumentos normativos y sociales alcancen sus objetivos. La especie humana como integrante de los ecosistemas, que puede influir y alterar el mismo, tiene que ser garante y consciente del papel que desempeña. La protección ambiental se presenta como el conjunto de las medidas que se pueden desplegar para proteger el entorno de posibles injerencias o influencias que puedan suponer un peligro para su normal desarrollo. La investigación contrasta Trujillo (2017). En su tesis titulada *“Gestión de la calidad bajo el enfoque del marketing en las MYPES del sector comercial, rubro librería, distrito de Satipo, año 2017”* cursó en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú la investigación tuvo como objetivo determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque del marketing en las pymes del sector comercial. La administración no sigue un plan de gestión de calidad 22 (77,8%), El 55,6% de las MYPES no ha realizado un estudio situacional FODA. Sin embargo, el 100.0% está al tanto de los pasos de su competencia; el 77,8% establece los precios. El 66,7% son negocios jóvenes en el mercado, que no

cumplen con los aspectos laborales de sus colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

En esta investigación se logró definir la relación entre la gestión de la calidad y el Financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector de las micro y pequeñas empresas del sector – Educacion Continua Expro Perú S.A.C Satipo, 2021. La importancia de poder definir la relación de ambas variables fue conocer que los encuestados estén satisfechos con la gestión de calidad que brinda la empresa porque es necesario conocer y contar con una buena gestión de calidad en la empresa. Para poder hallar la correlación entre las variables utilizamos el instrumento del cuestionario y para realizar los datos estadísticos (SPSS).

Después de analizar los datos de la investigación podemos concluir que el coeficiente de correlacional “r” de Pearson es de 0,567, es decir existe una correlación positiva alta. Sin embargo, el valor de la significación bilateral de 0,088 que es mayor al 0,05 requerido para validar la correlación entre ambas variables de análisis. En conclusión, no existe relación entre dimensión Proceso de mejora continua y variable, pero logramos desempeñar y concluir satisfactoriamente la investigación.

En cuanto al segundo objetivo específico podemos concluir que el valor estadístico r de Pearson es de 0.654, además de ello esta correlación es significativa. Por lo tanto, es posible afirmar con un 95% de confianza, que en la investigación hay una correlación positiva fuerte entre la dimensión eficiencia y la variable financiamiento, debido a que el valor de la sig. (bilateral) es de 0.040, que se encuentra por debajo del

0.05 requerido. Por lo tanto, se acepta la hipótesis H_a planteada por el investigador. La relación que se determinó ayudara que la empresa conocer la importancia que la dimensión eficiencia ya que permite lograr las metas con la menor cantidad de los recursos económicos.

En cuanto al tercer objetivo concluimos que el coeficiente de correlacional “r” de Pearson es de 0,519, es decir existe una correlación positiva alta. Sin embargo, el valor de la significancia bilateral de 0,124 que es mayor al 0,05 requerido para validar la correlación entre ambas variables de análisis. En conclusión, no existe relación entre dimensión eficacia y variable financiamiento. No se encuentra ninguna relación, pero logramos desempeñar y concluir satisfactoriamente la investigación. Los recursos son esenciales para la empresa que busque más rendimiento, calidad y resultados que superen las expectativas. Dado que las innovaciones técnicas como la automatización hacen que escalar rápidamente, reducir esfuerzos manuales e impulsar a la productividad.

VII. RECOMENDACIONES

Mejorar las fuentes de gestión de la calidad financiamiento, identificando las necesidades de capital de trabajo, maquinaria, infraestructura, etc.; para analizar el entorno y observar las diferentes vías financieras como posibles alternativas, para incorporarnos en las que más convenga a las condiciones y capacidades económicas.

Con el fin de lograr un alto grado de confiabilidad, se recomienda al sector Educacion Continua S, A, C establecer procesos de mejora que aseguren los productos y un servicio con los estándares de calidad ofrecidos, el propósito es asegurar el cumplimiento de los ofrecimientos realizados por la empresa y el personal, generando una relación de credibilidad con los clientes. Mejorar las fuentes de gestión de la calidad financiamiento, identificando las necesidades de capital de trabajo, maquinaria, infraestructura, etc.; para analizar el entorno y observar las diferentes vías financieras y capacidades económicas.

Realizar y establecer la eficiencia de la mano con el financiamiento lo cual brindar charlas, capacitaciones de negociación ya que el administrador y sus empleados deben estar bien capacitados como: para optimizar sus actividades y atención al cliente y manejo de sistemas informáticos, mismos que ayuden a prestar un mejor servicio y desarrollo de negociación con los proveedores y clientes.

Se recomienda mejorar la relación entre la eficacia y la variable financiamiento por lo que se requiere una mejora del nivel de formación y cualificación financiera por parte de la empresa. Por ello, estas iniciativas deben ir acompañadas de un avance muy

significativo en el nivel de educación financiera que implementara la empresa. También se analiza las tareas que se va a realizar en cada puesto de trabajo de cada empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- A. Claus, B Sanchez (2019). El financiamiento educativo en la Argentina: balance y desafíos de cara al cambio de década. http://panorama.oei.org.ar/_dev2/wp-content/uploads/2019/03/El-financiamiento-educativo-en-la-Argentina-balance-y-desaf%C3%ADo..pdf
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de investigación. file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- ARIAS GONZÁLES, José Luis; COVINOS GALLARDO, Mitsuo. Diseño y metodología de la investigación. 2021. [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion%20(1).pdf)
- Arrascue y Segura (2016), “*gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “clinifer” chiclayo-2015*”. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?. *Didasc@ lia: didáctica y educación* ISSN 2224-2643, 11(3), 62-79. <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391.pdf>
- Cabrera González, V. C., & Ludeña Rueda, Y. M. (2019). Metodología para la asociación competitiva y gestión de la calidad en pymes ecuatorianas. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 254-263.
- Espinoza C. (2019), en su tesis titulada “*Gestión de Calidad en el Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Servicios, Rubro Pollería, Distrito de San Vicente, provincia de cañete, lima*”. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9352/gestion_de_calidad_fina

[nciamiento_espinoza_campos_wendy_catherine.pdf?sequence=1&isallowed=y](#)

Herencia, C. A. C. (2018). Importancia de la calidad total en las pequeñas y medianas empresas. *Iberoamerican Business Journal: Revista de Estudios Internacionales*, 1(2), 69-75.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8063353>

Herrera García, B. (2011). STRUCTURAL ANALYSIS OF THE MYPES END PYMES.

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_2487ec1de3dc9e8e6012c4667191ec2dhttp://scielo.sld.cu/pdf/cod/v7n2/2310-340X-cod-7-02-254.pdf

Logueira, C. (2017). En su investigación: Financiamiento privado en las microempresas del sector textil – confecciones en Barranquilla – Colombia. Universidad de la Costa – facultad de Ciencias Económicas. (Pág. 164).

Pacheco (2019), en su tesis titulada “*el financiamiento económico y la gestión eficiente en la educación universitaria de calidad, año 2019*”.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3104/PACHECO%20TRUCIOS%20TEOFILO%20FORTUNATO%20->

Perez Estrada, E. C. Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa institución educativa particular Alexandra Paulet- Santa, 2018.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23437/MYPES_SERVICIO_PEREZ_%20ESTRADA_%20%20ESTEFANY_%20CLARA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pérez, J. J., & Gallego, M. F. (2019). Breve análisis histórico-descriptivo de la educación en Colombia. *Revista Tesis Psicológica*, 14(1), 102113. <https://doi.org/10.37511/tesis.v14n1a6>
- Segovia Pacheco, I. E., & Lliuyacc Ramirez, A. K. (2019). Análisis de las cuentas por cobrar y la rentabilidad en los colegios de una red educativa, Junín, 2014-2018. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2947>
- Suela, J., López-Expósito, I., Querejeta, M. E., Martorell, R., Cuatrecasas, E., Armengol, L., ... & San Carlos, C. (2017). Recomendaciones para el uso de microarrays en el diagnóstico prenatal. *Medicina Clínica*, 148(7), 328-e1. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0025775317300313>
- Taboada, M. (2019). Resultados de la prueba pisa en el Perú: análisis de la problemática y elaboración de una propuesta innovadora. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3949/TSP_ECO_017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Trujillo (2017), “*gestión de la calidad bajo el enfoque del marketing en las mypes del sector comercial, rubro librería, distrito de Satipo, año 2017*”. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4096/LIBRERIA_CLIENTE_TRUJILLO_MARTINEZ_NIDIA_Y_ASMIN.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Turégano, A. C., & Hungría, E. M. (2021). El Derecho ambiental frente a los delitos ecológicos: la eficacia y eficiencia penal a debate. *Revista electrónica de ciencia penal y criminología*, (23), 13. <http://criminet.ugr.es/recpc/23/recpc23-13.pdf>
- Uturuno San Miguel, J. E. (2017). Propuesta para la mejora del proceso de acondicionado, aplicando mejora continua y gestión por procesos. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6538>
- Uladech. (2021) código de ética. <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

Vargas Cruz, C., & Vargas Cruz, J. A. (2017). Actualización del Acuerdo de Convivencia Escolar de la Institución Educativa Francisco José de Caldas de la Sierra, Cauca, según la ley 1620 y su decreto reglamentario.

<https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/1616>

Vintimilla Castillo, J. J. (2022). Análisis de alternativas de financiamiento para las pymes de los sectores: comercial e industria manufacturera en la provincia del Azuay, cantón Cuenca mediante fuentes no tradicionales (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay). <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11852>

Pérez (2017). Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5871>

ANEXOS

Anexo 1: cronograma de actividades.

N°	Actividades	AÑO 2021								AÑO 2022							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre I I			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
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 o Docente Tutor		X														
5	Mejora del marco teórico				X												
6	Redacción de la revisión de la literatura					X											
7	Elaboración del consentimiento informativo						X										
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de investigación											X					
12	Reacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de investigación													X			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X		
15	Redacción de artículo científico															X	

Anexo 2: Presupuesto.

Categoría			
Categoría	P. unidad	cantidad	Total
Suministros			
Impresiones	S/ 0.20	150	S/ 30.00
Fotocopias	S/ 0.10	200	S/ 20.00
Empastado	S/ 5.00	4	S/ 20.00
Papel bond A4(500 hojas)	S/ 13.00	2	S/ 26.00
Lapiceros	S/ 1.00	4	S/ 4.00
Servicios			
Turnitin	S/ 50.00	2	S/ 100.00
Sub total			S/ 200.00
Gastos de viaje			
Pasajes pararecolectar información			S/ 30.00
Sub total			S/ 30.00
Total de presupuesto desembolsable			S/ 230.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total
Servicios			
Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	S/ 30.00	4	S/ 120.00

Búsqueda de información en base de datos	S/ 35.00	2	S/	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC)	S/ 40.00	4	S/	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	S/ 50.00	1	S/	50.00
Sub total			S/	400.00
Recursos Humanos				
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	S/ 63.00	4	S/	252.00
Sub total			S/	252.00
Total de presupuesto no desembolsable			S/	652.00
Total (s/)			S/	882.00

Anexo 3: Ficha Remype



PERÚ
Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

REMYPE
Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa

Ingrese el número de R.U.C. :

* Si no conoce el R.U.C. de la empresa,
puede buscarlo por su nombre ó razón social [AQUI](#)

🔍 Buscar
🧼 Limpiar

🖨 Imprimir

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE

(Desde el 20/10/2008)

N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DOCUMENTO DE SUSTENTO	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN	REGIMEN LABORAL ESPECIAL (RLE)
20541375911	EDUCACION CONTINUA SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	03/02/2012	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	10/02/2012	ACREDITADO	---	---	---

Anexo 4: Consentimiento informado

CARTA N°- 001-2021.CMJJ-ULADEDH CATOLICA

Escuela profesional de administración

Sr(a). Guevara Mavila Betsy

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene como finalidad presentarme, Cervantes Montoya Maribel con código de matrícula N° 3011181011 de la carrera profesional de Administración, ciclo VII, quien solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y FINANCIAMIENTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR – EDUCACION CONTINUA S.A.C SATIPO, 2021”**

Por este motivo, agradeceré que me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundara en beneficio de su organización. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente:



Cervantes Montoya Maribel
N° DNI : 74856788



Guevara Mavila Betsy
N° DNI : 10211731

Anexo 5: Instrumento de recolección de datos.

Estimado colaborador:

La presente encuesta pretende recoger tu opinión sobre “GESTIÓN DE LA CALIDAD Y FINANCIAMIENTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR– EDUCACIONCONTINUA EXPRO PERÚ S.A.C SATIPO, 2021

pedir por favor contesta sinceramente a las siguientes preguntas y aseveraciones porque tus respuestas no causen un efecto en tu situación laboral.

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una “X” solo el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente.

5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Muy pocas veces 1 =Nunca

N°	ITEMS
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE LA CALIDAD	
D1: PROCESO DE MEJORA CONTINUA (oportunidad, calidad, proceso)	
1	¿Se implementan mejoras en la calidad de la empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C oportunamente?
2	¿Considera usted que la empresa aplica mejoras en sus procesos internos?
3	¿La empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C busca una solución inmediata a los problemas que se presenta generando calidad en el servicio que ofrece?
D2: EFICIENCIA (capacidad, objetivo, recursos)	
4	¿La empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C desarrolla las capacidades de sus empleados?

5	¿La empresa Educacion Continua EXPRO PERU S.A.C promueve nuevos objetivos que beneficien el control interno en la gestión de calidad de la empresa?
6	¿Se usan los recursos de la empresa Educacion Continua EXPRO PERU S.A.C. para generar resultados propuestos que forman parte de la calidad que ofrece la empresa?
D 3: EFICACIA (metas)	
7	¿Considera usted que los servicios ofrecidos por la empresa permiten lograr las metas eficazmente?
8	¿La eficacia, se debe a la buena estructura de la organización de la empresa Educacion Continua Expro?
VARIABLE DEPENDIENTE: FINANCIAMIENTO	
D5: FINANCIAMIENTO PROPIO (Capital- reservas, provisiones.)	
9	¿La empresa Educacion Continua EXPRO PERU S.A.C busca estrategias de financiamiento propio?
10	¿Los socios aportan más dinero propio en la empresa para crecer?
11	¿Usted cree que es suficiente el dinero aportado por los socios en la empresa Educacion Continua Expro Perú?
12	¿Cree usted que, en las ganancias obtenidas, hay un porcentaje de ahorro por parte de la empresa?
13	¿La empresa Educacion Continua Expro Perú cuenta con un fondo para asumir riesgos?
D6: FINANCIAMIENTO EXTERNO (crédito bancario, factoring)	
14	¿La empresa Educacion Continua Expro Perú utiliza el crédito bancario como opción de financiamiento?
15	¿Antes de solicitar un crédito, la empresa Educacion Continua Expro Perú realiza una planificación?
16	¿La empresa Educacion Continua Expro utiliza el factoring como opción de financiamiento?
17	¿Usted tiene conocimiento de los beneficios del factoring para la empresa Educacion Continua Expro?

Anexo 6: Validación

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Licenciada en Administración

1.4. Institución donde labora: Universidad Católica los Ángeles deChimbote

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: El cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Cervantes Montoya, Maribel

1.8. Carrera: Administración

Ítems correspondientes al Instrumento

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías Establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: PROCESO DE MEJORA CONTINUA (oportunidad, calidad, proceso)							
¿Se implementan mejoras en la calidad de la empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C oportunamente?	X		X		X		
¿Considera usted que la empresa aplica mejoras en sus procesos internos?	X		X		X		
¿La empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C busca una solución inmediata a los problemas que se presenta generando calidad en el servicio que ofrece?	X		X		X		
Dimensión 2: EFICIENCIA (capacidad, objetivo, recursos)							
¿La empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C desarrolla las capacidades de sus empleados?	X		X		X		
¿La empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C promueve nuevos objetivos que beneficien el control interno en la gestión de calidad de la empresa?	X		X		X		
¿Se usan los recursos que tiene la empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C para generar resultados propuestos que forman parte de la calidad que ofrece la empresa?	X		X		X		
Dimensión 3: EFICACIA (metas)							
¿Considera usted que los servicios ofrecidos por la empresa permiten lograr las metas eficazmente?	X		X		X		

¿La eficacia, se debe a la buena estructura de la organización de la empresa Educacion Continua Expro?	X		X		X		
Dimensión 4: FINANCIAMIENTO PROPIO (Capital- reservas, provisiones.)							
¿La empresa Educacion Continua EXPRO PERU S.A.C busca estrategias de financiamiento propio?	X		X		X		
¿Los socios aportan más dinero propio en la empresa para crecer?	X		X		X		
¿Usted cree que es suficiente el dinero aportado por los socios en la empresa Educacion Continua Expro Perú?	X		X		X		
¿Cree usted que, en las ganancias obtenidas, hay un porcentaje de ahorro por parte de la empresa?	X		X		X		
¿La empresa Educacion Continua Expro Perú cuenta con un fondo para asumir riesgos?	X		X		X		
DIMENSION 5: FINANCIAMIENTO EXTERNO (crédito bancario, factoring)							
¿La empresa Educacion Continua Expro Perú utiliza el crédito bancario como opción de financiamiento?	X		X		X		
¿Antes de solicitar un crédito, la empresa Educacion Continua Expro Perú realiza una planificación?	X		X		X		
¿La empresa Educacion Continua Expro utiliza el factoring como opción de financiamiento?	X		X		X		
¿Tiene conocimiento de los beneficios del factoring para la empresa Educacion Continua Expro.?	X		X		X		



Lizbeth Ralli Magipo.
Magister en Administración de Negocios

DNI: 4011682

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Gestión de la Calidad y Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educativo Expro Perú S.A.C Satipo, 2021”

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

En la presente investigación se utilizará la encuesta como técnica para la recolección de datos en, “GESTIÓN DE LA CALIDAD Y FINANCIAMIENTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR– EDUCACION CONTINUA EXPRO PERÚ S.A.C SATIPO, 2021”

III. TESISISTA

Cervantes Montoya Maribel

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

APROBADO:

SI

NO



Lizbeth Ralli Magipo.
Magister en Administración de Negocios

DNI: 4011682

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Adrián Caisahuana Amarillo

1.2. Grado Académico: Magister

1.3. Profesión: Licenciado en Educacion

1.4. Institución donde labora: I:E 31827 “José Edgar Zevallos Ramírez”

1.5. Cargo que desempeña: Director de la I:E 31827 “José Edgar Zevallos Ramírez”

1.6. Denominación del instrumento: El cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Cervantes Montoya, Maribel

1.8. Carrera: Administracion

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: PROCESO DE MEJORA CONTINUA (oportunidad, calidad, proceso)							
¿Se implementan mejoras en la calidad de la empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C oportunamente?	X		X		X		
¿Considera usted que la empresa aplica mejoras en sus procesos internos?	X		X		X		
¿La empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C busca una solución inmediata a los problemas que se presenta generando calidad en el servicio que ofrece?	X		X		X		
Dimensión 2: EFICIENCIA (capacidad, objetivo, recursos)							
¿La empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C desarrolla las capacidades de sus empleados. ?	X		X		X		
¿La empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C promueve nuevos objetivos que beneficien el control interno en la gestión de calidad de la empresa?	X		X		X		
¿Se usan los recursos que tiene la empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C. para generar resultados propuestos que forman parte de la calidad que ofrece la empresa?	X		X		X		
Dimensión 3: EFICACIA (metas)							
¿Considera usted que los servicios ofrecidos por la empresa permiten lograr las metas eficazmente?	X		X		X		

La eficacia, se debe a la buena estructura de la organización de la empresa Educacion Continua Expro?	X		X		X		
Dimensión 4: FINANCIAMIENTO PROPIO (Capital- reservas, provisiones.)							
¿La empresa Educacion Continua EXPRO PERU S.A.C busca estrategias de financiamiento propio?	X		X		X		
¿Los socios aportan más dinero propio en la empresa para crecer?	X		X		X		
¿Usted cree que es suficiente el dinero aportado por los socios en la empresa Educacion Continua Expro Perú?	X		X		X		
¿Cree usted que en las ganancias obtenidas, hay un porcentaje de ahorro por parte de la empresa?	X		X		X		
¿La empresa Educacion Continua Expro Perú cuenta con un fondo para asumir riesgos?	X		X		X		
DIMENSION 5: FINANCIAMIENTO EXTERNO (crédito bancario, factoring)							
¿La empresa Educacion Continua Expro Perú utiliza el crédito bancario como opción de financiamiento?	X		X			X	
¿Antes de solicitar un crédito, la empresa Educacion Continua Expro Perú realiza una planificación?	X		X			X	
¿La empresa Educacion Continua Expro utiliza el factoring como opción de financiamiento?	X		X			X	
¿Tiene conocimiento de los beneficios del factoring para la empresa Educacion Continua Expro.?	X		X			X	

Otras observaciones generales:



ADRIÁN CAISAHUANA AMARILLO

DNI: 41018250

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Gestión de la Calidad y Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educativo Expro Perú S.A.C Satipo, 2021”

IV. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

En la presente investigación se utilizará la encuesta como técnica para la recolección de datos en “GESTIÓN DE LA CALIDAD Y FINANCIAMIENTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR– EDUCACION CONTINUA EXPRO PERÚ S.A.C SATIPO, 2021”

III. TESISISTA

CERVANTES MONTOYA, MARIBEL

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

APROBADO:

SI

NO



ADRIÁN CAISAHUANA AMARILLO

DNI: 41018250

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): CERVANTES DIAZ LIMBER

SATURNINO

1.2. Grado Académico: MAESTRIA EN TRIBUTACIÓN - EN CURSO

1.3. Profesión: CONTABILIDAD

1.4. Institución donde labora: CORPORACIÓN MONICA & BETO SAC

1.5. Cargo que desempeña: CONTADOR GENERAL

1.6. Denominación del instrumento: El Cuestionario

1.7. Autor del instrumento: Cervantes Montoya, Maribel

1.8. Carrera: Administracion

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez decriterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: PROCESO DE MEJORA CONTINUA (oportunidad, calidad, proceso)							
¿Se implementan mejoras en la calidad de la empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C oportunamente.?	X		X		X		
¿Considera usted que la empresa aplica mejoras en sus procesos internos?	X		X		X		
¿La empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C busca una solución inmediata a los problemas que se presenta generando calidad en el servicio que ofrece?	X		X		X		
Dimensión 2: EFICIENCIA (capacidad, objetivo, recursos)							
¿La empresa Educación Continua EXPRO PERU S.A.C desarrolla las capacidades de sus empleados. ?	X		X		X		
¿La empresa Educacion Continua EXPRO PERU S.A.C promueve nuevos objetivos que beneficien el control interno en la gestión de calidad de la empresa?	X		X		X		
¿Se usan los recursos que tiene la empresa Educacion Continua EXPRO PERU S.A.C. para generar resultados propuestos que forman parte de la calidad que ofrece la empresa?	X		X		X		
Dimensión 3: EFICACIA (metas)							
¿Considera usted que los servicios ofrecidos por la empresa permiten lograr las metas eficazmente?	X		X		X		

¿La eficacia, se debe a la buena estructura de la organización de la empresa Educacion Continua Expro?	X		X		X		
Dimensión 4: FINANCIAMIENTO PROPIO (Capital- reservas, provisiones.)							
¿La empresa Educacion Continua EXPRO PERU S.A.C busca estrategias de financiamiento propio?	X		X		X		
¿Los socios aportan más dinero propio en la empresa para crecer?	X		X		X		
¿Usted cree que es suficiente el dinero aportado por los socios en la empresa Educacion Continua Expro Perú?	X		X		X		
¿ Cree usted que en las ganancias obtenidas, hay un porcentaje de ahorro por parte dela empresa?	X		X		X		
¿La empresa Educacion Continua Expro Perú cuenta con un fondo para asumirriesgos?	X		X		X		
DIMENSION 5: FINANCIAMIENTO EXTERNO (crédito bancario, factoring)							
¿La empresa Educacion Continua Expro Perú utiliza el crédito bancario como opciónde financiamiento?	X		X		X		
¿Antes de solicitar un crédito, la empresa Educacion Continua Expro Perú realiza una planificación?	X		X		X		
¿La empresa Educacion Continua Expro utiliza el factoring como opción de financiamiento?	X		X		X		
¿Tiene conocimiento de los beneficios del factoring para la empresa Educacion Continua Expro.?	X		X		X		

NOMBRE: CERVANTES DIAZ LIMBER SATURNINO

DNI: 45919929

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Gestión de la Calidad y Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector – Educativo Expro Perú S.A.C Satipo, 2021”

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO

En la presente investigación se utilizará la encuesta como técnica para la recolección de datos en,

“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y FINANCIAMIENTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR– EDUCACION CONTINUA EXPRO PERÚ S.A.C SATIPO, 2021”

III. TESISISTA

Cervantes Montoya Maribel

IV. DECISIÓN

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta la estructura y profundidad; por tanto, permite recoger información concreta y real de las variables en estudio, concluyendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:

.....
.....

APROBADO:

SI

NO



NOMBRE: CERVANTES DIAZ LIMBER SATURNINO

DNI: 45919929

Anexo 7: Prueba de confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)

VARIABLES	GESTION DE LA CALIDAD								FINANCIAMIENTO								
	PROCESO DE MEJORA CONTINUA			EFICIENCIA			EFICACIA		Financiamiento Interno				Financiamiento Externo				
DIMENSIONES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
ENCUESTA 1	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	5	4	3	2	3
ENCUESTA 2	4	3	4	2	2	3	4	4	3	4	2	2	1	5	4	2	3
ENCUESTA 3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	2	2	5	5	3	4
ENCUESTA 4	5	4	5	3	5	3	5	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4
ENCUESTA 5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	5	5	5	5
ENCUESTA 6	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	2	2	5	5	5	3	5
ENCUESTA 7	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	1	5	3	5	4	4	4
ENCUESTA 8	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	1	2	2	5	5	4	5
ENCUESTA 9	5	4	5	4	2	2	5	5	5	5	1	2	2	5	5	5	5
ENCUESTA 10	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	1	4	2	5	5	5	5

5	Siempre
4	Casi siempre
3	algunas veces
2	muy pocas veces
1	nunca

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.912	17

Estadísticos de la escala

Media	Varianza				Desviación típica	N de elementos
56.00	66.667				8.165	17

SPSS
FUENTE: (ESTADISTICO)

Anexo 8: Declaración Jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, CERVANTES MONTOYA MARIBEL, identificado con DNI 74856788 y código de estudiante 3011181011 de la Escuela profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Declaro bajo juramento que:

Los datos presentados en los resultados de la Investigación son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Los resultados fueron obtenidos de los clientes de la empresa, quienes participaron en la encuesta en Forma Voluntaria para realizar la investigación titulada: Gestión de la calidad y financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector – EDUCACIÓN CONTINUA EXPRO PERÚ S.A.C SATIPO, 2021 Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Investigación y no presenta ningún conflicto de interés. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar tanto a LA UNIVERSIDAD como a terceros, por el incumplimiento de lo declarado. Asimismo, por la presente no me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación.

De identificarse plagio, falsificación o manipulación de datos en la Investigación; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad de Católica los Ángeles de Chimbote.

Lugar y fecha: 01 de enero 2023

Anexo 9: Figuras

Fuente: Tabla 3

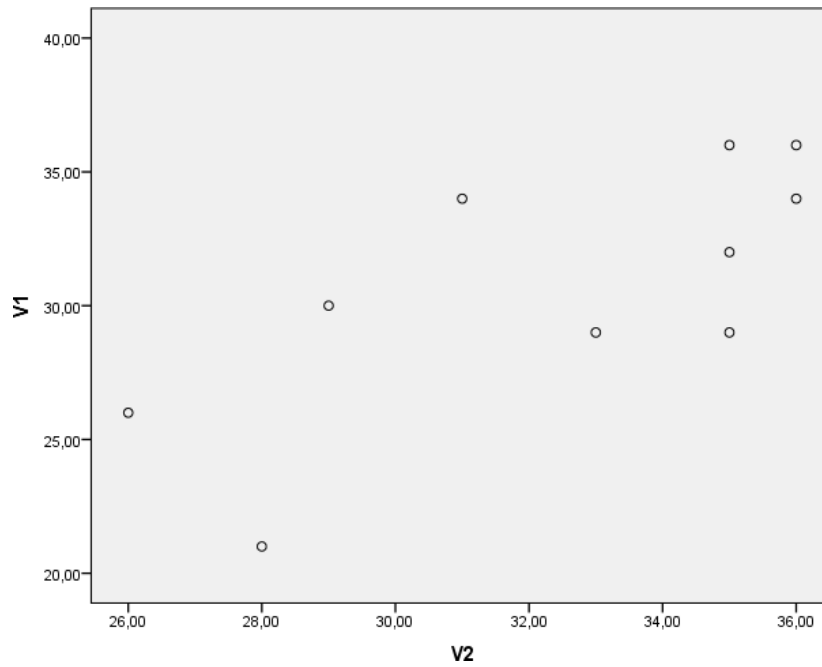


Figura 1. Medida de dispersión de la V1 gestión de la calidad y V2 financiamiento

Fuente: Tabla 4

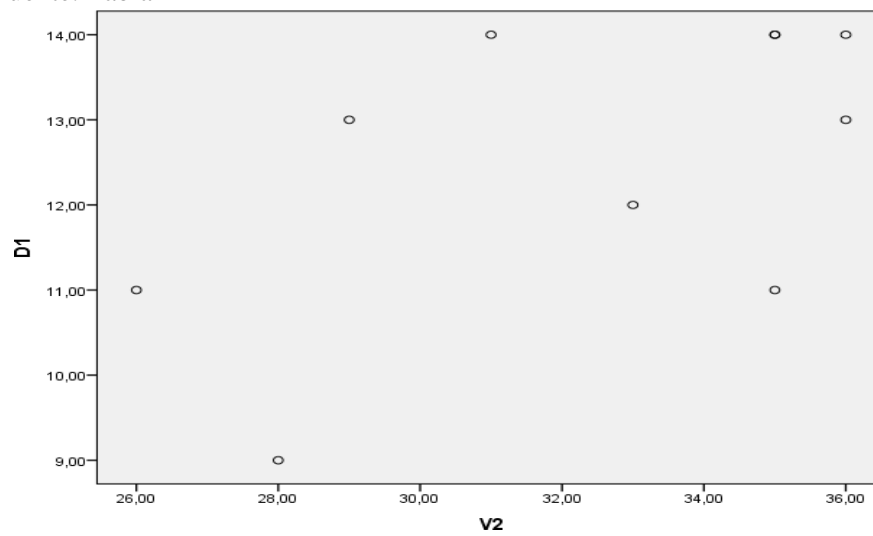


Figura 2. Medida de dispersión de la D1 proceso de mejora y V2 financiamiento

Fuente: Tabla 5

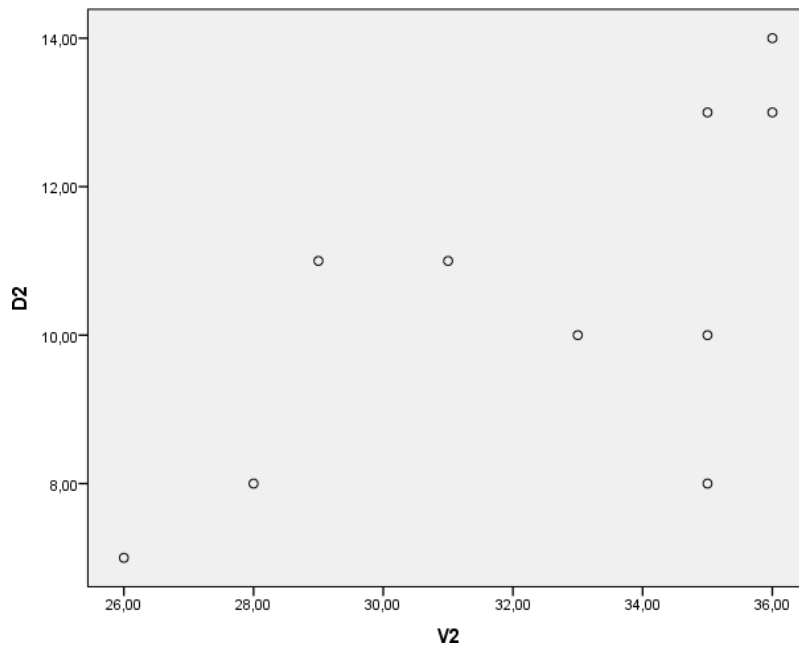


Figura 3. Medida de dispersión de la D2 eficiencia y V2 financiamiento.

Fuente: Tabla 6

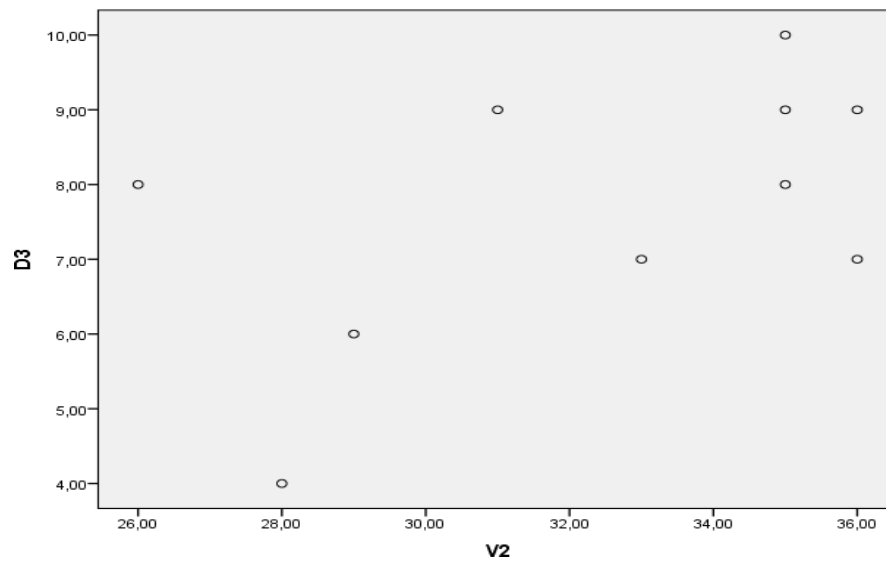


Figura 4. Medida de dispersión de la D3 eficacia y V2 financiamiento.

CERVANTES_MONTOYA_MARIBE_titulo.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

15%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Apagado