



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL
FINANCIAMIENTO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO BODEGAS
DE LA URBANIZACIÓN LOS GRANADOS DEL DISTRITO DE
TRUJILLO, AÑO 2016.

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

AUTORA:

Bach. ROSSANA MARGARET RODRIGUEZ CABANILLAS

ASESOR:

Dr. REINERIO CENTURIÓN MEDINA

TRUJILLO - PERÚ

2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL
FINANCIAMIENTO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO BODEGAS
DE LA URBANIZACIÓN LOS GRANADOS DEL DISTRITO DE
TRUJILLO, AÑO 2016.

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

AUTORA:

Bach. ROSSANA MARGARET RODRIGUEZ CABANILLAS

ASESOR:

Dr. REINERIO CENTURIÓN MEDINA

TRUJILLO - PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

Dr. Santos Felipe LLenque Tume
Presidente

Mgr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro
Secretario

Dra. Gisela Benites Pacherras de Soto
Miembro

AGRADECIMIENTO

Agradezco inmensamente a Dios por permitirme cumplir mis sueños y darme paciencia y salud para poder realizarlos.

Agradezco también el apoyo de mi querida madre Nancy, quien me ha enseñado siempre a luchar por mis sueños hasta verlos cumplidos y hoy en día es parte de todos mis triunfos, por ese apoyo incondicional que siempre me brinda.

Agradezco a mi esposo Martin, quien me motiva a diario y siempre está en los momentos malos y buenos.

Finalmente, agradezco a tres seres especiales que Dios me ha enviado, que son mis hijos, Matheleyn, Luis Fernando y Nikolle, ellos son mi mayor motivación y son por quienes lucho día a día para seguir de pie, para que ellos vean en mi un ejemplo a seguir.

DEDICATORIA

A mi madre, mi esposo y mis hijos, con mucho amor.

RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad y el Financiamiento de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016, para la cual se investigó a una población muestral de 10 Mypes, aplicando un diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo; asimismo se aplicó la técnica de la encuesta y un cuestionario como instrumento, el cual constó de 20 preguntas cerradas, obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto a los empresarios:** Poco más de la mitad (60%) de empresarios tienen de 31 a 43 años, son de sexo femenino y tienen grado de instrucción secundaria (70%). **Respecto a las Mypes:** Más de la mitad (70%) de Mypes son formales y casi la totalidad permanecen en el sector y rubro de 0 a 3 años. **Respecto a la Gestión de calidad:** La totalidad de los representantes aseguran que están enfocados en el cliente, casi la totalidad (70%) aseguran que conocen a sus clientes, la mitad casi siempre satisface las necesidades de los clientes. **Respecto al financiamiento:** Casi la totalidad (80%) financia su actividad con terceros, solicitaron crédito al corto plazo en cajas municipales, la totalidad han solicitado crédito de hasta 10,000 soles, todos aseguran que les dieron facilidad al solicitar el crédito e invirtieron en capital de trabajo.

En conclusión, las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016, aún no manejan bien los procesos de gestión de calidad, pero tienden a realizarlo de forma empírica, así también, buscan en el sistema no bancario financiar su capital de trabajo, solicitando crédito a corto plazo que no exceden los 10,000 soles.

Palabras clave: Mype, Gestión de calidad y financiamiento

ABSTRACT

The main objective of the present investigation was to: Determine the main characteristics of Quality Management and the Financing of Micro and Small Enterprises in the commercial sector - category Wineries of the Urbanization Los Granados of the District of Trujillo, in 2016, for which Investigated a sample population of 10 Mypes, applying a non-experimental, cross-sectional and descriptive level design; The survey technique and a questionnaire were used as an instrument, which consisted of 20 closed questions, with the following results: With regard to entrepreneurs: Just over half (60%) of entrepreneurs are between 31 and 43 years old, Are female and have secondary education (70%). Regarding Mypes: More than half (70%) of Mypes are formal and almost all remain in the sector and from 0 to 3 years. Regarding Quality Management: All the representatives assure that they are focused on the client, almost all (70%) assure that they know their clients, half almost always meets the needs of the clients. Regarding financing: Almost all (70%) financed their activity with third parties, applied for short-term credit in municipal savings banks, all of them have applied for loans of up to 10,000 soles, all claiming that they were able to apply for the loan and invested in capital of work.

In conclusion, micro and small companies in the trade sector - category Wineries of the Urbanization Los Granados of the District of Trujillo, in 2016, still do not handle the quality management processes well, but they tend to do it in an empirical way, In the non-banking system to finance their working capital, requesting short-term credit not exceeding 10,000 soles.

Keywords: Mype, Quality management and financing

CONTENIDO

	Pag.
Jurado evaluador	II
Agradecimiento	III
Dedicatoria	IV
Resumen	V
Abstract	VI
Contenido	VII
Índice de tablas y figuras	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	7
III. HIPÓTESIS	27
IV. METODOLOGÍA	28
4.1.Diseño de la investigación	28
4.2.Población y muestra	28
4.3.Definición y operacionalización de variables	29
4.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
4.5.Plan de análisis	32
4.6.Matriz de consistencia	33
4.7.Principios éticos	35
V. RESULTADOS	36
5.1.Resultados	36
5.2.Análisis de resultados	41
VI. CONCLUSIONES	45
Aspectos complementarios	45
Referencias bibliográficas	45
Anexos	48

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla N°1: Características de los Representantes del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016. (Objetivo específico N°1) _____ **Pg. 36**

Tabla N°2: Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016. (Objetivo específico N°2) _____ **Pg. 37**

Tabla N°3: Características de la Gestión de Calidad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016. (Objetivo específico N°3) _____ **Pg. 38**

Tabla N°4: Características del Financiamiento de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016. (Objetivo específico N°4) _____ **Pg. 40**

Respecto a los empresarios

Figura N°1: Edad 54

Figura N°2: Sexo 54

Figura N°3: Grado de instrucción 55

Respecto a las Mypes:

Figura N°4: Situación legal 55

Figura N°5: Tiempo que se encuentra en el sector y rubro 56

Figura N°6: Cantidad de trabajadores 56

Figura N°7: Objetivo de la Mype 57

Figura N°8: Enfoque hacia el cliente 57

Figura N°9: Conoce a sus clientes 58

Figura N°10: Satisfacción de necesidades	58
Figura N°11: Personal identificado con los problemas	59
Figura N°12: Toma medidas de decisión inmediata	59
Figura N°13: Registro de incidencia	60
Figura N°14: Cumplimiento de objetivos de calidad	60
Respecto al financiamiento:	
Figura N°15: Financiamiento de la actividad comercial	61
Figura N°16: Tiempo de crédito solicitado	61
Figura N°17: Entidad donde solicitó crédito	62
Figura N°18: Monto de crédito solicitado	62
Figura N°19: Facilidad al solicitar el crédito	63
Figura N°20: Inversión del crédito solicitado	63

I. INTRODUCCIÓN

Las Micro y pequeñas empresas, son sin duda, agentes de dinamismo en la sociedad, Zuñiga, (2015) escritor del diario La República, indica que éstas desempeñan un papel fundamental en la economía peruana: contribuyen a la creación del empleo, disminuyen la pobreza e incrementan el Producto Bruto Interno.

Por otro lado la planeación, aseguramiento y control del cumplimiento de los requisitos de los clientes en la producción de bienes y servicios es básico en las pymes, así lo señala Guameros, (2012), esto corresponde a la globalización económica que está cambiando día tras día, haciendo que las exigencias del mercado sean mayores y los empresarios deben estar alertas para seguir en el mercado.

Hoy en día todos hablan de calidad, éste es el idioma de las empresas actualmente y es necesario que las micro y pequeñas empresas se adapten a los cambios que exige el mercado, las necesidades y expectativas de los consumidores y/o clientes cada vez son más y se necesita entregar calidad y que el cliente lo pueda percibir.

Estados Unidos, en el ámbito de Gestión de calidad, fue el primero en este tema, logró formar en sus universidades varios exponentes importantes en el campo de calidad, quienes crearon diversas estrategias para que las Pymes sean lo que hoy se puede visualizar, es decir, el motor de la economía. (Mendez, 2011).

En Japón, después de la segunda guerra mundial, logro rescatar su economía y paso a ser líder mundial en el tema de calidad esto gracias a la adopción de metodologías de Deming y Juran (exponentes de calidad estadounidenses); éstas metodologías que no tomaron importancia en los

Estados Unidos sino después del resurgimiento de las empresas japonesas. Esto dio bases a las empresas y a los autores de dicho país para formular su visión sobre la calidad, aportando estos también herramientas prácticas reconocidas a nivel mundial. (Mendez, 2011)

En Chile, según Román, (2015) indica que la Gestión de calidad permite que las empresas sean más competitivas, mediante la utilización que ayudan a incrementar la gestión integral de las organizaciones. Asimismo, asegura que el proceso de apertura por el que los mercados mundiales están pasando actualmente, representa una gran oportunidad para conseguir materias primas y servicios de calidad mundial a buenos precios, promoción de nuevas inversiones y acceso a mercados no explorados, entre otros beneficios. Ante esto, la pregunta es ¿qué pasará con las Pymes que no están preparadas para competir en estos nuevos mercados, entregando productos y servicios a sus clientes, incluso con mejores precios? Por esta razón, cuando se habla de apertura comercial no se debe dejar de lado el hecho de que muchas empresas pequeñas no están preparadas para enfrentar este reto, que implica un aumento en la cantidad, exigencias y tipo de competidores y clientes a los que se enfrentan.

Por otro lado, en cuanto a financiamiento, la experiencia internacional muestra que las empresas de menor tamaño a menudo experimentan dificultades para acceder a crédito bancario, debido a su capacidad de pago, la ausencia de un historial crediticio, su poca antigüedad o la falta de garantías; de acuerdo con cifras del Banco Mundial, más del 70% de las pequeñas y más del 80% de las medianas empresas utilizan algún tipo de crédito bancario, incluyendo los préstamos y las líneas de crédito.. Las cifras reportadas provienen de encuestas realizadas por el organismo internacional a pequeñas, medianas y grandes empresas en 135 países emergentes y en desarrollo. (Abf, 2014)

El apoyo financiero, Estados Unidos posee uno de los más sólidos y efectivos sistemas de apoyo a los pequeños negocios que se han creado; se trata del Programa de Asistencia Financiera de la Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa, cuyo objetivo principal es brindar apoyo a grupos minoritarios como hispanos, asiáticos, africanos y americanos de menores recursos. Las SBA (por sus siglas en inglés), brindan garantías que se requieren para presentarlas a los bancos, cubriendo hasta 750.000 dólares o un 75% de la totalidad del monto financiado. El programa se ajusta a las necesidades particulares de cada negocio. Según este organismo “los pequeños negocios son los que impulsan la economía del país” (García, 2010)

En Chile, Según la Asociación de Bancos e Institutos Financieros en Chile – ABIF, (2014), el acceso de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) al crédito bancario es amplio y sitúa al país en una posición líder dentro del grupo de países latinoamericanos.

Si bien es cierto las micro y pequeñas empresas en el mayor de los casos, son administrados por empresarios empíricos que carecen de conocimientos en diversas áreas, a pesar de ello, son atraídos por las entidades financieras a solicitar créditos y con ello seguir haciendo posible el sueño del negocio propio, la SBS en el año 2014, aseguró que se financia al 60% de Mypes, tal como lo indica Saavedra, (2014) donde hace mención que el menor dinamismo de los créditos a las micro y pequeñas empresas que se ha venido experimentando este año se explica en parte por la mayor cobertura en el financiamiento que hoy se estima se encuentra en un 60%

Actualmente, en el Perú, las micro y pequeñas empresas aportan aproximadamente el 40% del Producto Bruto Interno, son unas mayores potenciadoras del crecimiento económico del país. (ASEP, 2015)

Según el Ministerio de Producción, en el presente, el número de MYPES en el Perú va a ascender a un total de 5.5 millones al cierre del 2015. La gran mayoría son informales (83%), ya que no están registradas en la SUNARP como personas jurídicas y a su vez, no cumplen con las formalidades. El otro 17% está conformado por MYPES formales. Se estima que para el cierre del 2015 habrá un total de 0.9 millones de MYPES formales. (ASEP, 2015). Éstos datos a la fecha solo son históricos, puesto que las entidades encargadas de la formalización han creado estrategias para concientizar a los empresarios y cada vez son más las formales.

Es evidente que las Pymes, se han convertido en actor importante en la economía peruana, pero es conveniente indicar que nuestras Pymes todavía no están listas para participar en el comercio internacional de una economía globalizada, pues sus niveles tecnológicos no les permiten actualmente adaptarse a los nuevos flujos de información. (Zuñiga, 2015)

Pero, el estado peruano ya está encaminando a las Mipymes en el proceso de ser competitivas en este mundo globalizado, tal es el caso que ya tienen la oportunidad de ser más competitivas gracias a la Norma Técnica Peruana “Gestión Integral de la Mipyme – Modelo de gestión de calidad para micro, pequeña y mediana empresa”, que tiene como objeto implementar un modelo de gestión de productos y servicios de cualquier sector económico con un enfoque estratégico orientado hacia la satisfacción del cliente y grupos de interés. Este instrumento permitirá a las Mipymes acercarse a sistemas reconocidos internacionalmente para aprovechar de manera eficaz los Tratados de Libre Comercio – TLC, así como hacer una participación activa en las compras del sector público y privado.(Gestión, 2016).

El Departamento de la Libertad, tal como lo señala Bazán, (2014) es la cuarta región en importancia económica, a nivel nacional, debido a gran

potencial en producción y exportación de espárragos, palta, caña de azúcar y maíz amarillo, minería por ser los más importantes productores de oro en el país; además de su gran potencial por su riqueza cultural, arqueológica, folklórica, artística y gastronómica. Esto ha originado que muchos peruanos migren a buscar mejores condiciones laborales y ende que existan más Mypes que satisfagan las necesidades de la población, una de las más importantes son las Mypes dedicadas a la venta de productos de primera necesidad, como son las bodegas.

En el distrito de Trujillo, hace ya varios años se han apoderado del mercado las cadenas de supermercados, ofreciendo productos que cumplen los estándares de calidad, por lo que la población hoy en día es más exigente, puesto que las bodegas que existen principalmente en la Urbanización Los Granados deben estar a la altura de poder brindar productos y servicios de calidad, pero éste es un tema que se desconoce, como también se desconoce si acceden al financiamiento, quienes le orientan al emprendedor, y todo lo referente a la forma en que toman las decisiones al momento de decidir solicitar un crédito. Por lo expuesto anteriormente, el enunciado del problema será: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016”.

Para solucionar el problema, se trazó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de calidad y el Financiamiento de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016.

Para responder dicho objetivo, se trazaron los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las principales características de los representantes del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016.
- Determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016.
- Determinar las principales características de la Gestión de Calidad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016.
- Determinar las principales características del Financiamiento de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016.

La investigación se justifica porque nos permitió conocer las características de las variables gestión de calidad y financiamiento de las micro y pequeñas empresas (MYPE), del sector comercio - rubro bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016. Asimismo, también nos permitió tener ideas más claras de cómo opera la gestión de calidad y financiamiento en la satisfacción al cliente en el rubro mencionado. Finalmente, la investigación se justifica porque servirá de base para la realización de otros estudios afines en otros sectores y rubro del distrito de Trujillo y de otros ámbitos geográficos de la región y del país.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Otero, (2013) en su tesis titulada: "Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro bodegas del distrito de Comas, provincia de Lima, periodo 2012-2013", tuvo como objetivo general, describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio-rubro bodegas del distrito de Comas provincia de Lima. En la cual se obtuvo los siguientes resultados: Respecto a los empresarios y las Mypes: Del 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados: el 100% son adultos, el 70% es de sexo masculino y el 70% tiene secundaria completa y el 50% son casados. Respecto a las características de las Mypes: el 100% se dedica al negocio por más de 03 años, el 100% son formales, el 80% no tiene ningún trabajador permanente, el 20% tiene 01 trabajador eventual y el 70% se formaron por subsistencia. Respecto al financiamiento: el 70% financian sus actividades con fondos de terceros, el 56% obtuvo su crédito de las entidades no bancarias, el 40% lo obtuvo de Scotiabank, el 56% indicó que las entidades no bancarias dan mayores facilidades para la obtención de créditos, el 20% solicitó crédito a corto plazo, y el 60% invirtió el crédito en capital de trabajo.

Reyes, (2015) en su tesis titulada: "Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las Mype rubro bodegas del distrito de Païta, año 2015.", estableció como objetivo describir las principales características del financiamiento y la gestión de calidad en las MYPE, rubro bodegas del Distrito de Païta, año 2015, donde obtuvo los siguientes resultados: Respecto a las características del representante, el 57% son de género masculino, el 43% tienen de 40 años a 59 años, el 50% son casados y el 63% tienen estudios secundarios, respecto a las

micro y pequeñas empresas: el 53% tienen más de 4 años en el rubro y el 100% tienen de 1 a 5 trabajadores, respecto al financiamiento, el 83% si recurre al financiamiento formal, el 93% si ha recurrido a un financiamiento informal en el año 2015, el 43% ha solicitado 3 veces crédito en el año 2015, el 57% solicitó un monto mayor a los 15000, el 57% lo invirtió en capital de trabajo, el 83% trabaja con más de 2 entidades financieras, el 87% solicitó crédito al corto plazo, el 30% asegura que las cajas municipales brindan mayores facilidades para obtención de un crédito, el 47% asegura que la rentabilidad obtenida es igual al periodo anterior, el 90% indica que el dinero que tiene es propio, el 90% asegura que el patrimonio que tiene es sólido, respecto a la gestión de calidad, el 70% asegura que si conoce qué es gestión de calidad, el 60% asegura que si ha aplicado alguna estrategia de gestión de calidad, el 80% basa su crecimiento en las características del servicio que brinda, el 30% indica que frecuentemente aplica los procesos administrativos como estrategia de Gestión de calidad, el 30% se asegura de evaluar frecuentemente la eficacia y eficiencia de la operación mediante control de procesos, el 40% asegura que las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados y el 53% asegura que los objetivos de calidad han permitido a la Mype lograr la mejora continua. Por lo que se concluye que las MYPE del rubro bodegas del distrito de Paita, están en constante financiamiento que le permitirá incrementar su nivel de ventas, pero que debe haber más aplicación de las técnicas y herramientas de gestión de calidad para un adecuado uso de los recursos que optimice la gestión permitiendo la expansión y crecimiento de la empresa.

García, (2015) en su tesis titulada: Caracterización del financiamiento y el kaizen en las Mype rubro bodegas del casco urbano Morropón (Piura), año 2015. Tuvo como objetivo principal describir las

características que tiene el financiamiento y el kaizen en las MYPE rubro bodegas del casco urbano de Morropón (Piura) año 2015. Obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al financiamiento, el 100% financia su actividad económica con terceros, el 50% accede a financiamiento en Epyme alternativa, el 40% de quienes prestan los créditos piden de garantía prendas o mobiliario, el 56% financian a corto plazo, el 58% asegura que si le dan facilidades en la obtención de un crédito, el 100% aumentó la productividad, el 42% invirtió en pagar a sus proveedores, el 53% solicitó crédito por un monto de 2000 a 5000, el 69% asegura que el impacto que generan las fuentes de financiamiento es la productividad,

Julca, (2015) en su tesis titulada: “Caracterización del financiamiento y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas de la av. Jose Gabriel Condorcanqui, del distrito de Independencia, provincia y departamento de Lima – periodo 2013-2014,” tuvo como objetivo determinar las principales características del financiamiento y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas de la Av. José Gabriel Condorcanqui, en el distrito de Independencia - provincia y departamento de Lima, periodo 2013 -2014, obteniéndose como resultados, respecto a los empresarios, el 100% aseguran que fue una oportunidad la que impulso el inicio del negocio, el 100% aseguran ser emprendedores, respecto al financiamiento, el 100% de los empresarios si solicitaron préstamos, el 35% solicitaron crédito a familiares, el 57% solicitó préstamo en 12 meses, El 57,1% obtuvo préstamos entre S/ 1,000 a S/. 2,500 nuevos soles, el 71% si tuvieron inconveniente al solicitar un crédito,

Machuca, (2016) en su tesis titulada: “La formalización y el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas del casco urbano de Villa rica, distrito de Villa rica,

Provincia de Oxapampa, Departamento de Pasco, periodo 2015"., tuvo como objetivo general, determinar las características de la formalización y el financiamiento en las Micro y Pequeñas Empresas, del sector comercio – rubro bodegas, del casco urbano de Villa Rica, Distrito de Villa Rica, Provincia de Oxapampa, Departamento de Pasco, período 2015. Obteniendo los siguientes resultados: con respecto a los empresarios, el 40% son personas adultas que tienen la edad de 41 a 50 años, el 70% son casados, el 76% son de género femenino y el 44% tienen estudios secundarios; respecto a las características de las micro y pequeñas empresas, El 42% de la población encuestada tiene tiempo de funcionamiento en el mercado de 4 a 10 años, el 100% tienen de 1 a 3 trabajadores y el 86% aseguran que iniciaron su negocio con la finalidad de obtener ganancias económicas. respecto al financiamiento, el 100% de la población sí llegaron a solicitar financiamiento para su negocio, el 78% asegura que la fuente de financiamiento fue el préstamo financiero, el 56% cree que la mejor fuente de financiamiento es la financiera, el 74% no tuvieron problemas para acceder al crédito, solicitando un 40% crédito de 3,000 a 5,000 soles, el 78% lo solicitó hasta por 12 meses, el 68% de las empresas lo usaron para invertir en compra de mercadería, considerando que si mejoro un 92% la situación de su negocio.

2.2.Bases teóricas

Gestión de calidad

Según, Moreno, Peris, & González, (2001), la gestión de calidad es el modo en que la dirección planifica, implanta programas y sistemas y controla los resultados con el objetivo de conseguir calidad.

Para Camisón, Cruz, & Gonzales, (2016), la Gestión de Calidad es una opción estratégica que puede influir decisivamente en la posición

competitiva de una organización, asimismo, enseña a los directivos cómo actuar en un cierto negocio con el propósito de lograr ventajas competitivas mediante la satisfacción de necesidades de los clientes.

Moreno, Peris, & González, (2001), resaltan la importancia de gestionar la calidad, debido a que la mejora de la calidad del diseño, hace que se adecúe a las expectativas del cliente, es decir, no errores, no quejas, no reclamaciones, por lo tanto, mayor valor percibido, mejor margen de calidad y por lo tanto incremento de la cuota de mercado, finalmente los costes de fabricación de la prestación serán más bajos, mejora la productividad, menos productos defectuosos y mejor control de productos, servicios y procesos.

Soto, (2016) de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, resalta los beneficios de un sistema de gestión de calidad, pues permite:

- Realizar una planeación estratégica
- Estructurar procesos de realización de apoyo
- Estructurar procedimientos e instructivos de trabajo
- Reducir los riesgos
- Desarrollar las disciplinas de una organización inteligente, adquirir el pensamiento sistémico, aprendizaje organizacional e inteligencia organizacional
- Generar cultura organizacional como un elemento en el que se apoya la integración de los principios del desarrollo sostenible en la práctica diaria de las organizaciones
- Sinergia organizacional
- Dirigir por objetivos
- Controlar el grado de cumplimiento de objetivos estratégicos y operativos
- Adaptar la estructura de la organización según resultados y

propuestas estratégicas

- Revisar y adaptar los objetivos a largo plazo para hacerlos coherentes con el desarrollo sostenible de la organización
- Generar propuestas de mejora
- Crear equipos para añadir valor al proceso a través de la creatividad e innovación
- Alcanzar los objetivos propuestos en la planificación estratégica.

Un sistema de gestión de calidad basado en la normatividad ISO es diseñado e implementado bajo conceptos fundamentales, según Soto, (2016) de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo:

- Enfoque del sistema de gestión
- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Enfoque basado en procesos
- Participación del personal
- Mejora continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Un sistema de gestión de la calidad identifica procesos integrando las actitudes y comportamientos de la organización promoviendo el desarrollo sostenible.

Gestión por procesos

Para Soto, (2016) de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, la orientación a procesos como una filosofía de gestión facilita y hace coherente la comprensión y el cumplimiento de requisitos, la obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso, la

mejora continua de los procesos con bases en mediciones objetivas y la alineación de los procesos con la política y estrategia

López, (2015), indica que el proceso se refiere a cómo diseña, gestiona y mejora la organización, sus procesos sistemáticamente en apoyo de su política y estrategia y para generar valor de forma creciente para sus clientes y sus otros actores.

ISO 9001:2015

En septiembre de 2015 se publicó definitivamente la nueva Norma ISO 9001:2015, a la que a la que ha saeguido un periodo de tiempo para la adaptación a los nuevos requisitos.

Los principales cambios en la ISO 9001:2015 fueron:

1. Mejor redacción para hacerla más general y entendible a empresas de servicios Destacan la planificación y el liderazgo como ejes importantes y el cambio de “Realización de Producto” a Operaciones, más amoldable a cualquier sector.

2. Explicitando el Enfoque a Procesos: La adopción de un enfoque basado en procesos en una organización (determinar los procesos, los insumos, los resultados, la secuencia, interacción, los riesgos, indicadores, recursos, responsabilidades, autoridades, acciones para la consecución de los resultados...).

3. Desaparece el término Acción Preventiva: La nueva estructura de la ISO 9001:2015, no habla de acciones preventivas ya que concibe cualquier sistema de gestión como una herramienta de prevención en sí. Es por ello que la norma ISO 9001:2015 habla de la prevención a un más alto nivel alienada a la gestión de riesgos en su punto 6.1.Acciones

para abordar los riesgos y las oportunidades.

4. Información documentada: Los términos "documento" y "registro" se han sustituido ambos, por "información documentada".

5. Del cliente a las partes interesadas En tres ocasiones nos habla la norma ISO 9001:2015 del cliente y ... "las partes interesadas". Un enfoque a calidad total y a modelos de Excelencia que nos deja incluir a accionistas, personas, sociedad, proveedores, alianzas en aspectos tales como las expectativas y necesidades, la interacción (comunicación, establecimiento de requisitos) o la propiedad.

6. La Gestión del Cambio: Otro aspecto muy relacionado con los modelos de Excelencia y que se detalla claramente en la nueva norma es Planificación y control de cambios, algo no muy clarificado en la versión actual de ISO y que en un entorno como el actual (dónde el cambio es la única constante) es imprescindible.

7. Incidiendo en la Mejora Continua: Respecto a este punto los auditores se van a poner "mucho más estrictos" en este sentido. La nueva norma no se va a limitar sólo al desarrollo de los ciclos de Auditorías Internas y Externas, y de evaluación de satisfacción de clientes e indicadores, sino que van a instar a las organizaciones a emplear más herramientas para gestionar las oportunidades de mejora organizando bien las acciones a desarrollar: "La organización deben evaluar, priorizar y determinar la mejora a implementar".

Financiamiento

Para Bravo, Lambretón, & Márquez, (2007), para poder desarrollar las distintas actividades comprendidas en cada una de las funciones de la empresa (producción, recursos humanos, ventas, mercadotecnia, etc.) se necesita dinero. Se puede decir, que la función de las finanzas está integrada por dos grandes áreas: tesorería y contraloría, la tesorería se encarga del manejo de los flujos de dinero y la administración del capital, mientras la contraloría, se encarga de la contabilidad, impuestos, presupuestos y costos.

Bravo, Lambretón, & Márquez, (2007), indican que el ciclo de operación es el conjunto de actividades que realiza una empresa con el fin de lograr sus objetivos a través de la satisfacción de sus clientes. Este ciclo se inicia con la compra de la materia prima y/o mercancías, que luego se almacenan, se transforman en producto terminado (cuando es el caso), a lo que sigue la venta del producto o servicio, la recuperación del efectivo derivado de esta transacción y finalmente concluye con el pago a los proveedores.

El financiamiento es el abastecimiento y uso eficiente del dinero, líneas de crédito y fondos de cualquier clase que se emplean en la realización de un proyecto o el funcionamiento de una empresa. (Erossa, 2014)

En las organizaciones hay una habilidad financiera que debe fomentarse, y es la de redespigar el dinero generado por la empresa, tanto a nivel interno como externo, en oportunidades de crecimiento. (Zamora, 2014)

Así mismo, según López, (2014), el financiamiento posee ciertas fuentes de obtención, como son:

- Los ahorros personales: Para la mayoría de los negocios, la principal fuente de capital, proviene de ahorros y otras formas de recursos personales. Frecuentemente, también se suelen utilizar las tarjetas de crédito para financiar las necesidades de los negocios.
- Los amigos y los parientes: Las fuentes privadas como los amigos y la familia, son otra opción de conseguir dinero, este se presta sin intereses o a una tasa de interés baja, lo cual es muy beneficio para iniciar las operaciones.
- Bancos y Uniones de Crédito: Las fuentes más comunes de financiamiento son los bancos y las uniones de crédito. Tales instituciones proporcionaran el préstamo, solo si usted demuestra que su solicitud está bien justificada.
- Las empresas de capitales de inversión: Estas empresas prestan ayuda a las compañías que se encuentran en expansión y/o crecimiento, a cambio de acciones o interés parcial en el negocio.

Por otra parte, según Rizo & Solís, (2010), el financiamiento se puede dividir en largo y corto plazo.

Fuentes de financiamiento a largo plazo:

- a. Hipoteca: Es un traslado condicionado de propiedad que es otorgado por el prestatario (deudor) al prestamista (acreedor) a fin de garantiza el pago del préstamo.
- b. Acciones: Las acciones representan la participación patrimonial o de capital de un accionista dentro de la organización a la que pertenece.
- c. Bonos: Es un instrumento escrito en la forma de una promesa

incondicional, certificada, en la cual el prestatario promete pagar una suma especificada en una futura fecha determinada, en unión a los intereses a una tasa determinada y en fechas determinadas.

- d. Arrendamiento financiero: Es un contrato que se negocia entre el propietario de los bienes (acreedor) y la empresa (arrendatario) a la cual se le permite el uso de esos bienes durante un período determinado y mediante el pago de una renta específica, sus estipulaciones pueden variar según la situación y las necesidades de cada una de las partes. Rojas. (2010).

Fuentes de Financiamiento a Corto Plazo:

Son aquellas obligaciones que se espera que vengán en menos de un año, el cual es vital para sostener la mayor parte de los activos circulantes de la empresa, tales como: caja, cuentas por cobrar, inventarios, valores negociables.

Generalmente las financiaciones a corto plazo son más baratas que a largo plazo, pero de mayor riesgo porque su nivel de exigencia es mucho mayor, por lo que la empresa debe hacer un examen cuidadoso para evaluar cuáles alternativas de financiamiento debe utilizar de manera que logre un impacto positivo sobre la gestión de la entidad. Las necesidades de fondos a corto plazo se utilizan para cubrir el financiamiento de acumulación de inventario y cuentas por cobrar; por el contrario la adquisición o renovación de las capacidades de equipo y planta se deben apoyar con fuentes de financiamiento a largo plazo, de manera que las financiaciones a corto plazo se deben utilizar para cubrir desbalances financieros a corto plazo y las financiaciones a largo plazo permiten cubrir inversiones a largo plazo, pero además financiar el incremento de capital de trabajo, evitando así lo que se conoce como regla clásica para la quiebra: "pedir a corto e invertir a largo".

Existen dos tipos de financiamiento a corto plazo:

- Con garantía: es aquel, para el cual el prestamista exige una garantía colateral. El término colateral o garantía adquiere la forma de activos tangibles como: cuentas por cobrar e inventarios, sobre el cual el prestamista adquiere una participación de garantía sobre el artículo por medio de la legalización de un contrato (convenio); entre ambas partes (prestamista-prestatario).

Las principales instituciones que conceden préstamos a corto plazo con garantías son: los bancos comerciales y las compañías financieras comerciales. Aunque el principal tipo de préstamo que conceden los bancos es sin garantía a corto plazo, también conceden préstamos con garantía. Generalmente son los grandes bancos comerciales, pues los pequeños tienen restricciones sobre la cantidad máxima de dinero que pueden conceder a un solo cliente.

- Sin garantía: consiste en fondos que obtiene la empresa sin comprometer determinados activos fijos como garantía. Rojas, (2010)

Fuentes de financiamiento a corto plazo sin garantía.

Dentro del financiamiento a corto plazo sin garantía existen tres tipos de fuentes:

1. Espontáneas.
 2. Bancarias.
 3. Extra- bancarias.
1. Dentro de las fuentes espontáneas están las cuentas por pagar y los pasivos acumulados, que son resultado de operaciones que diariamente

realiza la empresa. Las cuentas por pagar, son todas aquellas transacciones de compra de mercancías, en las que no media un documento legal como constancia de la obligación del comprador con el vendedor, pero sí condiciones de pago que se establecen en la factura del vendedor, y que la empresa debe tener presente a la hora de programar sus compras. Entre los aspectos más significativos de las cuentas por pagar están: las condiciones de crédito que ofrece el proveedor, los descuentos por pronto pago y los costos asociados a su renuncia y los resultados de dilatar las cuentas por pagar.

2. Bancarias: el principal tipo de préstamo que hace el banco a la empresa , es el préstamo a corto plazo y auto liquidable ; su objetivo principal es suministrar financiamiento a la empresa para cubrir necesidades estacionales, tales como: aumentos estacionales de inventarios y cuentas por cobrar , es decir ayudar a la empresa en los períodos de máxima necesidad financiera y en la medida en que los inventarios y cuentas por cobrar se conviertan en efectivo, se generará el dinero necesario para pagar el préstamo, es por esto que también se denominan auto liquidables.
3. La principal ventaja que ofrece este tipo de financiamiento es que si el banco es flexible en sus condiciones, habrá más posibilidades de negociar un préstamo que se ajuste a los requerimientos de la empresa; sin embargo un banco muy estricto en sus condiciones puede limitar este tipo de operación a la empresa.

Dentro de las fuentes de financiamiento extrabancarias las más comunes para negociar préstamos son la venta de:

- Documentos negociables.
- Anticipos recibidos de los clientes.
- Préstamos privados.

No todas las empresas pueden disponer de estas fuentes, depende en gran medida de la naturaleza, volumen y medio en que operen las mismas.

Documentos negociables: consiste en notas de compromiso sin garantía a corto plazo que emiten las empresas de alta reputación crediticia, solo empresas de gran solidez financiera pueden emitir documentos negociables. El plazo de vencimiento de estos documentos puede ser de unos pocos días hasta nueve meses y generalmente son emitidos en múltiplos de \$ 100 000 o más. El objetivo de estos documentos consiste en la necesidad de encontrar una vía para colocar fondos temporalmente inactivos donde se produzca interés.

Anticipos a clientes: tienen lugar cuando una empresa vende la totalidad o parte de su mercancía a un cliente adelantadamente, para financiar entre otras cuestiones sus costos de producción. En otros casos puede que ese cliente dependa en extremo de ese proveedor y por ende le resulte ventajoso garantizar sus resultados suministrándole financiamiento adelantadamente. Generalmente el proveedor es quien solicita el adelanto al cliente.

Préstamos privados: Los accionistas de una empresa pueden prestarle dinero para que la misma salga adelante en un momento de tensión o crisis. Otra forma de préstamo privado procede cuando se abandona temporalmente el pago de comisiones a vendedores, en todo caso cada uno de estos préstamos privados implica la concesión de una prórroga de crédito a la empresa, sin garantía, por parte de terceras personas (interesadas o comprometidas).

Sistema Financiero Peruano

Perez, (2011), en nuestro país existe un gran número de instituciones de financiamiento de tipo comunitario, privado, público e internacional.

Según Ayala, (2005) El sistema financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera (actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones.

Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman “Intermediarios Financieros” o “Mercados Financieros”.

Instituciones que conforman el Sistema Financiero:

- Bancos.
- Financieras.
- Compañía se Seguros.
- AFP.
- Banco de la Nación.
- COFIDE.
- Bolsa de Valores.
- Bancos de Inversiones.
- Sociedad Nacional de Agentes de Bolsa

Entes reguladores y de control del Sistema Financiero

Banco Central de Reserva del Perú: Encargado de regular la moneda y el crédito del sistema financiero. Sus funciones principales son:

- Propiciar que las tasas de interés de las operaciones del sistema financiero, sean determinadas por la libre competencia, regulando el mercado.
- La regulación de la oferta monetaria
- La administración de las reservas internacionales (RIN)
- La emisión de billetes y monedas.

Superintendencia de Banca y Seguro (SBS): Organismo de control del sistema financiero nacional, controla en representación del estado a las empresas bancarias, financieras, de seguros y a las demás personas naturales y jurídicas que operan con fondos públicos.

La Superintendencia de Banca y Seguros es un órgano autónomo, cuyo objetivo es fiscalizar al Banco Central de Reserva del Perú, Banco de la Nación e instituciones financieras de cualquier naturaleza. La función fiscalizadora de la superintendencia puede ser ejercida en forma amplia sobre cualquier operación o negocio.

Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (CONASEV):. Institución Pública del sector Economía y Finanzas, cuya finalidad es promover el mercado de valores, velar por el adecuado manejo de las empresas y normar la contabilidad de las mismas. Tiene personería jurídica de derecho público y goza de autonomía funcional administrativa y económica.

Superintendencia de Administración de Fondos de Pensiones (SAFP): Al igual que la SBS, es el organismo de Control del Sistema Nacional de AFP.

Clases:

Sistema Financiero Bancario

Este sistema está constituido por el conjunto de instituciones bancarias del país. En la actualidad el sistema financiero Bancario está integrado por el Banco Central de Reserva, el Banco de la Nación y la Banca Comercial y de Ahorros. A continuación examinaremos cada una de éstas instituciones.

- Banco Central de Reserva del Perú (BCRP): Autoridad monetaria encargada de emitir la moneda nacional, administrar las reservas internacionales del país y regular las operaciones del sistema financiero nacional.
- Banco de la nación: Es el agente financiero del estado, encargado de las operaciones bancarias del sector público.
- Banca comercial: Instituciones financieras cuyo negocio principal consiste en recibir dinero del público en depósito o bajo cualquier otra modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras cuentas de financiación en conceder créditos en las diversas modalidades, o a aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado.

Entre estos bancos tenemos:

- Banco de Crédito
- Banco Internacional del Perú – INTERBANK
- Banco Financiero del Perú
- Banco Scotiabank,
- Banco Continental etc

Las sucursales de los bancos del exterior

Son las entidades que gozan de los mismos derechos y están sujetos a las mismas obligaciones que las empresas nacionales de igual naturaleza.

Sistema Financiero No Bancario

1. Financieras

Lo conforman las instituciones que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.

Entre estas tenemos:

- Financiera Edyficar
- Financiera TFC
- Financiera Confianza
- Compartamos financiera

2. Cajas Municipales de Ahorro y Crédito

Entidades financieras que captan recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente a las pequeñas y micro-empresas.

Entre estas tenemos:

- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Maynas
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Cusco
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, etc

Entidad de desarrollo a la pequeña y micro empresa – Edpyme

Instituciones cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro-empresa.

- Edpyme Solidaridad
- Edpyme Raiz
- Edpyme acceso crediticio
- Edpyme Alternativa, etc

- Cajas Rurales

Son las entidades que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y micro-empresa.

- Caja Rural de Ahorro y Crédito de la Región San Martín
- Caja Rural de Ahorro y Crédito del Sur
- Caja Rural de Ahorro y Crédito de Cajamarca
- Caja Rural de Ahorro y Crédito Cañete

Definición de la micro y pequeña empresa

Según la Ley n°28015:

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, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas.

Según la 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

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio no se ha planteado hipótesis, por ser de nivel descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

El estudio es de tipo descriptivo, porque se describió las principales características de las variables gestión de calidad y financiamiento de las micro y pequeñas empresas en estudio.

La investigación es de nivel cuantitativo, porque se examinó los datos en forma numérica y estadísticas.

4.1. Diseño de la investigación

No experimental – Trasversal.

Es de diseño no experimental, porque se realizó sin manipular en forma deliberada ninguna variable ya sea gestión de calidad y/o financiamiento, es decir se observaron los hechos tal y como se presentaron en su contexto real y en un tiempo determinado.

Es transversal porque se realizó en un tiempo determinado, es decir solo se recogió la información que se obtuvo en el año 2016.

4.2. Población y muestra

La población para este estudio de investigación estuvo conformada por todas Mypes del sector comercio - rubro bodegas de la Urbanización los Granados del distrito de Trujillo, que son un total de 10, éste dato está determinado según sondeo. Las cuales figuran en el Anexo 2 (Pag. 50), donde se indica las direcciones de éstas.

Se tomó una población muestral de 10 bodegas.

4.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	MEDICIÓN
Perfil de los de las Micro y pequeñas empresas	Principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas	Edad	De 18 a 30 años	Razón
			De 30 a 40 años	
			De 40 a 50 años	
			Mayor de 50 años	
		Género	Femenino	Nominal
			Masculino	
		Grado de instrucción	Sin instrucción	Ordinal
			Primaria	
			Secundaria	
			Superior Técnico	
Superior Universitario				
Perfil de las Micro y pequeñas empresas	Principales características de las Micro y pequeñas empresas	Formalización	Formal	Nominal
			Informal	
		Tiempo de dedicación a la actividad empresarial	De 0 a 3	Razón
			De 4 a 6	
			Más de 6 años	
		Cantidad de trabajadores	De 0 a 3	Razón
			De 4 a 7	
			De 7 a 10	
			Más de 10	
		Objetivo	Obtener ganancias	Nominal
Subsistencia				
Gestión de calidad	Principales características de la gestión de calidad	Enfoque hacia el cliente	Si	Nominal
			No	
		Conoce a sus clientes	Totalmente	Ordinal
			Casi a su totalidad	

		Medianamente	
		Casi nada	
		Nada	
	Satisfacción de necesidades	Siempre	Ordinal
		Casi siempre	
		Algunas veces	
		Casi nunca	
		Nunca	
	Personal involucrado	Siempre	Ordinal
		Casi siempre	
		Algunas veces	
		Casi nunca	
		Nunca	
	Identificación de problemas	Siempre	Ordinal
		Casi siempre	
		Algunas veces	
		Casi nunca	
		Nunca	
	Medidas de solución inmediatas	Siempre	Ordinal
		Casi siempre	
		Algunas veces	
		Casi nunca	
		Nunca	
	Registro de incidencias en base de datos	Si	Nominal
		No	
	Toma de decisiones en base a indicadores	Siempre	Ordinal
		Casi siempre	
		Algunas veces	
		Casi nunca	

			Nunca	
		Objetivos de calidad	Si	Nominal
			No	
		Cumplimiento de objetivos de calidad	Siempre	Ordinal
			Casi siempre	
			Algunas veces	
			Casi nunca	
			Nunca	
Financiamiento	Principales características del financiamiento de las Mypes	Financiamiento de la actividad empresarial	Capital propio	Nominal
			Capital de terceros	
			Capital propio y de terceros	
		Crédito solicitado	A corto plazo	Nominal
			A largo plazo	
		Entidad donde solicitó crédito	Bancos	Nominal
			Cajas Municipales	
			Cajas Rurales	
			Financieras	
		Monto de crédito solicitado	Hasta 10,000	Razón
			De 10,001 a 20,000	
			De 20,001 a más	
		Facilidad al solicitar crédito	Si	Nominal
			No	
		Inversión	Capital de trabajo	Nominal
			Pago de proveedores	
Compra de equipos				
Mejoramiento del local				

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta.

Instrumento

Como instrumento se utilizó el cuestionario estructurado, el cual contiene las características de la gestión de calidad y el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016. Dicho cuestionario consta de 20 preguntas cerradas.

4.5. Plan de análisis

Para el respectivo análisis de los datos recolectados en la investigación hizo uso del análisis descriptivo; luego de aplicar el cuestionario, los datos fueron ingresados al programa de datos Excel para su respectivo procesamiento; los resultados están presentados en tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales con sus respectivos gráficos estadísticos.

4.6. Matriz de consistencia

	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
General	¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y el	Determinar las principales características de la Gestión de calidad y el Financiamiento en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016.			<p>Tipo de investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Población: La población en estudio consta de un total de 10 Mypes del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016.</p> <p>Muestra: 100% de la población.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario estructurado</p> <p>Plan de análisis Se utilizó la hoja de cálculo de Excel, para tabular y graficar los datos obtenidos en las encuestas y para interpretar de forma descriptiva se utilizó la hoja de Word.</p>
Específicos	Financiamiento en las Micro y Pequeñas Empresas en el sector comercio - rubro bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016”.	<p>Determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016.</p> <p>Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016.</p>	<p>Por ser una investigación descriptiva no se está planteando hipótesis</p>	<p>Gestión de Calidad</p> <p>Financiamiento</p>	

		Determinar las principales características del Financiamiento en las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016.			
--	--	--	--	--	--

4.7.Principios éticos

Para la presente investigación se utilizó principios éticos como la transparencia al momento de realizar la recolección de datos, para la cual se trató en confidencialidad estricta los datos que fueron obtenidos, así mismo se respetó los derechos de autor al momento de citar a los autores que se precisen en toda la investigación.

V. Resultados

5.1.Resultados

Tabla N°1: Características de los Representantes del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016. (Objetivo específico N°1)

Datos generales del representante	N° MYPE	Porcentaje
1. Edad		
De 18 a 30 años	0	0,0
De 31 a 43 años	6	60,0
De 44 a 56 años	4	40,0
De 57 a más años	0	0,0
TOTAL	10	100,0
2. Sexo		
Masculino	4	40,0
Femenino	6	60,0
TOTAL	10	100,0
3. Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	0	0,0
Secundaria	7	70,0
Superior técnica	0	0,0
Superior universitaria	3	30,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mype del sector comercio - rubro bodegas de la Urbanización Los Granados del distrito de Trujillo, año 2016.

Tabla N°2: Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016. (Objetivo específico N°2)

Características de las MYPE	N° MYPE	Porcentaje
1. Situación legal		
Formal	7	70,0
Informal	3	30,0
TOTAL	10	100,0
2. Tiempo que se encuentra en el sector y rubro		
De 0 a 3 años	8	80,0
De 4 a 6 años	0	0,0
Más de 6 años	2	20,0
TOTAL	10	100,0
3. Cantidad de trabajadores		
De 0 a 3	10	100,0
de 4 a 7	0	0,0
de 7 a más	0	0,0
TOTAL	10	100,0
4. Objetivo de formación de la MYPE		
Obtener ganancias	10	100,0
Subsistencia	0	0,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mype del sector comercio - rubro bodegas de la Urbanización Los Granados del distrito de Trujillo, año 2016.

Tabla N°3: Características de la Gestión de Calidad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016. (Objetivo específico N°3)

Gestión de calidad	N° MYPE	Porcentaje
4. Enfoque hacia el cliente		
Si	10	100,0
No	0	0,0
TOTAL	10	100,0
5. Conoce a sus clientes		
Totalmente	0	0,0
Casi a la totalidad	7	70,0
Medianamente	3	30,0
Casi nada	0	0,0
Nada	0	0,0
TOTAL	10	100,0
6. Satisfacción de necesidades		
Siempre	3	30,0
Casi siempre	5	50,0
Algunas veces	2	20,0
Casi nunca	0	0,0
Nunca	0	0,0
TOTAL	10	100,0
7. Personal identificado con los problemas		
Siempre	1	10,0
Casi siempre	2	20,0
Algunas veces	7	70,0
Casi nunca	0	0,0
Nunca	0	0,0
TOTAL	10	100,0

8. Toma medidas de decisión inmediata		
Siempre	3	30,0
Casi siempre	0	0,0
Algunas veces	7	70,0
Casi nunca	0	0,0
Nunca	0	0,0
TOTAL	10	100,0
9. Registro de incidencia		
Si	8	80,0
No	2	20,0
TOTAL	10	100,0
10. Cumplimiento de objetivos de calidad		
Siempre	3	30,0
Casi siempre	0	0,0
Algunas veces	7	70,0
Casi nunca	0	0,0
Nunca	0	0,0
TOTAL	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mype del sector comercio - rubro bodegas de la Urbanización Los Granados del distrito de Trujillo, año 2016.

Tabla N°4: características del Financiamiento de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro Bodegas de la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, año 2016. (Objetivo específico N°4)

Financiamiento	N° MYPE	%
11. Financiamiento de su actividad comercial		
Financiamiento propio	0	0,0
Financiamiento de terceros	8	80,0
Financiamiento propio y de terceros	2	20,0
TOTAL	10	100,0
12. Tiempo de crédito solicitado		
A corto plazo	7	70,0
A largo plazo	3	30,0
TOTAL	10	100,0
13. Entidad donde solicitó crédito		
Bancos	0	0,0
Cajas municipales	7	70,0
Cajas rurales	1	10,0
Financieras	2	20,0
TOTAL	10	100,0
14. Monto de crédito solicitado		
Hasta 10,000 soles	10	100,0
De 10,001 a 20,000 soles	0	0,0
De 21,001 soles a más	0	0,0
TOTAL	10	100,0
15. Facilidad al solicitar crédito		
Si	10	100,0
No	0	0,0
TOTAL	10	100,0
16. Inversión del crédito solicitado		
Capital de trabajo	10	100,0
Pago a proveedores	0	0,0
Compra de equipos	0	0,0
Mejoramiento de local	0	0,0
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mype del sector comercio - rubro bodegas de la Urbanización Los Granados del distrito de Trujillo, año 2016.

5.2. Análisis de resultados

Respecto a los empresarios

El 60% de empresarios tienen de 31 a 43 años, estos datos coinciden con lo encontrado por Reyes, (2015) quien encontró que el 43% tienen de 40 a 39 años y por Machuca, (2016) quien encontró que el 40% son personas adultas que tienen la edad de 41 a 50 años,

El 60% de empresarios son de sexo femenino, estos datos coinciden con lo encontrado por Machuca, (2016) quien encontró que el 76% son de género femenino, pero no contrasta con la información encontrada por Otero, (2013) Reyes, (2015) quienes encontraron que los empresarios son de sexo masculino en un 70% y 57% respectivamente.

El 70% de empresarios tienen grado de instrucción secundaria, estos datos coinciden con lo encontrado por Otero, (2013), Reyes, (2015) y Machuca, (2016) quienes obtuvieron que los empresarios tienen estudios secundarios en un 70%, 63% y 44% respectivamente.

Respecto a las Mypes

El 70% de empresarios aseguran ser formales, estos datos coinciden con lo encontrado por Otero, (2013) quien encontró que el 100% de empresas son formales.

El 80% de empresarios permanecen en el sector y rubro de 0 a 3 años, estos datos coinciden con lo encontrado por Otero, (2013) quien encontró que el 100% de empresarios se dedican a esta actividad hace más de 3 años, asimismo tiene relación con lo encontrado por Reyes, (2015) y Machuca, (2016) quienes obtuvieron que las Mypes tienen más de 4 años en el mercado en un 53% y 42% respectivamente.

El 100% de los representantes aseguran tener de 0 a 3 trabajadores, estos

datos coinciden con lo encontrado por Machuca, (2016) quien encontró que el 100% tienen de 1 a 3 trabajadores, como también por Reyes, (2015) quien encontró que el 100% tienen de 1 a 5 trabajadores

El 100% de los representantes aseguran haber formado la Mype con el objetivo de obtener ganancias, estos datos coinciden con lo encontrado por Machuca, (2016) encontró que el 86% de empresarios iniciaron su negocio con la finalidad de obtener ganancias económicas, pero no contrasta con lo obtenido por Otero, (2013) quien encontró que el 70% de empresarios formaron la empresa para subsistencia, como también con Julca, (2015) quien encontró que el 100% el impulso para iniciar su negocio fue la oportunidad.

Respecto a la Gestión de calidad

El 100% de los representantes aseguran que están enfocados en el cliente, esto quiere decir que realizan todos los procesos con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente, de esta manera funciona un sistema de gestión de calidad.

El 70% aseguran que conocen casi a la totalidad a sus clientes y el 30% los conoce medianamente, esto se debe a que aún falta realizar la gestión por procesos, tal como lo indica López, (2015), quien indica que los procesos se realizan de manera que generen valor de forma creciente para sus clientes, es decir, el tener que darles un servicio adicional, pero para decidir qué valor dar, se tiene que conocer muy bien a los clientes.

El 50% casi siempre satisface las necesidades de los clientes, el 30% siempre lo satisface y el 20% algunas veces. Con estos resultados se puede comprender la importancia del conocer a los clientes, porque si existe una política de seguimiento al cliente, se podrá evaluar la conducta de cada uno de ellos y por lo tanto, saber qué, cómo y cuándo ofrecerles un servicio

adicional al que se le da; creando así una estrategia comparativa a las demás Mypes del rubro.

El 70% asegura que los trabajadores algunas veces se identifica con los problemas de la Mype, el 20% casi siempre y el 10% siempre. Es muy importante en la aplicación de un sistema de gestión de calidad la participación del personal, porque ellos son quienes representan a la Mype ante los clientes y son ellos quienes deben mantener los procesos que puedan ser evidenciados por los clientes.

El 70% asegura que algunas veces se toma medidas de decisión inmediata ante problemas, el 30% lo hace siempre. Ante los problemas que puedan suscitarse, con un sistema gestión de calidad ya se deberá prever las acciones a tomar ante hechos que se susciten, es decir, ya se debe identificar las situaciones problemáticas y no esperar que sucedan para tomar las decisiones.

El 80% registra incidencias, mientras el 20% no lo registra; estos datos son el claro ejemplo de la falta de conocimiento respecto a la gestión de calidad, debido a que llevan la administración de la Mype de manera empírica, y no le toman mayor importancia al control y registro de incidencias que puedan volver a suceder, si se llevara ese control, se podría tomar acciones inmediatas en otro momento.

El 70% algunas veces ha cumplido con los objetivos de calidad, estos datos coinciden con lo encontrado por Reyes, (2015) quien encontró que el 40% asegura que las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si se han alcanzado los objetivos planificados. Es necesario que aparte de tener objetivos como empresa, se tracen objetivos respecto a la calidad de sus productos y servicios, de esta manera crearan mayor confiabilidad entre sus clientes.

Respecto al financiamiento:

El 80% financia su actividad con terceros, estos datos coinciden con lo encontrado por Otero, (2013), García, (2015) y Machuca, (2016) quienes encontraron que los empresarios financian su actividad económica con fondos de terceros, en un 70%, 100% y 78% respectivamente.

El 70% solicitó crédito al corto plazo, estos datos coinciden con lo encontrado por Otero, (2013), Reyes, (2015), García, (2015), Julca, (2015) y Machuca, (2016) quienes encontraron que los empresarios solicitaron crédito a corto plazo en un 20%, 87% , 56%, 57% y 78% respectivamente.

El 70% solicitó crédito en cajas municipales, estos datos no contrastan con lo encontrado por Otero, (2013) quien obtuvo que el 40% de empresarios obtuvieron crédito de scotiabank

El 100% de los representantes han solicitado crédito de hasta 10,000 soles, estos datos no contrasta con los resultados obtenidos por García, (2015) quien encontró que el 53% solicitó crédito por un monto de 2000 a 5000, por Julca, (2015) quien encontró que el 57,1% obtuvo préstamos entre S/ 1,000 a S/. 2,500 soles y por Machuca, (2016) quien encontró que el 40% crédito de 3,000 a 5,000 soles

El 100% de los representantes aseguran que les dieron facilidad al solicitar el crédito, estos datos coinciden con lo encontrado por Otero, (2013), Reyes, (2015) y García, (2015) quienes encontraron que las entidades no bancarias les han dado facilidades para la obtención del crédito en un 56%, 30% y 58% respectivamente.

El 100% de los representantes aseguran haber invertido el crédito en capital de trabajo, estos datos coinciden con lo encontrado por Otero, (2013), García, (2015) y Machuca, (2016) quienes encontraron que los empresarios invirtieron el crédito obtenido en capital de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

Respecto a los empresarios

Poco más de la mitad (60%) de empresarios tienen de 31 a 43 años, son de sexo femenino (60) y tienen grado de instrucción secundaria (70%).

Respecto a las Mypes

Más de la mitad (70%) de Mypes son formales, casi la totalidad permanecen en el sector y rubro de 0 a 3 años (80%), la totalidad tienen de 0 a 3 trabajadores y la totalidad asegura haber formado la Mype con el objetivo de obtener ganancias.

Respecto a la Gestión de calidad

La totalidad de los representantes aseguran que están enfocados en el cliente, casi la totalidad (70%) aseguran que conocen a sus clientes, la mitad casi siempre satisface las necesidades de los clientes, la mayoría (70%) asegura que los trabajadores algunas veces se identifican con los problemas de la Mype y casi la totalidad (70%) algunas veces ha cumplido con los objetivos de calidad.

Respecto al financiamiento:

Casi la totalidad (80%) financia su actividad con terceros, solicitaron crédito al corto plazo en cajas municipales, la totalidad han solicitado crédito de hasta 10,000 soles, todos aseguran que les dieron facilidad al solicitar el crédito e invirtieron en capital de trabajo,

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas

- Abf. (2014). Acceso a financiamiento bancario de Pymes chilenas es el mayor en América Latina. Revista electrónica N°10. 25 enero del 2014. Recuperado de <https://www.abif.cl/wp-content/uploads/2015/02/ABIF-Infoma-N16.pdf>
- ASEP, (2015). Mypes aportan el 40% del PBI. Recuperado de <https://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>
- Bazán, R. (2014). La Libertad: Una región importante, pero con desafíos. Recuperado de <http://gestion.pe/opinion/libertad-region-importante-desafios-2118408>
- Bravo, M., Lambretón, V. & Márquez, H. (2007). Introducción a las finanzas. Pearson Educación. 1ed., México <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/03/2-Introduccion-a-Las-Finanzas-1Edi.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S. & Gonzales, T. (2016). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson educación SA. Madrid, España.
- Erosa, V. (2014). Fuentes de financiamiento a mediano y largo , y su corto Plazo. Recuperado el 15 de Noviembre del 2015 de <http://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/academia%20de%20finanzas/finanzas%20ii%20mauricio%20a.%20chagolla%20farias/administracion%20financiera%200capitulo%206.pdf>
- García, L. (2015). *Caracterización del financiamiento y el kaizen en las Mype rubro bodegas del casco urbano Morropón (Piura), año 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Universidad Católica Los ángeles de Chimbote. Piura. Perú.
- García, W. (2010). Pequeñas empresas en Estados Unidos. Recuperado de <http://coyunturaeconomica.com/microeconomia/pequeñas-empresas-en-usa>
- Guamero, J. (2012). Sistemas de gestión de calidad para pequeñas y medianas empresas. Recuperado de <http://www.grandespymes.com.ar/2012/11/15/sistemas-de-gestion-de-calidad-para-pequeñas-y-medianas-empresas-2/>

- Gestión. (2016). INACAL adapta ISO 9001 para elevar calidad de mipymes peruanas. Recuperado de <http://gestion.pe/empresas/inacal-adapta-iso-9001-elevar-calidad-mipymes-peruanas-2153989>
- Julca, A. (2015). *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro bodegas de la av. Jose Garbriel Condorcanqui, del distrito de Independencia, provincia y departamento de Lima – periodo 2013-2014*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Universidad Católica Los ángeles de Chimbote. Lima. Perú.
- López, J. (2014). Fuentes de financiamiento para las empresas. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/fuentes-de-financiamiento-para-las-empresas/>
- Ley N°28015. Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo
- Machuca, C. (2016). *La formalización y el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro bodegas del casco urbano de Villa rica, distrito de Villa rica, Provincia de Oxapampa, Departamento de Pasco, periodo 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Universidad Católica Los ángeles de Chimbote. Pasco. Perú.
- Mendez, M. (2011). Gestión de calidad Americana y Japonesa. Recuperado de <https://maxmendez.net/noticias/la-gestion-de-calidad-americana-y-japonesa>
- Moreno, L. Peris, F. & González, T. (2001): *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y estudio de casos*, Prentice-Hall. Ap. 2.1 y 2.2
- Otero, M. (2013). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro bodegas del distrito de Comas, provincia de Lima, periodo 2012-2013*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los ángeles de Chimbote. Chimbote. Perú.
- Pérez L. (2011). Financiamiento. Recuperado de <http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/financiamiento/financiamiento.htm>
- Reyes, L. (2015). *Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las Mype rubro bodegas del distrito de Paita, año 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración. Universidad Católica Los ángeles de Chimbote. Paita. Perú.

- Roman, J. (2015). Gestión de calidad en las pymes chilenas. Recuperado de <http://www.businessexcellence.cl/gestion-de-calidad-en-las-pymes-chilenas/>
- Rizo L. & Solís P. (2010). *La teoría del capital de trabajo y sus técnicas*. Contribuciones a la Economía. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2010a/>
- Rojas, Y. (2010). Fuentes y formas de financiamiento empresarial. Recuperado el 22 de Febrero del 2014 de <http://www.monografias.com/trabajos82/fuentes-formas-financiamiento-empresarial/fuentes-formas-financiamiento-empresarial.shtml>
- Saavedra, H. (2014). SBS: Actualmente se financia el 60% de Mypes en el país. Diario Gestión. Recuperado de <http://gestion.pe/mercados/sbs-actualmente-se-financia-60-mypes-pais-2110516>
- Soto, (2016). Sistema de Gestión de la calidad. Recuperado de <http://www.patrimonio.umich.mx/SCGISO9001/descargas/sistema-gestion-calidad.pdf>
- Zuñiga, J. (2015). Las pymes y la economía peruana. Diario La República. Recuperado de <http://larepublica.pe/impresaeconomia/1409-las-pymes-y-la-economia-peruana>

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ENERO		FEBRERO		MARZO		
	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 de Informe.					X						
Presentación de Informe a DTI						X					
Presentación de Informe a Corrector estadístico y Corrector de Estilo.							X				
Presentación de Informe a Comisión.								X			
Ingreso de Informe a Módulo "Pre Banca"									X		
Pre sustentación (Pre Banca).										X	
Sustentación.											X

Anexo 2: Población y muestra

En la Urbanización Los Granados del Distrito de Trujillo, se ha encontrado por sondeo una población de 10 Mypes del rubro de Bodegas, se ha visitado a cada una de ellas, pero no se ha logrado obtener los datos personales del empresario, por lo que solo se detalla la dirección donde se encuentran ubicadas las Mypes.

N°	DIRECCIÓN DE MYPE
1	Calle J. Manuel Tamayo # 458- Urbanización Los Granados.
2	Calle Godofredo García # 421 - Urbanización Los Granados.
3	Calle Fortunato Herrera # 486 – Urbanización Los Granados.
4	Calle Godofredo García # 400- Urbanización Los Granados.
5	Calle Cayetano Heredia # 195 - Urbanización Los Granados.
6	Calle Godofredo García # 385 - Urbanización Los Granados.
7	Calle Hipólito Unanue # 265 - Urbanización Los Granados.
8	Calle Julio C- Tello # 420 - Urbanización Los Granados.
9	Calle Godofredo García # 442 - Urbanización Los Granados.
10	Calle Oswaldo Herculles # 203- Urbanización Los Granados.

Anexo 3: Cuestionario

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE



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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN-COORDINACIÓN DE
INVESTIGACIÓN-ADMINISTRACIÓN**

**Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las MYPE del
ámbito de estudio.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“Caracterización de la gestión de calidad y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro bodegas de la Urbanización Los Granados del distrito de Trujillo, año 2016”**.

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

Encuestadora:..... Fecha:/...../....

I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MYPE:

1.1 Edad del representante legal de la empresa:

1.2 Sexo: Masculino (....) Femenino (....).

1.3 Grado de instrucción:

Primaria (....) Secundaria (....) Superior técnica (....) Superior universitaria (....)

II PRINCIPALES CARACTERISTICAS DE LAS MYPE:

- 2.1. Formalidad de la Mype: Mype Formal: (....) Mype Informal: (....)
- 2.2. Tempo que se encuentra en el sector y rubro: De 0 a 3 años (....) de 4 a 6 años (....)
Más de 6 años
- 2.3. Cantidad de trabajadores: De 0 a 3 (....) de 4 a 7 (...) de 7 a más
- 2.4. Objetivo de formación de la Mype: Obtener ganancias. (....) Subsistencia (....)

III. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

- 3.1. Enfoque hacia el cliente: Si (....) No (....)
- 3.2. Conoce a sus clientes: Totalmente (....) Casi a la totalidad (....) Medianamente (....) Casi nada (....) Nada (....)
- 3.3. Satisfacción de necesidades: Siempre (....) Casi siempre(....) Algunas veces (....)
Casi nunca (....) Nunca (....)
- 3.4. Personal involucrado: Siempre (....) Casi siempre(....) Algunas veces (....) Casi nunca (....) Nunca (....)
- 3.5. Identificación de problemas: Siempre (....) Casi siempre(....) Algunas veces (....)
Casi nunca (....) Nunca (....)
- 3.6. Medidas de solución inmediata: Siempre (....) Casi siempre(....) Algunas veces (....)
Casi nunca (....) Nunca (....)
- 3.7. Registro de incidencia en base de datos: Si (....) No (....)
- 3.8. Toma de decisiones en base a indicadores: Siempre (....) Casi siempre(....)
Algunas veces (....) Casi nunca (....) Nunca (....)
- 3.9. Objetivos de calidad: Si (....) No (....)
- 3.10. Cumplimiento de objetivos de calidad: Siempre (....) Casi siempre(....) Algunas veces (....) Casi nunca (....) Nunca (....)

IV. DEL FINANCIAMIENTO DE LAS MYPE:

- 3.1 Cómo financia su actividad productiva:
 - Con financiamiento propio (autofinanciamiento): (....)
 - Con financiamiento de terceros: (....)
 - Con financiamiento propio y de terceros (....)

- 4.2 Crédito solicitado: A corto plazo (....) a largo plazo (....)
- 4.3. Entidad donde solicitó crédito: Bancos (....) Cajas municipales (....) Cajas rurales (....) Financieras (....)
- 4.4. Monto de crédito solicitado: Hasta 10,000 (....) De 10,001 a 20,000 (....) De 20,001 a más (....)
- 4.5. Facilidad al solicitar crédito: Si (....) No (....)
- 3.6. En qué fue invertido el crédito financiero solicitado:
Capital de trabajo (....) Pago a proveedores (....) Compra de equipos (....)
Mejoramiento de local (....)

Trujillo, Febrero del 2016

Anezo 3: Figuras

Respecto a los empresarios

Figura N°1: Edad

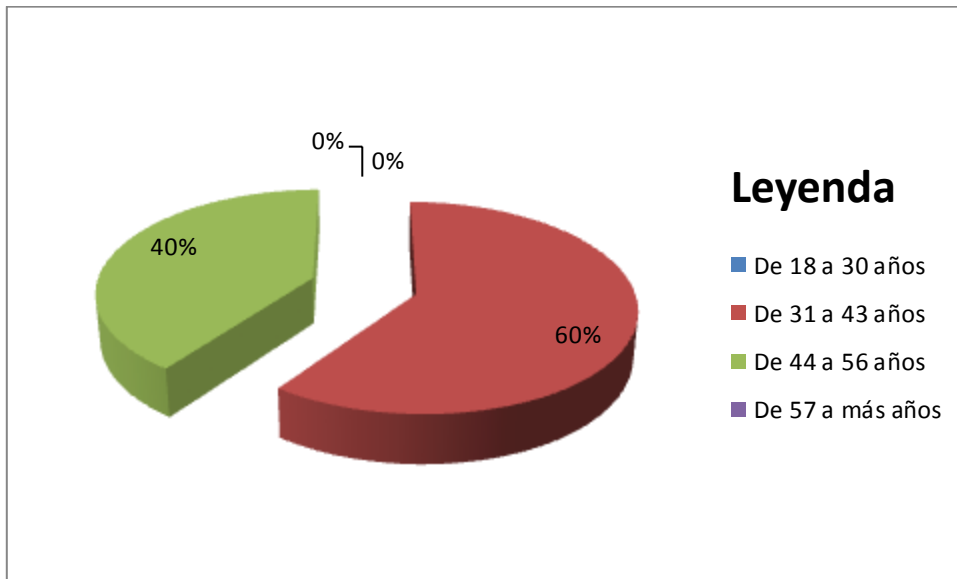


Figura N°2: Sexo

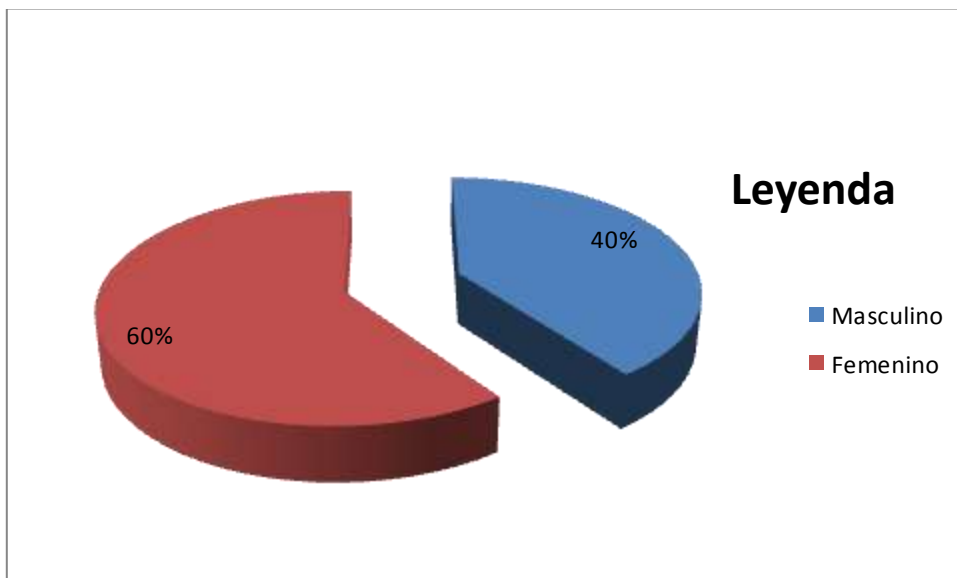
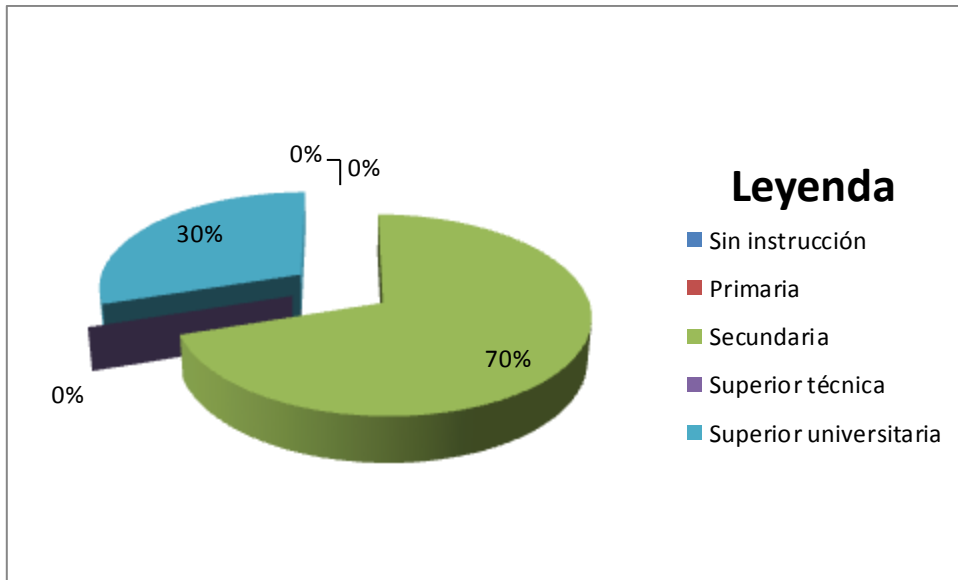


Figura N°3: Grado de instrucción



Respecto a las Mypes:

Figura N°4: Situación legal

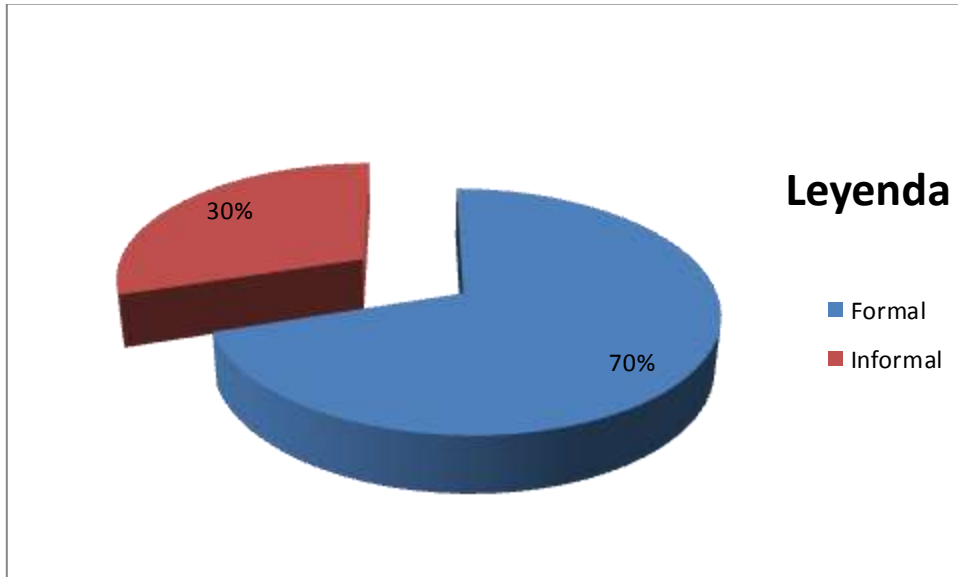


Figura N°5: Tiempo que se encuentra en el sector y rubro

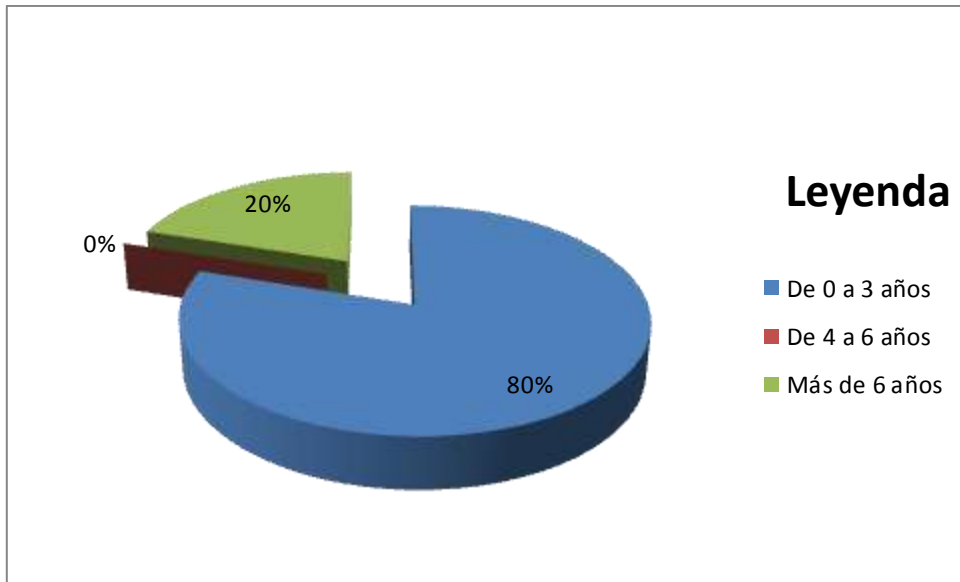


Figura N°6: Cantidad de trabajadores

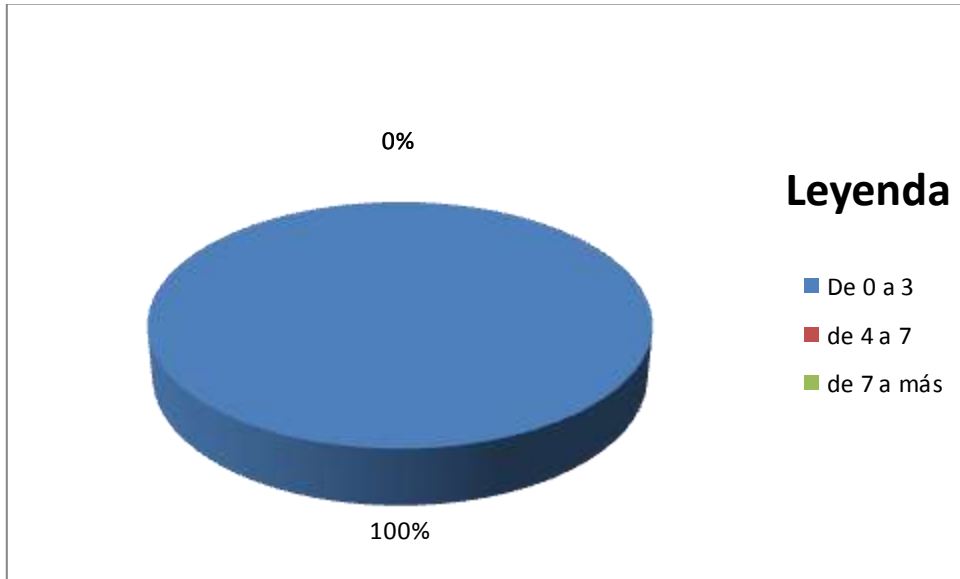


Figura N°7: Objetivo de la Mype

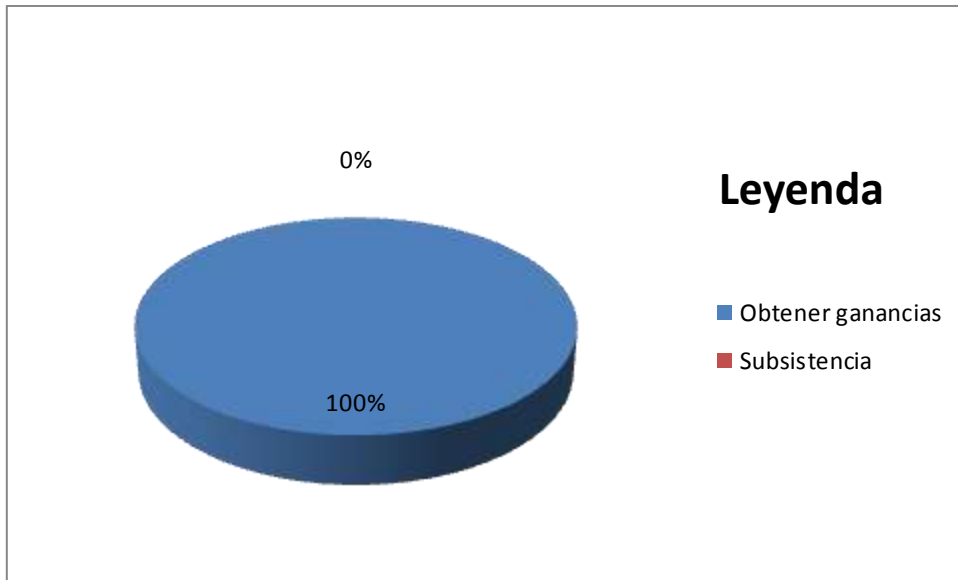


Figura N°8: Enfoque hacia el cliente

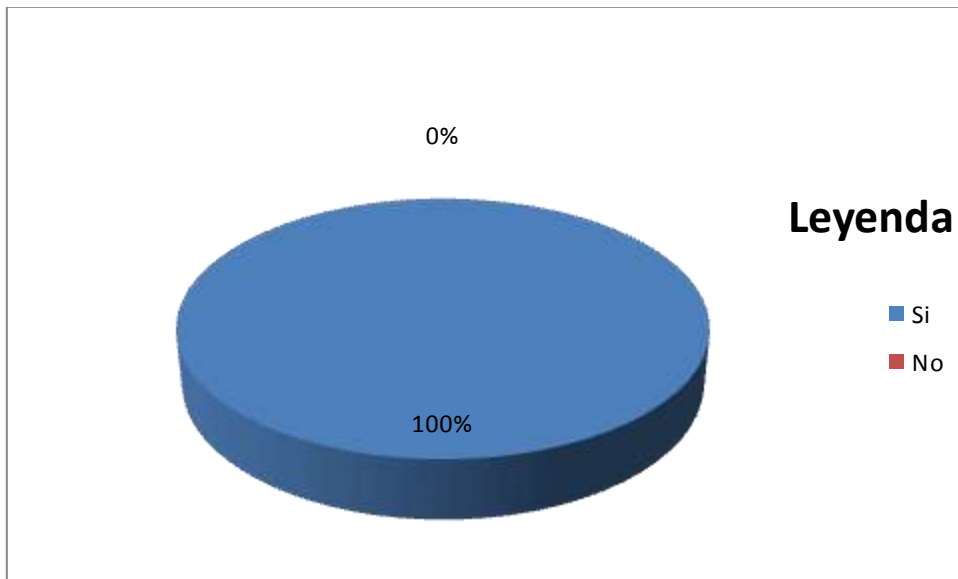


Figura N°9: Conoce a sus clientes

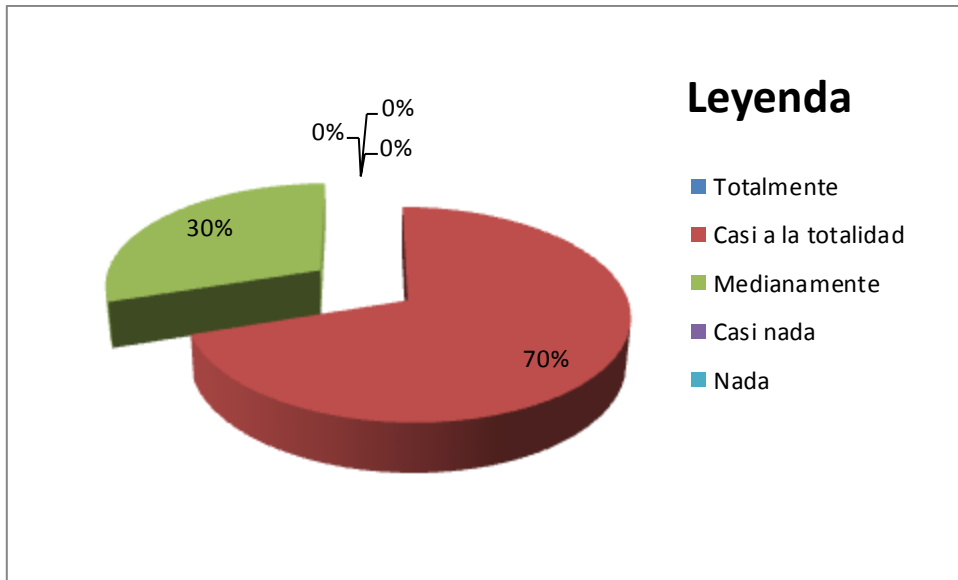


Figura N°10: Satisfacción de necesidades

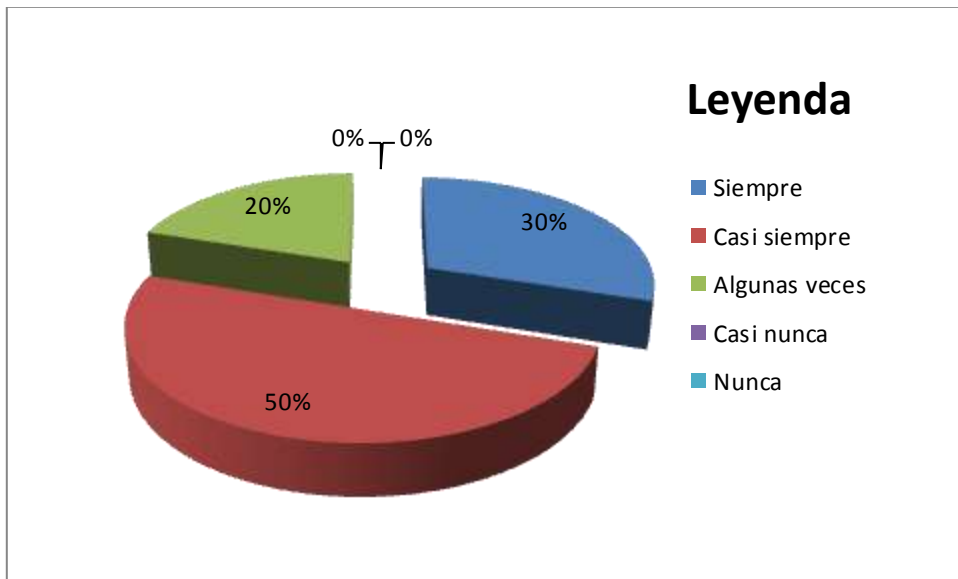


Figura N°11: Personal identificado con los problemas

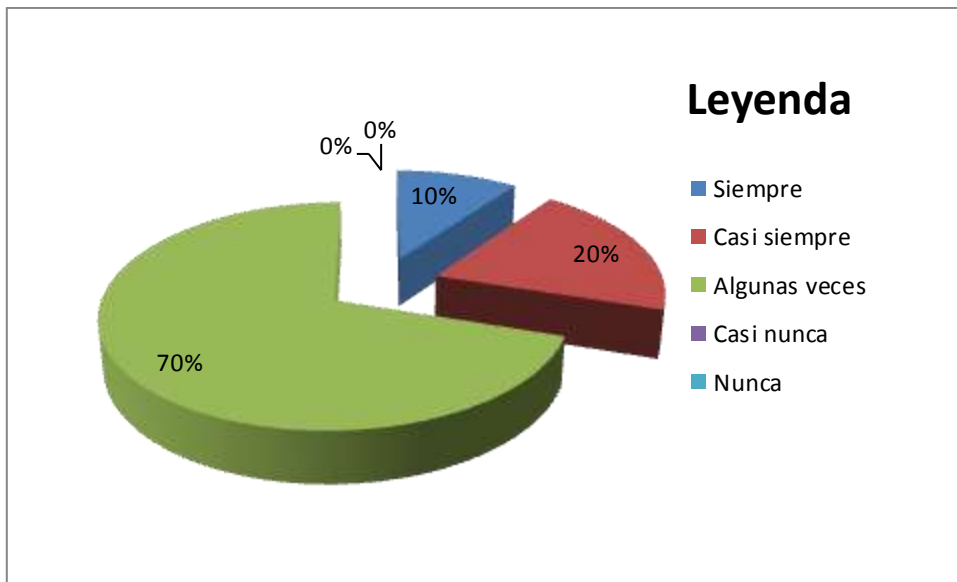


Figura N°12: Toma medidas de decisión inmediata

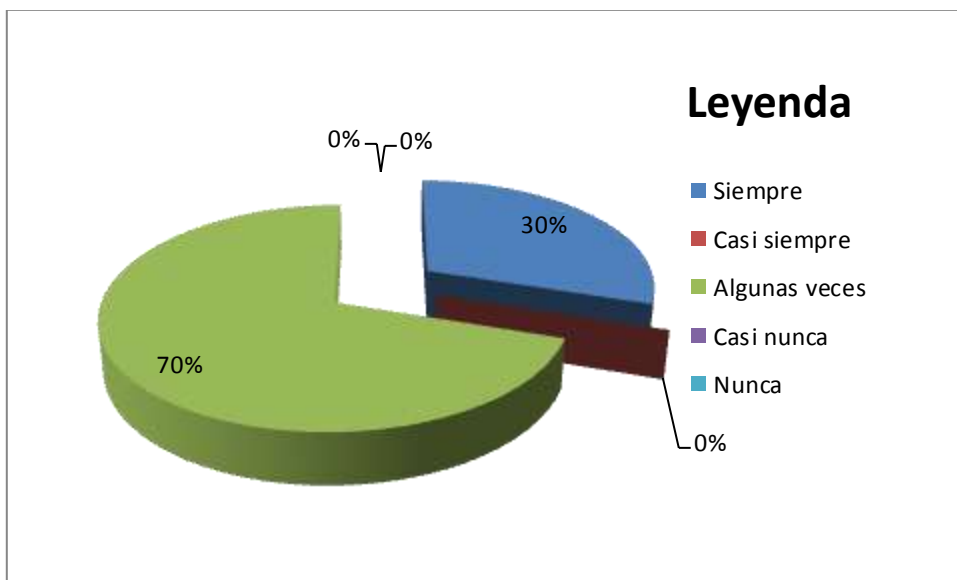


Figura N°13: Registro de incidencia

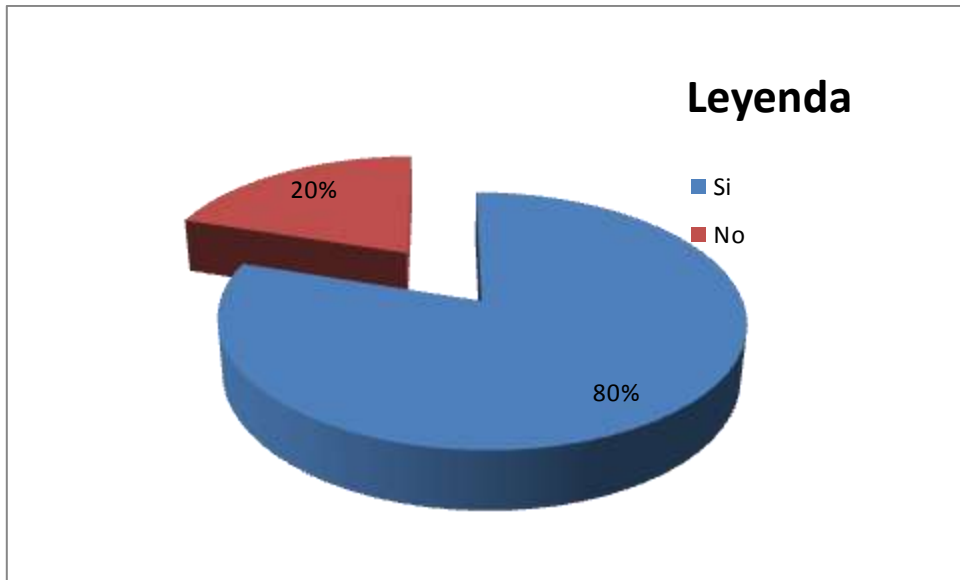
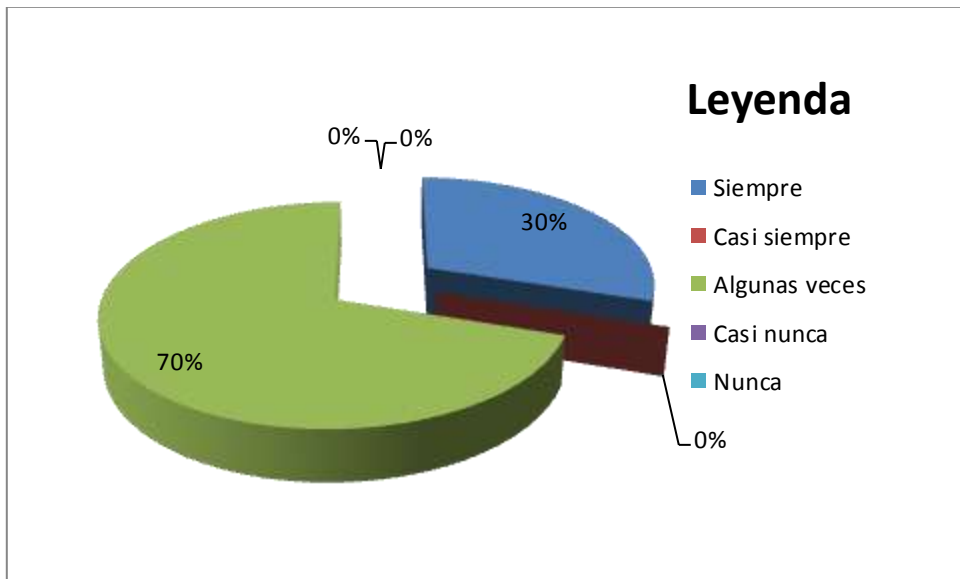


Figura N°14: Cumplimiento de objetivos de calidad



Respecto al financiamiento:

Figura N°15: Financiamiento de la actividad comercial

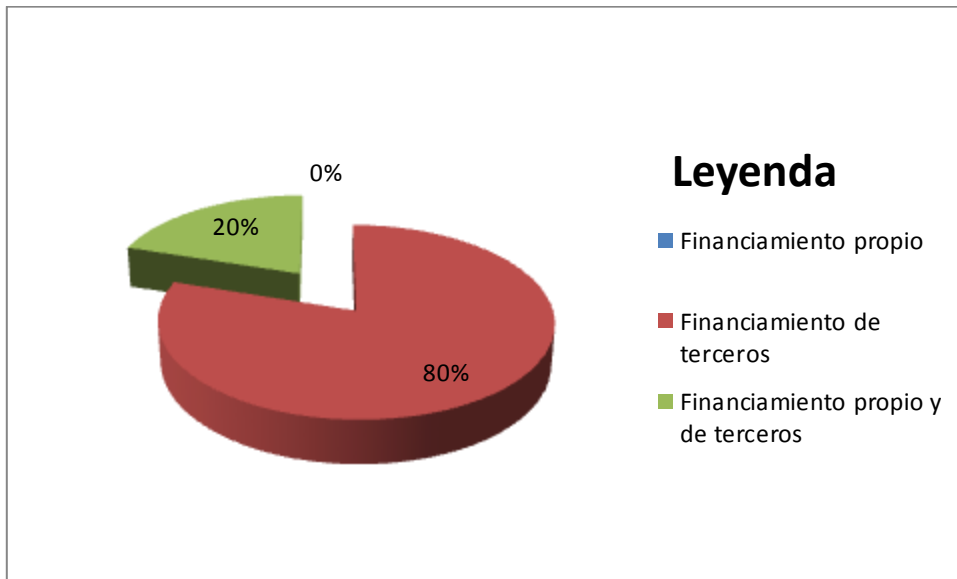


Figura N°16: Tiempo de crédito solicitado

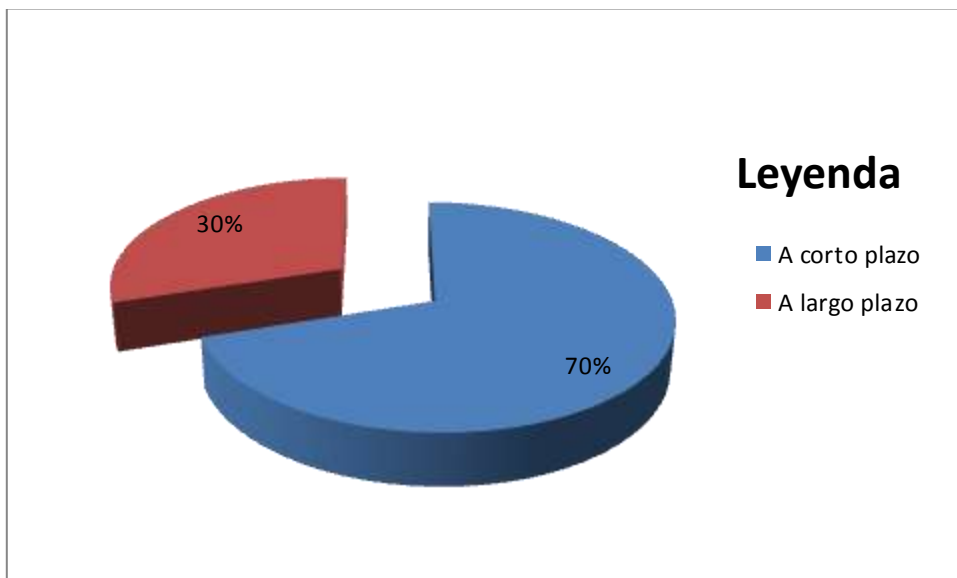


Figura N°17: Entidad donde solicitó crédito

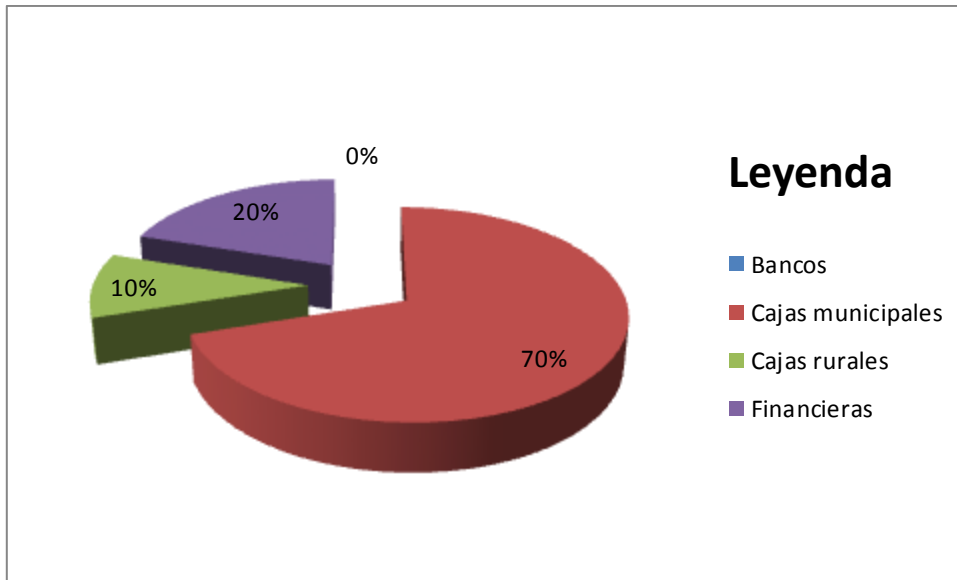


Figura N°18: Monto de crédito solicitado

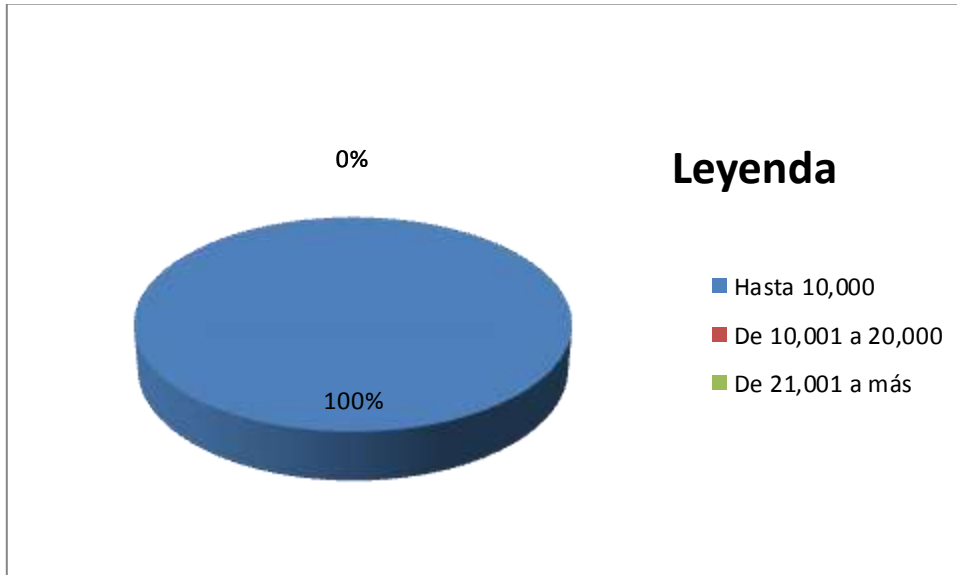


Figura N°19: Facilidad al solicitar el crédito

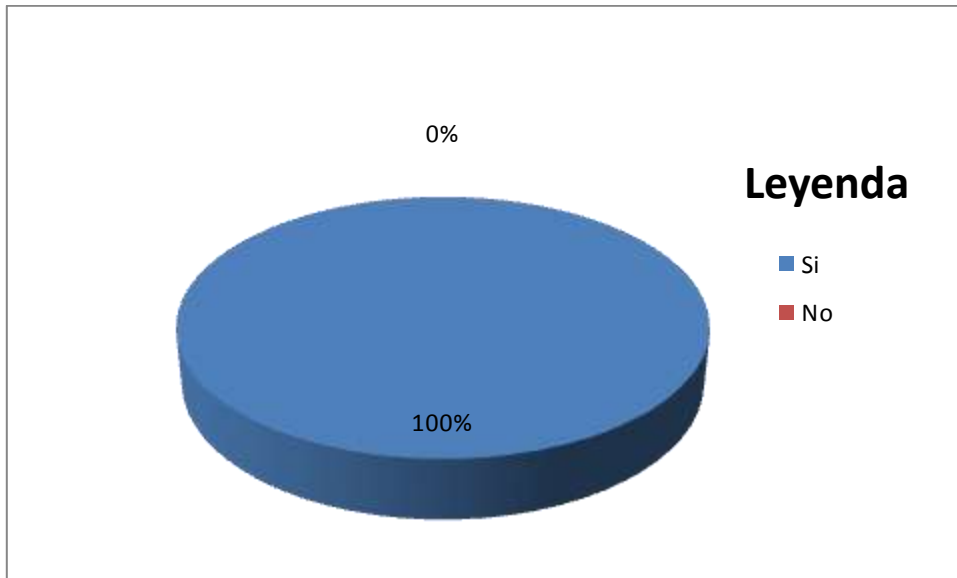


Figura N°20: Inversión del crédito solicitado

