



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL FINANCIAMIENTO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO –
RUBRO POLLERÍAS DE LA CIUDAD DE CASA GRANDE, AÑO
2016”.

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

AUTOR

CAMPOS CARDENAS, ELMER OSWALDO

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS

TRUJILLO – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

**Dr. Santos Felipe LLenque Tume
PRESIDENTE**

**Mgtr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro
SECRETARIO**

**Dra. Gisela Benites Pacherres de Soto
MIEMBRO**

AGRADECIMIENTO

A DIOS, que con su bendición y guía me han permitido, pasar obstáculos para seguir adelante en este camino de superación.

A mis Padres:

Asunción Campos Vásquez, Luz Angélica Cárdenas Casanova, por haberme dado la vida, su apoyo incondicional, su amor, consejos y por guiarme por el buen camino y así poder ser una persona de bien.

A nuestro Asesor Doctor Reinerio Centurión Medina, por su apoyo incondicional en todo momento y ser un guía oportuno en el desarrollo de la presente investigación.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a todos aquellos que creyeron en mí, pero en especial:

A Dios: Porque supo guiarme por el buen camino permitiéndome llegar a lograr mis objetivos.

A mi familia: Por apoyarme en todo momento, Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles. A mis hijos por ser el motivo de superación. A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome para poderme realizar.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad y el financiamiento de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, la investigación fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo, se utilizó una población de 6 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, aplicando la técnica de encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas: el 66,7% son de género masculino, el 100% están dentro de los 31 a 50 años de edad, son el 100% casados y con estudios secundarios. El 66,7% de las micro y pequeñas empresas está en el rubro de 4 años a más, el 100% cuenta con un equipo de trabajo de 1 a 5 personas. Respecto a la gestión de calidad el 100% no conoce lo que es gestión de calidad, el 100% no aplica estrategia de gestión de calidad y el 100% no cuenta con áreas administrativas. El 83,3% no basa su crecimiento en el servicio que brinda y tampoco evalúa la eficacia y eficiencia en producir su producto. Respecto al financiamiento el 66,7% no recurre al financiamiento formal, tampoco acuden en su mayoría a solicitar crédito. Concluyendo que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la Ciudad de Casa Grande, año 2016, La mayoría son de género masculino y en su totalidad son adultos que están en los 31 a 50 años de edad, casados y con estudios secundarios. Con respecto a las micro y pequeñas empresas la mayoría tiene funcionando de 4 años a más y la totalidad de ellas cuentan de 1 a 5 trabajadores. Las micro y pequeñas empresas no tienen conocimiento sobre gestión de calidad, pero si buscan dar solución a los problemas de su micro y pequeña empresa haciendo uso de experiencias similares sucedidas anteriormente. Con respecto al financiamiento los representantes de las micro y pequeñas empresas la mayoría no recurre a un crédito financiero porque no tienen conocimiento sobre las ventajas que brinda el financiamiento.

Palabras Claves: el Financiamiento, Gestión de Calidad

ABSTRACT

The present research had as general objective to describe the main characteristics of the quality management and the financing of the Micro and Small enterprises of the service sector, chicken skins sector of the city of Casa Grande, year 2016, the research was of non-experimental, transverse design, Descriptive, a population of 6 micro and small enterprises was used, to which a questionnaire of 20 questions was applied, applying the survey technique, obtaining the following results: Regarding the representatives of micro and small companies: the 66,7% are male, 100% are between 31 and 50 years of age, are 100% married and have a secondary education. 66.7% of micro and small companies are in the category from 4 years to more, 100% have a work team of 1 to 5 people. Regarding quality management, 100% do not know what quality management is, 100% does not apply quality management strategy and 100% do not have administrative areas. 83,3% does not base its growth on the service it provides and does not evaluate the efficiency and efficiency in producing its product. Regarding the financing, 66.7% did not resort to formal financing, nor did they go in the majority to apply for credit. Concluding that the representatives of the micro and small enterprises of the service sector - pollingías sector of the City of Casa Grande, year 2016, and the majority are male and in their totality are adults who are in the 31 to 50 years of age, married and with secondary studies. With respect to micro and small enterprises, the majority have been operating from 4 years to more and all of them have 1 to 5 workers. Micro and small companies do not have knowledge about quality management, but if they seek to solve the problems of their micro and small business by making use of similar experiences happened previously. With regard to financing, representatives of micro and small enterprises do not use a financial loan because they are not aware of the advantages of financing.

Key Words: Financing, Quality Management

CONTENIDO

2.	Hoja de firma del jurado y asesor	ii
3.	Agradecimiento	iii
4.	Dedicatoria	iv
5.	Resumen	v
6.	Abstract	vi
7.	Contenido	vii
8.	Índice de gráficos, tablas y cuadros.	viii
I.	Introducción	1
II.	Revisión de literatura	5
III.	Hipótesis	17
IV.	Metodología	18
4.1	Diseño de la investigación	18
4.2	Población y muestra	18
4.3	Definición y operacionalización de las variables y los indicadores.	19
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
4.5	Plan de análisis	20
4.6	Matriz de consistencia	20
4.7	Principios éticos	20
V.	Resultados	22
5.1	Resultados	22
5.2	Análisis de resultados	25
VI.	Conclusiones	32
	Referencias bibliográficas	33
	Anexos	36

ÍNDICE DE TABLAS, CUADROS Y GRÁFICOS

Tabla 01: Características generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016	22
Tabla 02: Características de las micros y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016	22
Tabla 03: Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016	23
Tabla 04: El Financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016	24

FIGURAS (ANEXOS)

Figura N° 1: Genero de los representantes de las Mypes	43
Figura N° 2: Edad de los representantes de las Mypes	43
Figura N° 3: Estado Civil de los representantes de las Mypes	44
Figura N° 4: Grado de Instrucción de los representantes de las Mypes	44
Figura N° 5: Años de actividad en el rubro	45
Figura N° 6: Con cuántos trabajadores cuenta la empresa	45
Figura N° 7: Conoce lo que es gestión de calidad	46
Figura N° 8: En el año 2016, la Mype, ha aplicado alguna estrategia de gestión de calidad	46
Figura N° 9: La empresa basa su crecimiento en las características del servicio que brinda	47
Figura N° 10: Cuenta con áreas administrativas como estrategia de gestión de calidad	47
Figura N° 11: La empresa evalúa la eficacia y eficiencia en la producción de su producto	48
Figura N° 12: Recurre usted al financiamiento formal	48
Figura N° 13: En el año 2016, ha solicitado algún financiamiento	49
Figura N° 14: Cuantas veces ha solicitado crédito financiero en el año 2016	49
Figura N° 15: Que monto de crédito financiero solicito	50
Figura N° 16: En que ha invertido el crédito financiero otorgado	50
Figura N° 17: Con cuantas entidades trabaja en el sistema financiero	51
Figura N° 18: En qué plazo solicito el ultimo crédito	51
Figura N° 19: Que entidades brinda mayor facilidad para la obtención de un crédito	52
Figura N° 20: El dinero o efectivo es	52

I. INTRODUCCION

A pesar de la importancia que tienen las Mypes y el peso que representan, los países latinoamericanos aún no implementan políticas orientadas al fomento y desarrollo de este sector, en nuestro país recién con la Ley N° 28015. Ley de promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, promulgada el 03 de julio del año 2003, se está dando un impulso a la misma. En cambio, los países desarrollados si lo han hecho y muchos de lo que son ahora ha sido consecuencia de las políticas de apoyo a la creación y gestión de pequeñas empresas. También lo hacen los llamados países emergentes quienes desde hace lustros han tomado a la pequeña empresa como un sector estratégico viable para el desarrollo de dichos países. Algunos ejemplos nos ilustrarán la importancia estratégica del sector de las pequeñas empresas.

El Dr. Luis Cotocallapa en su libro Gestión de Mype, ha recopilado experiencias acaecidas anteriormente donde hace mención que en Europa después de la Segunda Guerra Mundial se enfrentó al reto de su reconstrucción, teniendo destruida más de la mitad de su infraestructura física y económica experimentó altas tasas de desempleo. Entonces, los países europeos promovieron iniciativas locales en general, principalmente apoyaron a las pequeñas empresas como una estrategia para crear empleos. Ahora estos países le deben su desarrollo y crecimiento a las pequeñas empresas. Así mismo, Estados Unidos también ha seguido un curso parecido de apoyo a las Pymes. En este caso, crearon un Sistema de Empresas Incubadoras (utilizado aún en la actualidad), que brindaban espacios físicos y asesorías, lo cual permitió una rápida expansión. En esta tarea se involucraron un creciente número de Estados y Municipios para apoyar el establecimiento de Incubadoras Empresariales. El crecimiento de empresas locales incubadas, se había convertido en una efectiva estrategia de desarrollo del país, porque estas empresas locales eran más aptas para permanecer en el lugar y

crear empleos de manera sostenida. Las incubadoras o viveros empresariales, asimismo, reducían el alto nivel de fracaso empresarial que existía y revitalizaron las economías locales. Por otro lado los países asiáticos tampoco han sido la excepción, países como Japón, Taiwán, Corea y ahora China han implementado desde el Estado, políticas de apoyo a las pequeñas empresas. El auge de este sector empresarial está permitiendo consolidar el desarrollo de dichos países, resolviendo los problemas de empleo. África es otro continente donde se viene inaugurando políticas de apoyo a las pequeñas empresas. Nigeria y Sudáfrica son ejemplos claros de cómo, aún de manera incipiente, están funcionando las incubadoras de negocios, donde instituciones públicas y privadas comprometen su accionar para fomentar el desarrollo de las empresas. En general, estas experiencias ponen en evidencia de que el sector de las Mypes, y también la mediana, juegan un papel muy importante en la economía de un país. La finalidad es la misma, se busca expandir la actividad productiva de un país a través de las Mypes, ya sea del sector industrial, comercial o de servicios, el fin, es el mismo. (Catocallapa, 2013)

En América Latina hay algunas experiencias interesantes sobre políticas que nacen de los gobiernos a favor de las Mypes. Por ejemplo, en México el gobierno desde el 2001 a la fecha ha invertido millones de dólares en fortalecer programas a favor de las Mypes. Por otro lado, en Argentina, el Fondo Nacional para la Creación y Consolidación de Micro emprendimientos (FOMICRO) es un programa a cargo del Banco de la Nación Argentina (BNA) y el Ministerio de Economía y Producción. Consiste en que organizaciones sociales se encarguen de la capacitación, asistencia técnica y la aprobación de proyectos de quienes quieran financiamiento para sus empresas. Luego estas organizaciones reciben un porcentaje de los créditos otorgados para solventar los gastos de asesoría. (Aguirre, 2001)

En el Perú el número de micro y pequeñas empresas es del 98.35% del total de empresas, pero como se puede apreciar, la realidad generadora de estas micro y pequeñas empresas es limitada, porque no están en competencia internacional. Ante estos problemas el gobierno ha creado un programa especial de apoyo financiero para las Micro y Pequeñas empresas, el cual contara inicialmente con 200 millones de recursos en el banco de la nación, pero esto no es suficiente porque sólo van a favorecer a 100 mil Micro y Pequeñas Empresas del Perú. (Alaya, 2009).

La gestión de la calidad es una filosofía de gestión empresarial que considera inseparables las necesidades del cliente y las metas de la empresa, asegura eficacia máxima dentro de la empresa y afianza el liderazgo comercial mediante la puesta en funcionamiento de procesos y de sistemas que favorecen la excelencia, al tiempo que impiden los errores y aseguran que todas las metas de la firma se logren sin despilfarrar esfuerzos, de acuerdo a la definición que la British Quality Association (B.Q.A.) aportó en 1989 respecto de las técnicas comprendidas en el paradigma de Total Quality Management (T.Q.M).

Actualmente, las micro y pequeñas empresas de la región La Libertad presentan una deficiente organización a nivel empresarial que involucra aspectos económicos, financieros y administrativos, que impide a que estas se desarrollen óptimamente.

En la ciudad de Casa Grande, donde se desarrolló el estudio, existen varios establecimientos de negocios conocidas como mypes dedicadas al servicio de pollerías, pero sin embargo se desconoce si estas mypes utilizan técnicas de gestión de calidad y si han logrado construir una estructura empresarial más sólida, así mismo se desconoce la características del financiamiento en las mypes y como pueden tener acceso a ellas. Por todo ello entre otros aspectos, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad y el

Financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector Servicio - rubro Pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016?

Para dar respuesta al problema, hemos planteado el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la Gestión de Calidad y el Financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016. Además de plantear los siguientes objetivos específicos: Primero describir las principales características del representante legal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016; segundo describir las principales características de las mypes del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016; tercero describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016; cuarto describir las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016.

El presente estudio se justifica porque es importante para dar a conocer a nivel descriptivo las principales características de la gestión de calidad y el financiamiento en las mypes y es un aporte al conocimiento de los jóvenes, estudiantes y público en general. Permitirá diseñar programas y proyectos de desarrollo que sean sostenibles en el tiempo, de manera tal que la ejecución y puesta en marcha de estos planes, programas y proyectos en el largo plazo puedan dar solución a problemas económicos como el empleo en nuestro país. Finalmente los más beneficiados en esta investigación son los empresarios que estarán interesados en saber si son gestionadas con calidad y también el uso adecuado de un financiamiento, y por ultimo servirá de base para realizar otros estudios de investigación en otros sectores productivos y de servicios.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

Ríos, (2014) en su estudio “Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014” Llega a los siguientes resultados: Del estudio realizado se concluye que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de huanchaco, tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%, el 65% de los gerentes encuestados son de sexo masculino. El 65% tiene grado de instrucción superior y universitaria completa, lo cual se representa en un 60%. El 95% cuenta con 19 trabajadores permanentes.

Respecto a la Gestión de calidad. El 50% de los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco , afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención ; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

Mendoza, (2013) en su estudio “Caracterización del Financiamiento y la Capacitación de las Mypes del sector comercio – rubro pollerías del distrito de Coishco”. Llega a los siguientes resultados: La mayoría de los representantes legales de las Mypes se encuentran entre los 31 a 40 años de edad, son de sexo masculino y tiene entre 6 a 10 años en el cargo. La mayoría de las Mypes tiene entre 1 a 5 años de permanencia, se formaron con la finalidad de generar ingresos. La mayoría de las Mypes ha solicitado crédito financiero en los años 2009 y 2010, los representantes legales creen que el crédito financiero mejorara la rentabilidad de su empresa y han invertido el crédito

otorgado en el mejoramiento de la infraestructura del local. La mayoría de las Mypes ha capacitado a su personal en los últimos años (2009 – 2010), los representantes legales creen que la capacitación es una inversión y mejora la rentabilidad de la Mype.

Bernaola, (2015) En su tesis titulada “Caracterización del financiamiento, capacitación y competitividad y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio Rubro cevicherías del Distrito de Chimbote. Periodo 2012- 2013” llega a los siguientes resultados: Respecto a los representantes legales: El 67% tiene una edad promedio de 31 a 50 años, el 70% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de Sexo Masculino, 61% de los representantes tienen el grado de estudios superior, el 47% de los representantes tienen el cargo de administrador. Respecto al financiamiento: 77% solicitó crédito financiero, el 58% solicitó crédito a las instituciones bancarias, 58% que recurrieron al crédito financiero pago una tasa de interés del 20% a más, el 41% invirtió el crédito recibido en capital de trabajo.

Flores, (2015) En su tesis titulada “Caracterización del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro pollerías de la urbanización 21 de abril zona b del distrito de Chimbote, año 2013”. Llegó a los siguientes resultados:

Con respecto a los representantes en las Micro y pequeñas empresas: El 100% tienen de 31 años a más el 66,7% son de género femenino y el 66,7% tienen estudios secundarios. Respecto a las principales características en las Micro y pequeñas empresas: El 100% tienen la colaboración de 4 a 7 trabajadores, el 100% son formales y se formaron para obtener ganancias. Respecto al financiamiento en las Micro y pequeñas empresas: El 66,7% de los representantes han solicitado crédito en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Santa, el 66,7% pagó una tasa de interés mayor del 40% anual y el 66,7% invirtió el crédito en compra de activos.

Luna, (2016) En su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013”. Llegó a los siguientes resultados:

El 60,9% son de sexo masculino. El 52,2% tiene entre 18 y 30 años de edad. El 47,8% tiene un grado instrucción universitaria. El 43,5% tiene 3 años en actividad. El 65,2% cuenta con una capacidad entre 1 a 5 trabajadores. El 69,6% tienen formalizado sus Mypes. El 65,2% mantienen a sus trabajadores de manera informal. El 100% no cuenta estándares de calidad ISO. El 60,9% aplica una gestión de calidad. El 56,6% utiliza la mejora continua como una técnica de gestión. El 47,8% se considera como dueño ante sus trabajadores. El 78,3% realiza capacitación orientada al servicio. El 39,1% considera el precio es su prioridad ante sus proveedores. Finalmente podemos concluir que la totalidad de los representantes de las Mypes del sector servicios- rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013, la mayoría son de género masculino, tienen la edad entre 18 a 30 años con estudios universitarios y 3 años en actividad. La mayoría de las Mypes esta formalizado, pero la minoría de trabajadores laboran de formal, la totalidad de las Mypes desconocen sobre estándares de calidad y ponen en práctica una gestión de calidad de manera inadecuada que carece de todo un plan estratégico administrativo y operativo, lo que los vuelve vulnerables en este mercado competitivo.

2.2 Bases teóricas.

- La Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativas en costos y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la

supervivencia de la empresa moderna. La Gestión de la Calidad como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo. El término enfoque de Gestión de la Calidad se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, prácticas y técnicas para la mejora de la calidad. (Camisón, Cruz & Gonzales 2007)

Así mismo, lo comprendido de los diferentes enfoques de Gestión de la Calidad, distinguiremos a enfoques de Calidad y Calidad Total.

Calidad

El conocimiento de la calidad va a contribuir con la empresa a que esta tenga en cuenta las opiniones y sugerencias del cliente para elaborar productos de buena calidad que van a satisfacer las necesidades del cliente según lo manifestado por **Maldonado, (2015)**” La calidad se debe entender como una responsabilidad de todos los que intervienen en el proceso, pero en especial de la gerencia. Para alcanzar realmente la calidad, es necesario, sumamente necesario, escuchar al cliente, tener en cuenta sus quejas, sus reclamos, las devoluciones, las sugerencias, etc., que tenga en cuanto al producto y su calidad se refiere, entendida ésta como lo que él buscaba al consumir y usar el producto, si no se tiene en cuenta este aspecto, no se va para ningún lado, la frase trillada y repasada por todo el mundo “el cliente siempre tiene la razón”, cobra más importancia que nunca si se quiere realmente consolidar la excelencia en la organización. Las características de calidad se llaman a las propiedades y funciones que el cliente busca en el artículo que compra. En efecto, el comprador, al adquirir un producto, procura satisfacer una determinada necesidad; busca, por tanto, la utilidad concreta que le da el producto y no tanto el producto en sí“

Calidad Total

Así mismo el termino calidad total contribuye con la empresa en el conocimiento de las estrategias de gestión y participación de todas las personas involucradas sin excepción, elaborando productos que cumplan las necesidades y expectativas del cliente para satisfacerlas y superarlas, es lo Manifestado por **Maldonado, (2015)** “La Calidad es Total porque comprende todos y cada uno, de los aspectos de la organización, porque involucra y compromete a todas y cada una de las personas de la organización. La calidad tradicional trataba de arreglar la calidad después de cometer errores. Pero la Calidad Total se centra en conseguir que las cosas se hagan bien a la primera. La calidad se incorpora al sistema. No es ocurrencia tardía y los llamados niveles de calidad aceptables se vuelven cada día más inaceptables. Tal vez para entender mejor el concepto de Calidad Total conviene comenzar diciendo que el objetivo de toda organización, grupo de trabajo, área o puesto de trabajo o inclusive el individuo, es generar un producto o servicio que va a recibir otra organización, otra área u otro individuo, a quien denominamos, también llamado Usuario o Consumidor. La Calidad Total significa un cambio de paradigmas en la manera de concebir y gestionar una organización. Uno de estos paradigmas fundamentales y que constituye su razón de ser es el perfeccionamiento constante o mejoramiento continuo. La Calidad Total comienza comprendiendo las necesidades y expectativas del cliente para luego satisfacerlas y superarlas.

- El financiamiento para las micro y pequeñas empresas es una alternativa de solución y es de vital importancia para su crecimiento y desarrollo, solucionando problemas de compra de activos, mejoramiento de infraestructura y capital de trabajo, para el buen funcionamiento de la empresa y poder competir y permanecer en este mercado exigente.

Importancia del Financiamiento

El Financiamiento para las micro y pequeñas empresas es fundamental para la marcha del negocio o emprendimiento. Según el Banco Central de Reserva del Perú, (Mayo 2009) en el IV concurso escolar manifestó que “Es importante el acceso al financiamiento del sistema financiero porque permite a las MYPES tener una mayor capacidad de desarrollo, realizar nuevas y más eficientes operaciones, ampliar el tamaño de sus operaciones y acceder a créditos en mejores condiciones (de tasa y plazo, entre otras)”

Por otro lado, el financiamiento se divide en financiamiento a corto plazo y financiamiento a largo plazo

a. Productos crediticios directos de corto plazo

Las operaciones directas que pueden ser utilizadas por empresas y personas naturales para financiar necesidades de capital de trabajo, las cuales por definición son de corto plazo y pueden requerirse en moneda nacional o extranjera. El término Directo, implica que el apoyo financiero involucra entrega de efectivo de la entidad financiera al solicitante. **Sobregiro:** También denominado crédito en cuenta corriente. Este producto puede ser ofrecido sólo por instituciones financieras que estén autorizadas a abrir cuentas corrientes a sus clientes, lo que actualmente está permitido únicamente a los bancos, un sobregiro permite a la empresa que lo solicita, girar cheques o solicitar cargos en su cuenta corriente sin contar con efectivo, esperándose que un plazo muy corto (8 días o menos) el saldo negativo se regularice. **Tarjetas de Crédito;** También conocidas como dinero plástico, son líneas de crédito que permiten a las personas naturales y empresas que las posean, a utilizarlas en compras en establecimientos afiliados o mediante disposiciones en efectivo a lo largo de 30 días. Al término de los cuales, se podrá pagar bajo cualquiera de las tres modalidades siguientes: *Full*, tendrá

que cancelar el 100% de lo utilizado, así haya requerido el día 29 del ciclo de facturación. *Mínimo*, deberá pagar un porcentaje de las compras efectuadas o los fondos obtenidos, usualmente 1/12 de lo utilizado. **Crédito**, lo que implica pagar en cuotas mensuales a lo largo de un año. Hay que destacar que la tarjeta de crédito progresivamente está siendo utilizada por los empresarios de micro y pequeña empresa para cubrir sus necesidades de capital de trabajo. **Pagarés**: Esta modalidad de financiamiento, involucra el desembolso de dinero por parte de la institución financiera a la empresa o persona solicitante, para que le sea devuelto en un plazo, previamente determinado y con los intereses correspondientes. El pagaré, en su modalidad de apoyo para capital de trabajo, es un préstamo de corto plazo (plazos menores a un año) y es utilizado para la adquisición de materia primas, insumos, pago de sueldos y salarios, así como pago de servicios (agua y energía eléctrica) necesarios para poder elaborar y vender los bienes y servicios que la empresa ofrece en el mercado. **Descuento de Letras**: Esta es una modalidad de crédito que financia las ventas efectuadas. Para hacer uso de este producto, la empresa o persona solicitante necesariamente tiene que haber vendido al crédito, girando letras de cambio que su comprador debe haber aceptado. Descontar una letra significa que el girador (la empresa o persona que vende) se la endosa en procuración (lo que significa entregarla para que la cobren por cuenta del girador) a la institución financiera, a fin de recibir por parte de esta un monto de dinero hoy y que será cancelado a futuro, con la cobranza de la letra por parte de la institución financiera. **Factoring**: Este producto financiero permite a una empresa o persona vender sus créditos comerciales a una empresa especializada o banco (factor en la jerga financiera). El precio por el cual se adquirirán las facturas o las letras, incluye una deducción por los intereses adelantados que cobra el factor, a lo que hay que agregar la comisión por negociación. (Lira, 2009)

b. Productos crediticios indirectos de corto plazo

Dentro de este tipo de productos podemos mencionar a la carta fianza y el aval. El término indirecto significa que el apoyo otorgado por la institución financiera no implica entrega de efectivo, sino más bien una garantía de pago y, por lo tanto, los ingresos que obtiene ésta no se denominan intereses sino comisiones. **Carta Fianza:** La carta fianza, es un documento que extiende la institución financiera a favor de la empresa solicitante, por el cual ésta se compromete a garantizarla en el cumplimiento de una obligación frente a un tercero. Esto significa, que en caso que la empresa o persona afianzada incumpla el pago de una deuda o de un compromiso, es la institución financiera emisora de la carta fianza la que se hace cargo del pago por el monto garantizado y que está explícito en el documento emitido. **Aval bancario:** El aval bancario, representan una garantía que extiende la entidad financiera sobre el cumplimiento de una obligación contenida en un título valor, usualmente una letra de cambio o un pagaré. El compromiso se concreta a través de la firma de funcionarios de la institución autorizados para tal fin en el título valor garantizado. (Lira, 2009)

c. Productos crediticios directos de mediano y largo plazo

Los productos crediticios directos que pueden ser utilizados por empresas y personas naturales para financiar la adquisición de activos, los cuales son de largo plazo y pueden requerirse en moneda nacional o extranjera. **Pagares:** Esta modalidad de pago, al igual que el de corto plazo, involucra el desembolso de dinero por parte de la institución financiera a la empresa o persona solicitante, para que le sea devuelto en un plazo mayor a un año y con los intereses correspondientes. El pagaré, de este tipo, es un préstamo de largo plazo (plazos mayores a un año) y es utilizado para la adquisición de activos fijos (maquinarias y equipos) así como inmuebles, los mismos que serán solicitados en garantía de la operación. Este instrumento por naturaleza es

un pagaré a tasa vencida, y pagadero a través de varias cuotas con periodicidad determinada, para lo cual usted debe recibir de la entidad financiera la tabla de amortizaciones correspondiente, que le informará las fechas exactas y los montos a pagar.

Arrendamiento Financiero: Este tipo de producto también conocido como Leasing, permite la adquisición de activos fijos (bienes de capital e inmuebles) mediante el pago de cuotas periódicas con una opción de compra final, la cual representa usualmente el 1% del valor total del bien. Este producto crediticio es uno de los más atractivos por sus efectos de carácter tributario. Ahondemos un poco más el concepto. Mediante el leasing una institución financiera (en la jerga de la operación “el arrendador”), a solicitud del cliente (“el arrendatario”), adquiere un activo fijo de proveedores locales, el cual es cedido en uso (alquilado) a éste, durante un plazo pactado a cambio de cuotas periódicas (usualmente mensuales) que están gravadas con el IGV. Una vez finalizado el cronograma de pagos, la empresa solicitante tiene la opción de adquirir a un precio simbólico el bien arrendado. A este tipo de leasing se le conoce como Leasing directo. Este tipo de operación permite comprar todo tipo de bienes ya sea inmuebles para instalación o expansión de plantas industriales, comerciales, oficinas, entre otros.

Retro arrendamiento Financiero (lease-back): Mediante esta operación la institución financiera adquiere un bien de una empresa y se cede en uso durante un plazo pactado a cambio de un pago mediante cuotas periódicas. Una vez finalizado el plazo la empresa tiene la opción de recuperar el bien vendido por un precio simbólico. La ventaja del lease-back es incrementar el capital de trabajo que la empresa necesita valiéndose de los activos fijos con los que cuenta.

Otros proveedores de fondos: Así como los distintos tipos de empresas en el sistema financiero local –Banca Múltiple, Cajas Municipales, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y Edpymes- financian con sus propios recursos las actividades de las micro y

pequeñas empresas. Estas fuentes alternativas de créditos provienen básicamente de tres tipos de instituciones, que en algunos casos forman una “cadena de fondos” (es decir se “pasan” los fondos de unas a otras para que finalmente lleguen a los beneficiarios últimos de los créditos), y en otros actúan de manera individual o independiente. Las fuentes adicionales de fondos más frecuentes para las MyPE provienen de los siguientes “grupos” o “sistemas institucionales”. **Banca de segundo piso:** Se entiende por banca de segundo piso, al conjunto de instituciones financieras que canalizan sus recursos hacia el mercado a través de otras instituciones financieras intermediarias ó IFI, complementando de esta forma la oferta de créditos que el resto del sistema financiero ofrece para financiar actividades empresariales. **Fondos contravalor y concursables:** En un sentido amplio, los fondos contravalor son un tipo de fondos concursables, pues en ambos casos, se produce una suerte de “subasta” o concurso para la asignación de los recursos financieros que ambos manejan. **Fondos de Inversión Especializados:** Los Fondos de Inversión son mecanismos de financiamiento que provienen del llamado mercado de capitales, estos fondos administran capitales de inversionistas institucionales tales como las AFP’s, Bancos y otras empresas financieras. Una de estas empresas (Compass Group SAFI) ha constituido un fondo de inversión para pymes, el cual proporciona a micro, pequeñas y medianas empresas la posibilidad de financiar sus acreencias de pagos tales como facturas y letras de cambio a través de un sistema electrónico de pagos que opera por Internet. (Lira, 2009)

Es por ello, que en nuestro país existe un gran número de instituciones que brindan financiamiento. **Según Borghi, (2010).** “Actualmente existen diversas instituciones financieras cuya función es realizar préstamos a empresas, las mismas que se clasifican de la siguiente forma: **Instituciones financieras privadas:** Bancos, sociedades

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

Instituciones financieras públicas: Bancos del Estado, cajas rurales de instituciones estables. Estas instituciones se rigen por sus propias leyes, pero están sometidas a la legislación financiera de cada país y al control de la superintendencia de bancos.

Entidades financieras: Es el nombre que se le da a las organizaciones que mantiene líneas de crédito para proyectos de desarrollo y pequeños proyectos productivos a favor de las poblaciones pobres. Incluyen los organismos internacionales, los gobiernos y las ONG internacionales o nacionales.

2.3. Marco Conceptual

Definición de la Micro y Pequeña Empresa

La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tienen como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Caracterización de las Mypes: Según Ley N° 30056

	Ventas Anuales en UIT	Ventas Anuales en Soles	Trabajadores
Micro Empresa	Hasta 150 UIT	592,500 soles	No hay limites
Pequeña Empresa	Más de 150 UIT y hasta 1,700 UIT	Más de 592,500 soles y hasta 6'715,000 soles	No hay limites
Mediana Empresa	Más de 1,700 UIT y hasta 2,300 UIT	Más de 6'715,000 soles y hasta 9'085,000 soles	No hay limites

El valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) es de 3,950 soles. Establecida por D.S. N°397-2015-EF. Para el año 2016.

Definición de Gestión de Calidad

La Gestión de la Calidad como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo.

Definición de Financiamiento

Financiamiento es el conjunto de recursos monetarios financieros utilizados para realizar una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. Es por ello que el financiamiento se contrata dentro o fuera del país a través de créditos, empréstitos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo relativamente.

Definición de Pollo ala Brasa

El pollo a la brasa es uno de los platos típicos de la gastronomía peruana y uno de los de mayor consumo en el Perú El pollo a la brasa es un jugoso pollo de piel dorada y alitas crocantes deliciosas, aliñado y marinado con hierbas y condimentos, que es acompañada con papitas fritas doradas y ensalada.

III. HIPOTESIS

Por ser una investigación descriptiva no se planteó hipótesis.

IV. METODOLOGIA

4.1 Diseño de la investigación

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

No experimental, porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables gestión de calidad y financiamiento, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de la micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro pollerías en la ciudad de Casa Grande, año 2016.

Será transversal, porque se realizara en un determinado tiempo. Iniciará el 20 de noviembre del 2016 y finalizara el 19 de marzo del 2017.

Descriptivo, porque sólo se describirá la parte más relevante de las variables gestión de calidad y financiamiento del sector servicio, rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016.

4.2 Población y muestra

Población: La población en estudio estará conformado por 06 mypes del sector servicio-rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016.

Muestra:

No se seleccionó la muestra, se trabajó con el 100% de la población.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición Variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de Calidad	Conjunto de acciones que alguien o una organización llevan a cabo con la misión de administrar una empresa, un negocio o solucionar un asunto.	Calidad	Si No	Nominal
		Gestión	Si No	Nominal
		Gestión de Calidad	Si No	Nominal
		Calidad Total	Si No	Nominal
Financiamiento	Conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinaran a una empresa, actividad, organización o individuo para que lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto.	Entidades	E. Bancarias, Ent. Financieras, Cajas Municipales, Cajas Rurales, Edpymes.	Nominal
		Personas	Naturales	
		Monto Estimado (S/.)	00.000 a 10,000 10,000 a 20,000 20,000 a más.	Razón
		Interés a Pagar	00.00 a 10.00 % 11.00 a 20.00 % 20.00 a más.	Razón
		Uso del Monto Estimado	Mejoramiento del local, compra de maquinaria y Equipos	Nominal
Tiempo para devolver	Corto Plazo, Mediano Plazo y Largo Plazo	Nominal		

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio se aplicara como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual se les dará a que respondan las personas encargadas de las micro y pequeñas empresas quien a veces se encuentran dirigidas por los mismos dueños.

Técnica: Encuesta

Instrumentos: Cuestionario

4.5 Plan de análisis

Para el análisis de los recolectados en la investigación se analizarán haciendo uso del análisis descriptivo, para lo cual se utilizarán tablas y fórmulas estadísticas, así como también el programa EXCEL necesarios para la tabulación de los datos respectivos y para el procesamiento de los datos el software SPSS (programa de estadística para ciencias sociales).

4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA
¿Cuáles son las principales características de la gestión de Calidad y el Financiamiento en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016?	Describir las principales características de la Gestión de calidad y del Financiamiento en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016	Por ser una investigación descriptiva no se está planteando hipótesis.	Gestión de Calidad Financiamiento	Tipo de investigación: Descriptivo Nivel de investigación: Cuantitativo Diseño: No experimental – Transversal - descriptivo Población: La población en estudio estará conformado por 06 mYPES del sector servicio-rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016. Muestra: No se seleccionó la muestra, se trabajó con el 100% de la población.

4.7 Principios éticos

En el desarrollo de la investigación, se recabará información que voluntariamente proporcionarán los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio, dicha información será de uso totalmente académico. Los principios básicos que se utilizarán en el desarrollo de la investigación serán:

Principio de protección de las personas: Con autonomía menoscabada o disminuida, que exige que quienes sean dependientes o vulnerables reciban resguardo contra el daño o el abuso.

Profesionalidad: Es la ética con nosotros mismos. Capacidad de trabajo, disciplina, formación continua, perseverancia e interés.

Confidencialidad: Es la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información.

Confiabilidad: La información se recopilará en forma de texto y fuente confiable.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla N° 1: Características generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016.

Datos Generales	N° de Mypes	F. Relativa %
Sexo		
Masculino	4	66.7
Femenino	2	23.3
Total	6	100
Edad (años)		
18 – 30 años	0	0
31 – 50 años	6	100
51 a mas	0	0
Total	6	100
Estado Civil		
Casado	6	100
Total	6	100
Grado de Instrucción		
Primaria	0	0
Secundaria	6	100
Superior técnico	0	0
Superior universitario	0	0
Total	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016.

Tabla N° 2: Características de las micros y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016.

De las Micro y Pequeñas Empresas	N° de Mypes	F. Relativa %
Años de Actividad en el rubro		
Menos de 1 año	0	0
De 1 a 2 años	1	16.6
De 2 a 4 años	1	16.7
De 4 a mas	4	66.7
Total	6	100
Con cuántos trabajadores cuenta la empresa		
1 a 5 trabajadores	6	100
6 a mas	0	0
Ninguno	0	0
Total	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las **micros y pequeñas empresas** del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016.

Tabla N° 3: Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016.

Gestión de Calidad	N° de Mypes	F. Relativa %
¿Conoce lo que es Gestión de Calidad?		
Si	0	0
No	6	100
Total	6	100
En el año 2016, la MYPE, ha aplicado alguna estrategia de Gestión de calidad?		
Si	0	0
No	6	100
Total	6	100
Cree usted que la Empresa basa su crecimiento en las características del servicio que brinda?		
Si	1	16.7
No	5	83.3
Total	6	100
Cuenta con áreas administrativas como estrategia de Gestión de Calidad?		
Si	0	0
No	6	100
Total	6	100
La empresa evalúa la eficacia y eficiencia en la producción de su producto?		
Si	1	16.7
No	5	83.3
Total	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016.

Tabla N° 4: El Financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016.

El Financiamiento	N° Mypes	F. Relativa %
Recurre usted al financiamiento formal		
Si	2	33.3
No	4	66.7
Total	6	100
En el año 2016, ha solicitado algún financiamiento		
Si	2	33.3
No	4	66.7
Total	6	100
Cuántas veces ha solicitado crédito financiero en el año 2016		
1 vez	2	33.3
2 veces	0	0
3 veces	0	0
4 veces	0	0
Ninguno	4	66.7
Total	6	100
Qué monto de crédito financiero solicito (S/.)		
500 a 5000	0	0
5000 a 15000	2	33.3
15000 a 20000	0	0
Más de 20000	0	0
Ninguno	4	66.7
Total	6	100
En que ha invertido el crédito financiero otorgado		
Capital de trabajo	0	0
Compra de activos	0	0
Mejoramiento de infraestructura	2	33.3
Otros	0	0
Ninguno	4	66.7
Total	6	100
Con cuántas entidades trabaja en el sistema financiero		
Solo 1	2	33.3
de 2 a 3	0	0
de 4 a más	0	0
Ninguno	4	66.7
Total	6	100
En qué plazo solicito el último crédito		
Largo plazo	0	0
Corto plazo	2	33.3
Ninguno	4	66.7
Total	6	100

Qué entidades brinda mayor facilidad para la obtención de un crédito		
Cajas Municipales	0	0
Bancos	2	33.3
Empresas Financieras	0	0
Edpymes	0	0
Cajas rurales	0	0
Ninguno	4	66.7
Total	6	100
El dinero o efectivo que tiene es		
Propio	4	66.7
Financiado	2	33.3
Total	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016.

5.2 Análisis de resultados

Tabla N° 01: Referente al empresario legal de las micro y pequeña empresa.

Género del representante

El 66.7% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino pero este resultado contrasta con lo encuestado por **Flores (2015)**, donde menciona que el 66.7% de los representantes legales son de género femenino y coincide casi con lo encuestado por **Ríos (2014)**, y **Bernaola (2015)** donde menciona que el 65% y 70% respectivamente de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino.

Esto demuestra que actualmente de la totalidad de las micro y pequeñas empresas en su mayor porcentaje están representados por hombres.

Edad del representante

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad entre los 31 a 50 años, este resultado coincide con lo encuestado por **Flores (2015)**, donde menciona que la edad promedio de los representantes de las micro y pequeñas

empresas oscilan entre 31-50 años de edad. Este resultado casi coincide con lo encuestado por **Bernaola (2013)**, donde menciona que la edad promedio de los representantes son de 30 – 50 años de edad representando el 67%.

Esto demuestra que actualmente de la totalidad de las micro y pequeñas empresas en su mayor porcentaje están representadas por personas adultas.

Estado Civil

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son casados. Este resultado no coincide con otros autores porque ellos no consideraron en su encuesta el estado civil de cada representante.

Nivel Educativo

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas han concluido sus estudios secundarios este resultado contrasta con lo encuestado por **Ríos (2014)**, donde menciona que el 65% han concluido estudios universitarios, pero coincide con lo encuestado por Flores **(2015)**, donde menciona que el 67% han concluido sus estudios secundarios.

Esto demuestra que actualmente de la totalidad de las micro y pequeñas empresas en su mayor porcentaje están representadas por personas que solo han concluido estudios secundarios.

Tabla N° 2: Características de las micros y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016.

Años de actividad en el rubro

Con respecto a la antigüedad de las Micro y pequeñas empresas: El 66.7% de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen de 4 a más años de antigüedad en el rubro. Este resultado contrasta con lo encuestado por **Luna (2016)**, donde menciona que el 43% de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen una antigüedad de 3 años, también este resultado contrasta con lo encuestado por **Mendoza (2013)**, el cual muestra que las mypes tienen de 1 – 5 años de antigüedad. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016 tienen de 4 a más años de antigüedad en el mercado.

Con cuántos trabajadores cuenta la empresa

El 100% de las Mypes trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores estos resultados contrastan con los resultados de **Ríos, (2014)**, Donde el 95% de las Mypes cuentan con 19 trabajadores permanentes, estos resultados muestran que las Mypes han reducido su personal para minorar costos de planilla.

Tabla N° 3: Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016.

Conoce gestión de calidad

El 100% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas, no conocen el término gestión de calidad, este resultado coincide con lo encuestado por **Luna (2016)**, quien indica que el 100% de los encuestados no tienen conocimiento sobre gestión de calidad. Esto demuestra actualmente que la mayoría de las micro y

pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, no conocen el término gestión de calidad.

En el año 2016, las mypes han aplicado alguna estrategia de gestión de calidad

Con respecto a que si han aplicado una estrategia de gestión de calidad los representantes de las Micro y pequeñas empresas: El 100% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas no cuentan con una estrategia de gestión de calidad, este resultado contrasta con lo encuestado por **Luna (2016)**, quien indica que el 60.9% de las mypes aplican una estrategia de gestión de calidad que le permita implementar sus estrategias para el logro de sus objetivos. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, no cuentan con una estrategia de gestión de calidad.

La empresa basa su crecimiento en las características del servicio que brinda.

El 83.3% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas encuestadas, manifestó que no y el 16.7% manifestó que su crecimiento se basa a las características de servicio que brinda a sus clientes. Esto no apunta al aseguramiento de la buena calidad por la definición más general sino a garantizar que un producto sea consistente.

Cuenta con áreas administrativas como estrategia de gestión de calidad

El 100% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas reconocieron que no cuentan con áreas administrativas como estrategias de gestión de calidad. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector

servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, se han manejado solo con la experiencia.

La empresa evalúa la eficacia y eficiencia en la producción de su producto

El 83.3% mencionaron que la empresa no evalúa la eficacia y eficiencia de la operación, mediante el control de procesos, mientras que el 16.7% evalúa la eficacia y eficiencia dentro de la empresa. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, no evalúa la eficacia y eficiencia de la operación, mediante el control de procesos.

Tabla N° 4: El Financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016.

Recurre usted al financiamiento formal

Del 100% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, el 66.7% no recurre al financiamiento contrastando con lo encuestado por Bernaola (2015) y Flores (2015) quienes indican que el 77% y 66.7% respectivamente si recurren al financiamiento. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, no tienen conocimiento sobre las ventajas que brinda el financiamiento.

En el año 2016, ha solicitado algún financiamiento

Del 100% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, el 66.7% no ha solicitado financiamiento durante el periodo de estudio contrastando con lo encuestado por Bernaola (2015) y Flores (2015) quienes indican que el 77% y 66.7% respectivamente si recurren al financiamiento. Esto demuestra que actualmente la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, no ha solicitado financiamiento.

Cuántas veces ha solicitado crédito financiero en el año 2016

Del 100% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, el 33.3% solicito 1 vez crédito durante el periodo 2016, mientras que el 66.7% no solicito crédito.

Que monto de crédito financiero solicito

Del 100% % de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, el 33.3% recibió un importe de crédito entre 5000 y 15000 mientras que el 66.7% no solicito ningún tipo de crédito.

En que ha invertido el crédito financiero otorgado

Del 100% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, el 33.3% utilizó el crédito obtenido en mejoramiento de infraestructura del local, mientras que **Bernaola (2015)**, indica que el 41% lo utilizo en capital de trabajo y **Flores (2015)**, indica que el 66.7% lo utilizo en compra de

activos. Esto demuestra que las empresas mejoran su infraestructura, capital de trabajo y compra de activos a través de un crédito obtenido.

Con cuantas entidades trabaja en el sistema financiero

Del 100% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, el 33.3% trabajo con una sola institución financiera. Mientras que el 66.7% no visito a ninguna institución financiera.

En qué plazo solicito el último crédito

Del 100% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, el 33.3% obtuvo un crédito a corto plazo. Mientras que el 66.7% no visito a ninguna institución financiera.

Que entidades brinda mayor facilidad para la obtención de un crédito

Del 100% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, el 33.3% manifiesta que los bancos son los que prestan mayor facilidad para la obtención de un crédito. Mientras que el 66.7% no visito a ninguna institución financiera.

El dinero que tiene es propio o financiado

Del 100% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, el 66.7% manifiesta que el dinero o efectivo es propio. Mientras que el 33.3% nos indican que el dinero que poseen es financiado.

VI. CONCLUSIONES

Los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, La mayoría son de género masculino y en su totalidad son adultos que están dentro de los 31 a 50 años de edad, casados y con estudios de nivel secundario.

Con respecto a las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, La mayoría tiene funcionando de 4 años a más, así mismo, la totalidad de ellas cuentan con un equipo de trabajo de 1 a 5 personas.

La presente tesis concluye que en la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, no tienen conocimiento sobre **gestión de calidad**, pero si buscan dar soluciones a los problemas de su micro y pequeña empresa haciendo uso de experiencias similares sucedidas anteriormente.

Con respecto al **financiamiento** los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, La mayoría no recurre a un crédito financiero porque no tienen conocimiento sobre las ventajas que brinda el financiamiento y su capital es propio.

Referencias bibliográficas.

1. **Aguirre, P. (2001)** *“Políticas Públicas a las mype en américa latina”*. Manuscrito enviado para su publicación. Extraído el 15 de diciembre de: <http://www.monografias.com/trabajos39/micro-empresas/micro-empresas2.shtml>
2. **Alaya, C. (2009)** *“Es mi Perú”*. Extraído el 15 de diciembre de: <http://www.esmiperu.blogspot.com>.
3. **Banco Central de Reserva del Perú, (Mayo 2009)**, Importancia de facilitar el acceso al crédito a la Micro y Pequeña Empresa. Extraído el 15, de Diciembre del 2016 de: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/ConcursoEscolar/2009/Concurso-Escolar-2009-Material-3.pdf>
4. **Bernaola, M. (2015)** *“Caracterización del financiamiento, capacitación y competitividad y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro cevicherías del Distrito de Chimbote. Periodo 2012 - 2013”*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
5. **Borghi, A. (2010)**. “Opciones de Financiamiento para su empresa”. Extraída el 15 de diciembre del 2016 de: http://coyuntura_economica.com/finanzas/financiamiento-de-empresas.
6. **British Quality Association, (1989)**. *“Calidad Total y Recursos Humanos”*. Extraída el 15 de Diciembre de: www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1200/gestion_de_calidad_y_evolucion.html
7. **C. Camisón, S. Cruz & T. Gonzales. (2006)**. *“Gestión de Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas.”*, Extraída el 15 de diciembre del 2016 de: <http://www.gestion-de-la-calidad.pdf>.

8. **Cotocallapa, L. (2013)** “*Gestión de Mype*” *Extraído el 15 de diciembre de:*
<http://www.academia.edu/9554551/gestion-de-mypes>

9. **Flores, M. (2015)** “*Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías de la urbanización 21 de abril zona b del distrito de Chimbote, año 2013*”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

10. **Gitman, L. (1996)**. “*Administración Financiera Básica*”. 3° Edición. México, D. F.

11. **J. Maldonado, (2015)**. “*FUNDAMENTOS DE CALIDAD TOTAL*”, Ed. Revisada 2015. Extraída el 15 de diciembre del 2016 de: <http://www.fundamentos-de-calidad-total.pdf>.

12. **J. Maldonado, (2015)**. “*FUNDAMENTOS DE CALIDAD TOTAL*”, Ed. Revisada 2015. Extraída el 15 de Diciembre del 2016 de: <http://www.fundamentos-de-calidad-total.pdf>

13. **Ley N° 28015 (03. 07. 2003)** “*Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*”. Extraída el 15 de diciembre del 2016 de: <http://www.alianzapacifico.net/observatorio-regional-pymes/images/ley-28015.pdf>.

14. **Ley N° 30056 (02. 07. 2013)** *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Extraído el 15 de diciembre del 2016 de:*
http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/...LEY_30056/Ley%20N%2030056.pdf

15. **Luna, K. (2016)** “*Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

16. **Mendoza, C. (2013)** *“Caracterización del financiamiento y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro pollerías del distrito de Coishco, periodo 2009 - 2010”*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
17. **P. Lira, (2009)**. *“FINANZAS Y FINANCIAMIENTO, las herramientas de gestión que toda pequeña empresa debe conocer”*. 1ª Ed. 2009. Extraída el 15 de diciembre del 2016 de: www.coehp.com/contenido/biblioteca/portaldoc201_3pdf
18. **Ríos, M. (2014)** *“Gestión de Calidad, Satisfacción de los clientes y el Impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios – rubro restaurantes del distrito de Huanchaco, año 2014”*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
19. **SUNAT. (2008)**. Texto Único Ordenado de la Ley de promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la micro y pequeña empresa. Extraída el 15 de Diciembre del 2016 de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normasLegales.html>

Anexos

Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	NOV. 2016		DIC. 1016		ENE. 2017		FEB. 2017		MAR. 2017		
	3	4	2	3	1	3	1	3	1	2	3
Planteamiento del Proyecto de Investigación	X										
Se realizó asesoramiento del docente para la realización del Proyecto		X									
Presentación del Proyecto de Investigación - Trabajo de Campo			X								
Trabajo de Campo – Tabulación – Resultados - Análisis y Conclusiones.				X							
Presentación de Resultados - Elaboración del Informe.					X						
Presentación del Informe a DTI (Docente Tutor Investigador)						X					
Presentación de Informe a Corrector estadístico y Corrector de Estilo.							X				
Presentación del Informe a la Comisión.								X			
Ingreso del Informe a Módulo “Pre Banca”									X		
Pre sustentación (Pre Banca).										X	
Sustentación.											X

Poblacion y Muestra

La población de las micro y pequeñas empresas de pollerías en la ciudad de casa Grande es de 6. Información obtenida por medio de la herramienta del sondeo

Nº	Pollerías	Dirección
1	Pollerías Ximena	Calle Tren s/n
2	Pollerías Roast Chicken	Calle Santiago de Chuco # 16
3	Pollerías Lucero	Calle Huallaga # 10
4	Pollerías Spice	Urb. Lima s/n
5	Pollerías Roast Chicken	Calle Pachitea s/n
6	Pollerías Cuzco	Calle Tren s/n



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS DUEÑOS, GERENTES Y/O
REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO, RUBRO POLLERIAS DE LA CIUDAD DE CASA GRANDE,
PROVINCIA DE ASCOPE.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las micro y pequeñas empresas del rubro indicado anteriormente, la misma que servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado

**“LA GESTION DE CALIDAD Y EL FINANCIAMIENTO EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO POLLERIAS DE LA
CIUDAD DE CASA GRANDE, AÑO 2016”**

Instrucciones:

Mucho le agradeceré se sirva completar las siguientes preguntas relacionadas a su empresa, la información que Usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece anticipadamente.

I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA.

1. Sexo: a) Masculino..... b) Femenino.....
2. Edad del representante legal de la empresa:
3. Estado civil:
4. Grado de Instrucción:
a) Primaria b) Secundaria c) Superior Técnico d) Superior Universitario

II. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

5. ¿Años de actividad en el rubro?

- a) Menos de 1 año
- b) de 1 a 2 años
- c) de 2 a 4 años
- d) de 4 a más

6. ¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?

- a) De 1 a 5 trabajadores
- b) de 6 a más trabajadores
- c) Ninguno

III. RESPECTO A LA GESTIÓN DE CALIDAD

7. ¿Conoce lo que es Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

8. ¿En el año 2016, la MYPE, ha aplicado alguna estrategia de Gestión de calidad?

- a) Si
- b) No

9. ¿Cree usted que la Empresa basa su crecimiento en las características del servicio que brinda?

- a) Si
- b) No

10. ¿Cuenta con áreas administrativas como estrategia de Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

11. ¿La empresa evalúa la eficacia y eficiencia en la producción de su producto?

- a) Si
- b) No

IV. RESPECTO AL FINANCIAMIENTO DE LA EMPRESA

12. ¿Recurre usted al financiamiento formal?

- a) Si
- b) No

13. ¿En el año 2016, ha solicitado algún financiamiento?

- a) Si
- b) No

14. ¿Cuántas veces ha solicitado crédito financiero en el año 2016?

- a) 1 vez
- b) 2 veces
- c) 3 veces
- d) 4 veces
- e) Ninguna vez

15. ¿Qué monto de crédito financiero solicitó?

- a) 500 a 5000
- b) 5000 a 15000
- c) 15000 a 20000
- d) Más de 20000

16. ¿En que ha invertido el crédito financiero otorgado?

- a) Capital de trabajo
- b) Compra de activos
- c) Mejoramiento de infraestructura
- d) Otros

17. ¿Con cuántas entidades trabaja en el sistema financiero?

- a) Solo 1
- b) de 2 a 3
- c) de 4 a más

18. ¿En qué plazo solicitó el último crédito?

- a) Largo plazo
- b) Corto plazo

19. ¿Qué entidades brinda mayor facilidad para la obtención de un crédito?

- a) Cajas Municipales
- b) Bancos
- c) Empresas Financieras
- d) Edpymes
- e) Cajas rurales

20. ¿El dinero o efectivo que tiene es?

- a) Propio
- b) Financiado

TABULACION

Preguntas	Respuesta	Tabulación	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa %
1. Sexo	Masculino	III	4	66.7
	Femenino	II	2	33.3
	Total	6	6	100
2. Edad del representante legal de la empresa	18 – 30 años	0	0	0
	31 – 50 años	IIII	6	100
	51 a mas	0	0	0
	Total	6	6	100
3. Estado Civil	Casado	IIII	6	100
	Total	6	6	100
4. Grado de Instrucción	Primaria	0	0	0
	Secundaria	IIII	6	100
	Superior técnico	0	0	0
	Superior universitario	0	0	0
	Total	6	6	100
5. Años de Actividad en el rubro	Menos de 1 año	0	0	0
	De 1 a 2 años	I	1	16.6
	De 2 a 4 años	I	1	16.7
	De 4 a mas	III	4	66.7
	Total	6	6	100
6. Con cuántos trabajadores cuenta la empresa	1 a 5 trabajadores	IIII	6	100
	6 a mas	0	0	0
	Ninguno	0	0	0
	Total	6	6	100
7. Conoce lo que es Gestión de Calidad	Si	0	0	0
	No	IIII	6	100
	Total	6	6	100
8. En el año 2016, la Mype, ha aplicado alguna estrategia de Gestión de calidad?	Si	0	0	0
	No	IIII	6	100
	Total	6	6	100
9. Cree usted que la Empresa basa su crecimiento en las características del servicio que brinda?	Si	I	1	16.7
	No	IIII	5	83.3
	Total	6	6	100
10. Cuenta con áreas administrativas como estrategia de Gestión de Calidad	Si	0	0	0
	No	IIII	6	100
	Total	6	6	100

11. La empresa evalúa la eficacia y eficiencia en la producción de su producto	Si	I	1	16.7
	No	IIII	5	83.3
	Total	6	6	100
12. Recurre usted al financiamiento formal	Si	II	2	33.3
	No	IIII	4	66.7
	Total	6	6	100
13. En el año 2016, ha solicitado algún financiamiento	Si	II	2	33.3
	No	IIII	4	66.7
	Total	6	6	100
14. Cuántas veces ha solicitado crédito financiero en el año 2016	1 vez	II	2	33.3
	2 veces	0	0	0
	3 veces	0	0	0
	4 veces	0	0	0
	Ninguno	IIII	4	66.7
	Total	6	6	100
15. Qué monto de crédito financiero solicito	500 a 5000	0	0	0
	5000 a 15000	II	2	33.3
	15000 a 20000	0	0	0
	Más de 20000	0	0	0
	Ninguno	IIII	4	66.7
	Total	6	6	100
16. En que ha invertido el crédito financiero otorgado	Capital de trabajo	0	0	0
	Compra de activos	0	0	0
	Mejoramiento de infraestructura	II	2	33.3
	Otros	0	0	0
	Ninguno	IIII	4	66.7
	Total	6	6	100
17. Con cuántas entidades trabaja en el sistema financiero	Solo 1	II	2	33.3
	de 2 a 3	0	0	0
	de 4 a más	0	0	0
	Ninguno	IIII	4	66.7
	Total	6	6	100
18. En qué plazo solicito el último crédito	Largo plazo	0	0	0
	Corto plazo	II	2	33.3
	Ninguno	IIII	4	66.7
	Total	6	6	100
19. Qué entidades brinda mayor facilidad para la obtención de un crédito	Cajas Municipales	0	0	0
	Bancos	II	2	33.3

	Empresas Financieras	0	0	0
	Edpymes	0	0	0
	Cajas rurales	0	0	0
	Ninguno	III	4	66.7
	Total	6	6	100
20. El dinero o efectivo que tiene es	Propio	III	4	66.7
	Financiado	II	2	33.3
	Total	6	6	100

FIGURAS

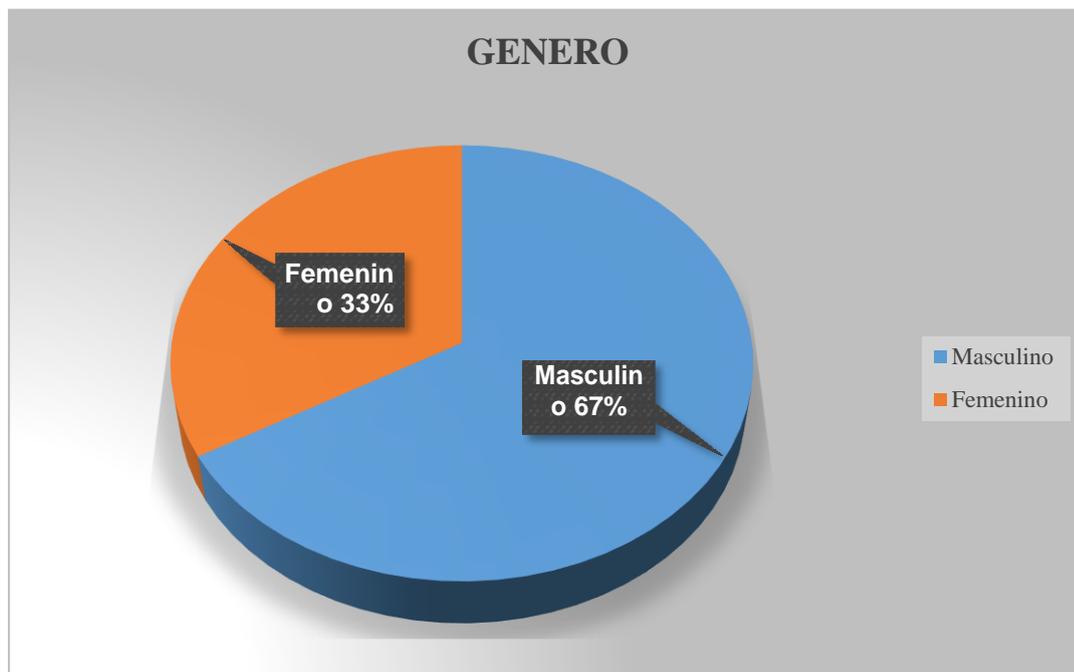


Figura N° 1: Genero de los Representantes de las Mypes

Fuente: Tabla N°1

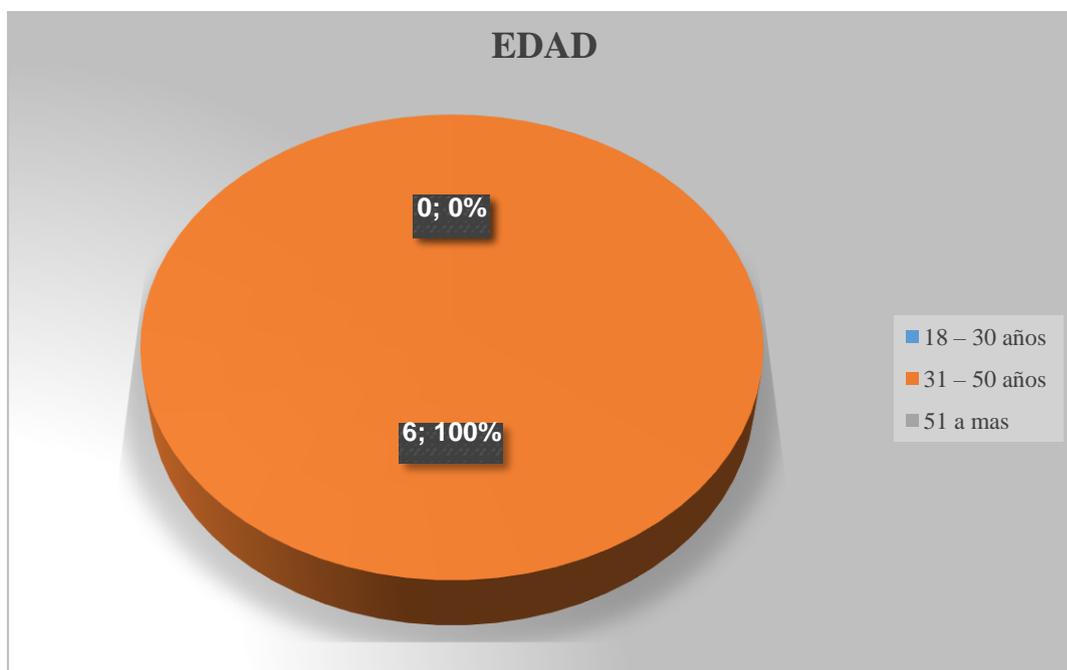


Figura N° 2: Genero de los Representantes de las Mypes

Fuente: Tabla N°1



Figura N° 3: Estado Civil de los Representantes de las Mypes Fuente: Tabla N°1



Figura N° 4: Grado de Instrucción de los Representantes de las Mypes Fuente: Tabla N°1

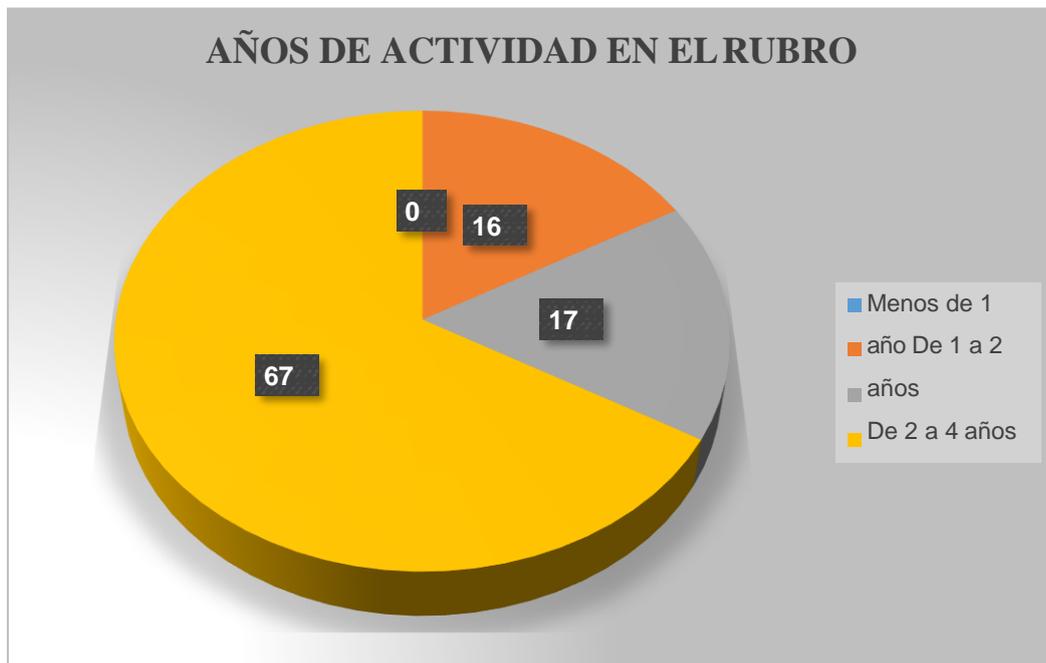


Figura Nº 5: Años de Actividad en el Rubro Fuente: Tabla Nº2



Figura Nº 6: con cuántos Trabajadores cuenta la Empresa Fuente: Tabla Nº2



Figura N° 7: Conoce lo que es Gestión de Calidad
Fuente: Tabla N° 3



Figura N° 8: Estrategia de Gestión de Calidad
Fuente: Tabla N° 3



Figura N° 9: Características del servicio que brinda
Fuente: Tabla N° 3



Figura N° 10: Áreas Adm. Como estrategia de gestión de Calidad
Fuente: Tabla N° 3

EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA PRODUCCION DE SU PRODUCTO

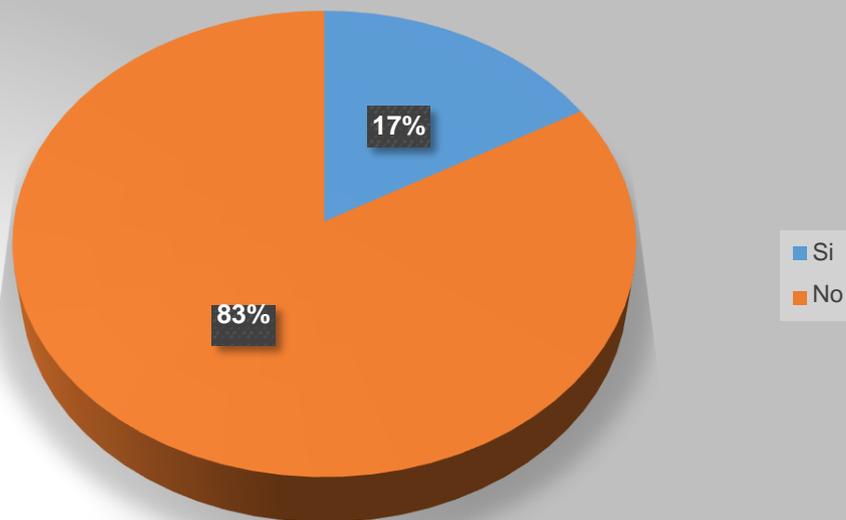


Figura N° 11: eficacia y eficiencia en la producción de su producto
Fuente: Tabla N° 3

RECURRE AL FINANCIAMIENTO FORMAL

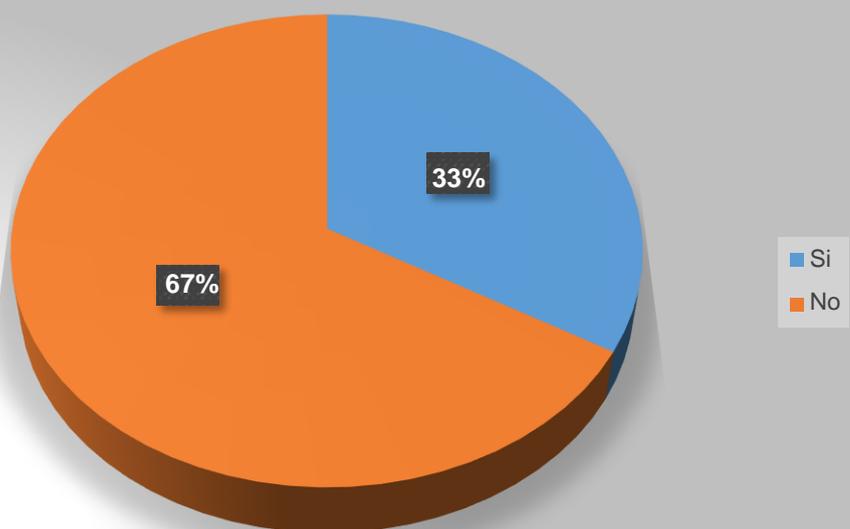


Figura N° 12: Recurre usted al Financiamiento Formal
Fuente: Tabla N° 4

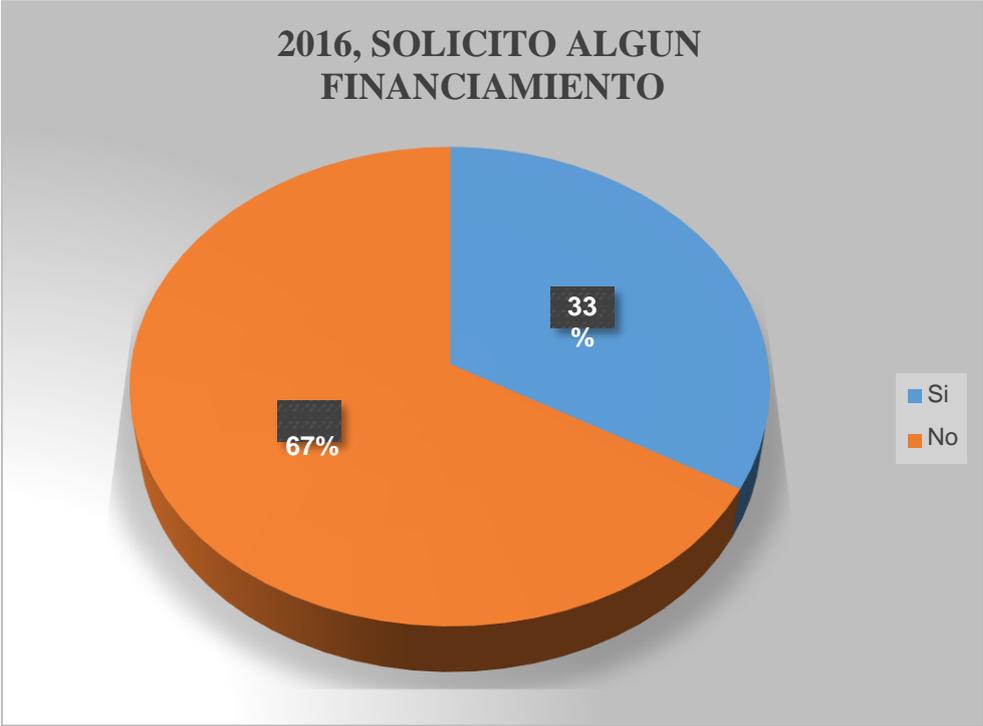


Figura N° 13: en el año 2016, ha solicitado Ud. algún Financiamiento Fuente: Tabla N° 4

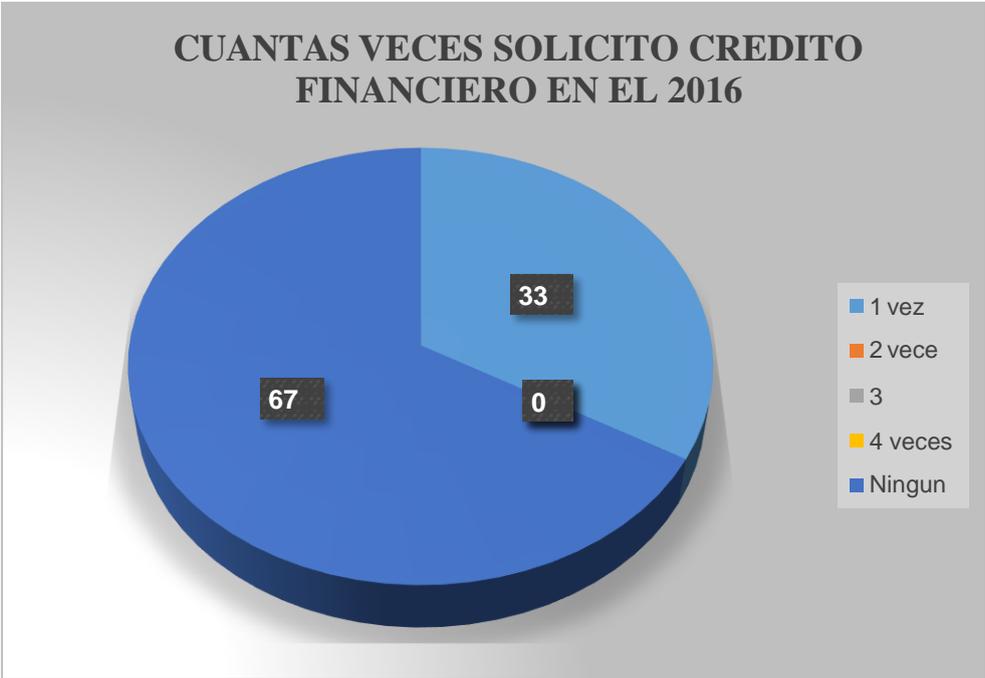


Figura N° 14: Cuántas veces ha solicitado crédito financiero en el año 2016 Fuente: Tabla N° 4

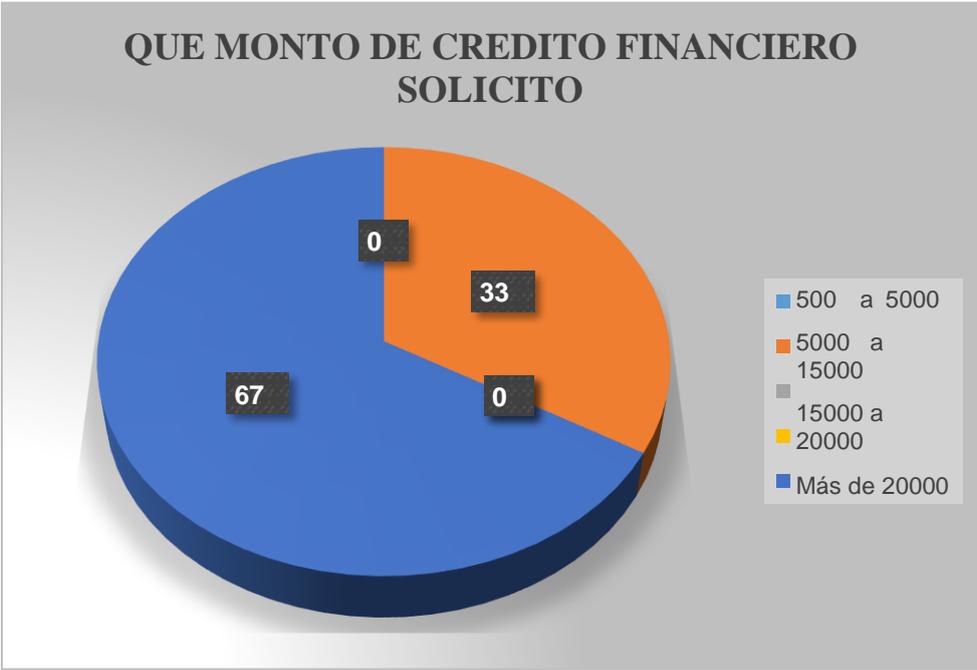


Figura N° 15: Qué monto de crédito financiero solicitado
Fuente: Tabla N° 4

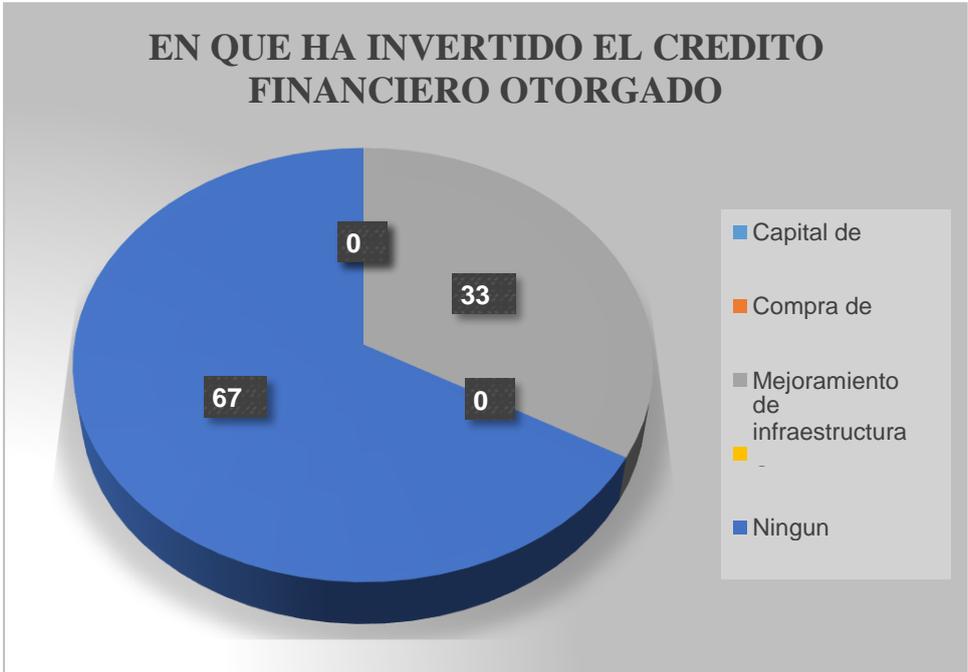


Figura N° 16: en que ha invertido el crédito financiero otorgado
Fuente: Tabla N° 4

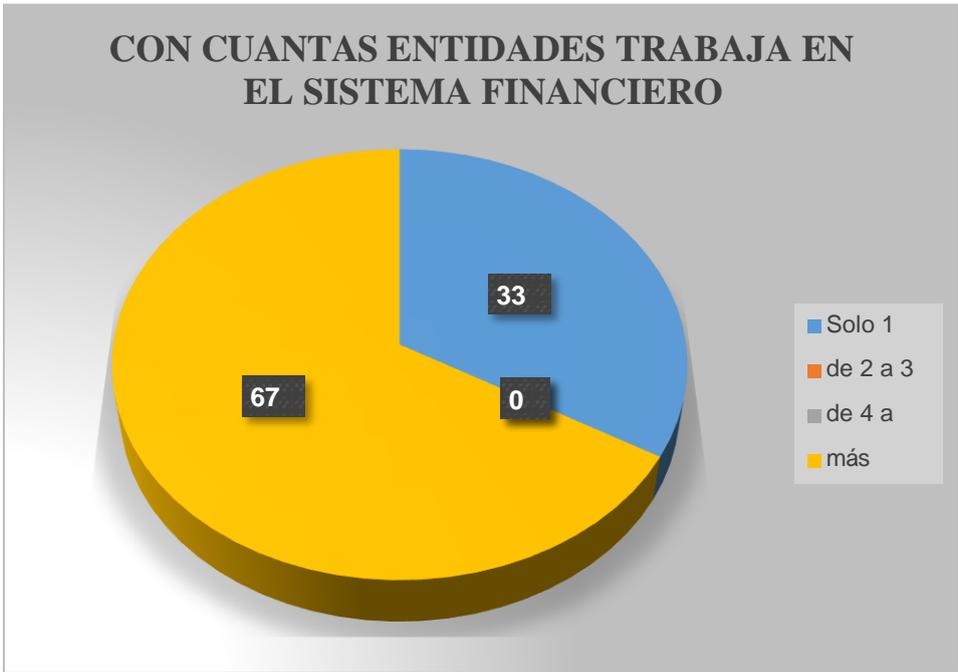


Figura N° 17: Con cuántas entidades trabaja en el sistema financiero

Fuente: Tabla N° 4

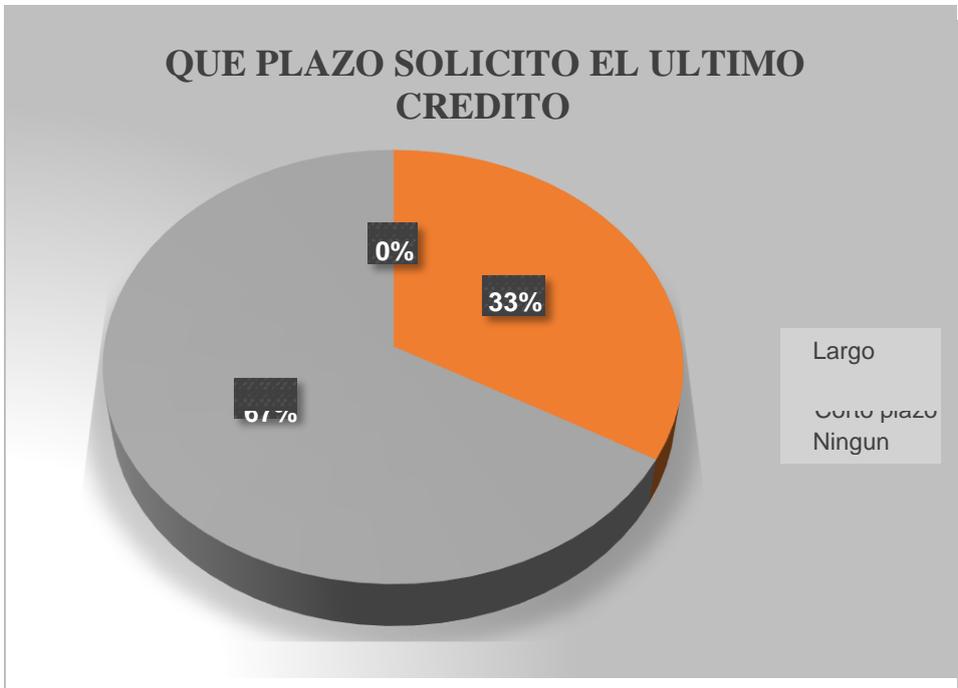


Figura N° 18: En qué plazo solicito el último crédito

Fuente: Tabla N° 4

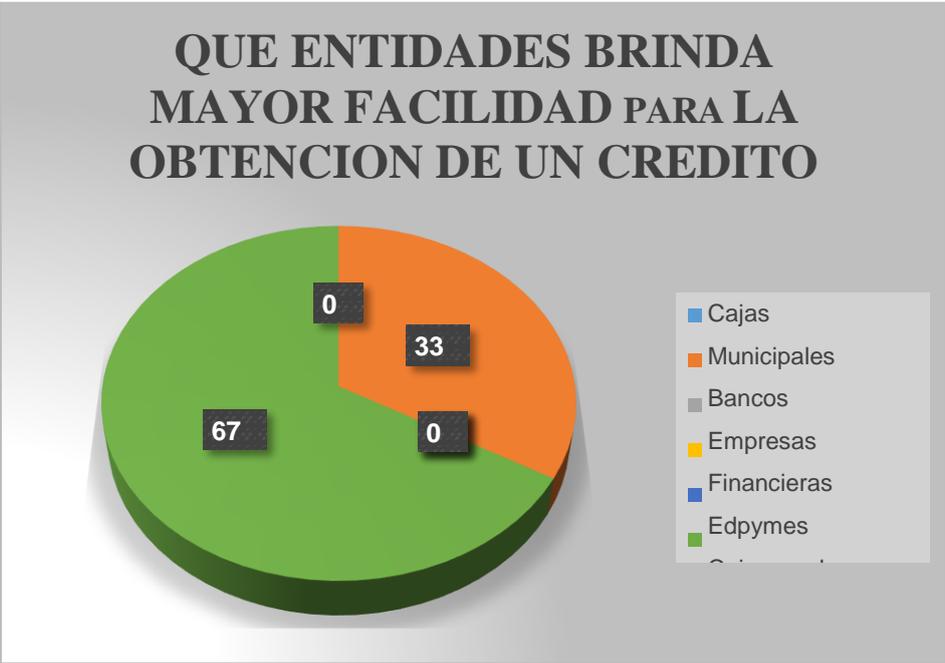


Figura N° 19: Qué entidades brinda mayor facilidad para la obtención de un crédito
 Fuente: Tabla N° 4



Figura N° 20: El dinero o efectivo que tiene es
 Fuente: Tabla N° 4