



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**CARACTERÍSTICAS DEL FINANCIAMIENTO Y LA  
GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES  
PRODUCTORAS Y COMERCIALIZADORAS DE  
PAN EN LA CIUDAD DE SULLANA – SECTOR  
CENTRO, AÑO 2018.**

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

**AUTORA**

**MAYRA ALESSANDRA GALLO GALLO**

**ASESOR**

**MG. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS**

**SULLANA- PERU**

**2018**

## **JURADO EVALUADOR**

---

**Mgtr. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS**  
**PRESIDENTE**

---

**Mgtr. VÍCTOR HELIO PATIÑO NIÑO**  
**SECRETARIO**

---

**Lic. Adm. MARITZA ZELIDETH**  
**CHUMACERO ANCAJIMA**  
**MIEMBRO**

---

**Mgtr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS**  
**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por regalarme el don de la  
“Vida”

A mis padres:

Por ser mi fortaleza y mi lucha constante, por su apoyo permanente e incondicional desde que decidí hacerme profesional.

A mi abuela que deseo verme siendo una profesional, a quien le debo tanto.

## **DEDICATORIA**

A mi familia, A mi esposo, por su constante apoyo. A mi hija que es mi vida. Gracias por ser mi fortaleza en los momentos difíciles, por caminar de mi mano en cada instante de mi vida. GRACIAS por demostrarme que con ustedes y por ustedes todo se puede lograr.

## RESUMEN

La presente investigación titulada “CARACTERÍSTICAS DEL FINANCIAMIENTO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES PRODUCTORAS Y COMERCIALIZADORAS DE PAN EN LA CIUDAD DE SULLANA – SECTOR CENTRO, AÑO 2018.”, tuvo como objetivo general, Determinar las características del financiamiento y la gestión de calidad en las Mypes productoras y comercializadoras de pan, en el distrito de Sullana sector centro, año 2018. La investigación fue descriptiva – no experimental y de nivel cuantitativa, para llevarla a cabo se escogió dos muestras poblacionales siendo P1 15 empresarios y P2 45 empresarios y trabajadores, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 27 preguntas y se obtuvieron los siguientes resultados: el 73% de los encuestados consideran que su empresa tiene acceso a varias fuentes de financiamiento, el 40% de los encuestados a veces considera que las tasas de interés son accesibles y otro 20% considera que nunca son accesibles, el 60% de ellos crea estudios para conocer el grado de la satisfacción de sus clientes, el 100% de los encuestados manifestaron que si se usan las habilidades de los trabajadores para el beneficio de la empresa, el 69% de los encuestados si analiza la información de la empresa antes de tomar decisiones, el 100% de los encuestados si cumplen con el Sistema HACCP, esto indica, que si cumplen con las normas establecidas. Se concluyó que los empresarios y trabajadores de las panaderías unen esfuerzos para mejorar la gestión de calidad de los productos que elaboran.

**Palabras clave: Financiamiento y Gestión de calidad.**

## **ABSTRAC**

This research entitled "CHARACTERISTICS OF FINANCING AND QUALITY MANAGEMENT IN THE PRODUCTION AND MARKETING MYPES OF BREAD IN THE CITY OF SULLANA - SECTOR CENTRO, YEAR 2018.", had as a general objective, Determine the characteristics of financing and quality management In the Mypes, producers and marketers of bread, in the district of Sullana, center sector, year 2018. The research was descriptive - non-experimental and of quantitative level, to carry it out, two population samples were chosen, with P1 15 entrepreneurs and P2 45 entrepreneurs and workers, to whom the survey technique was applied using as a tool a questionnaire of 27 questions and the following results were obtained: the 73% of respondents consider that their company has access to several sources of financing, 40% of respondents sometimes consider that interest rates are accessible and another 20% believe that they are never accessible, 60% of them believe Studies to know the degree of customer satisfaction, 100% of respondents said that if the skills of workers are used for the benefit of the company, 69% of respondents if they analyze the information of the company before make decisions, 100% of the respondents if they comply with the HACCP System, this indicates that if they meet the established standards. It was concluded that employers and workers of bakeries join efforts to improve the quality management of the products they produce.

**Keywords: Financing and Quality Management.**

## CONTENIDO

1. Título de la tesis	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
3. Hoja de agradecimiento	iv
4. Hoja de dedicatoria	v
5. Resumen	vi
6. Abstrac	vii
7. Contenido	viii
8. Índice de tablas	xii
9. Índice de gráficos	xiv
10. Índice de cuadros	xvi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	7
II.1 Antecedentes	7
II.1.1 Nivel Internacional	7
II.1.2 Nivel Nacional	8

II.1.3 Nivel Regional	11
II.1.4 Nivel Local	15
II.2 Bases Teóricas de la investigación	17
II.2.1 Financiamiento	17
II.2.1.1 Definición	17
II.2.1.2 El financiamiento para las MYPES en el Perú	18
II.2.1.3 Fuentes de financiamiento	19
II.2.1.4 Tipos de financiamiento	28
II.2.1.5 Los ocho obstáculos de los créditos PYME	30
II.2.2 Gestión de calidad	32
II.2.1.1 Definición de gestión de calidad	32
II.2.1.2 Principios de la gestión de calidad	33
II.2.1.3 Importancia de la gestión de calidad	34
II.2.1.4 Características de la gestión de calidad	36
II.2.1.5 Sistema de gestión de calidad	39
II.2.1.6 Tipos de sistemas	39
II.2.1.7 HACCP-Conceptos básicos para su aplicación	42
II.2.1.8 El sistema de análisis de peligros y control de puntos críticos (HACCP) y guía para su aplicación (codex alimentarius), definición de Término	44

II.2.1.9	Enunciado de los principios HACCP	47
II.2.1.10	Secuencia de pasos para la aplicación del enfoque de HACCP en el control de la calidad higiénica e inocuidad de los productos de panadería	47
II.2.1.11	Buenas prácticas de higiene de alimentos (bph) en la elaboración de productos de panadería	55
II.2.1.12	Programa de limpieza, Desinfección y Control de Vectores en Locales de Panadería	68
III.	METODOLOGÍA	75
III.1	Diseño de la investigación	75
III.2	Población y muestra	77
III.2.1	Población	77
III.2.2	Muestra	77
III.3	Definición y operacionalización de las variables	79
III.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	82
III.4.1	Técnicas	82
III.4.2	Instrumentos	82
III.5	Plan de análisis	82
III.6	Matriz de consistencia	83

III.7 Principios éticos	84
IV. RESULTADOS	85
IV.1 Resultados	85
IV.2 Análisis de resultados	112
V.CONCLUSIONES	118
VI. RECOMENDACIONES	119
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	120
Referencias bibliográficas	120
Anexos	126
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
Tabla 01: Considera que su negocio cuenta con los requisitos para acceder a un financiamiento rápido y oportuno	85
Tabla 02: Considera que existe la disponibilidad y ejecución de financiamiento oportuno para su negocio	86
Tabla 03: Considera que su negocio tiene acceso a varias fuentes de financiamiento	87
Tabla 04: Cuándo su negocio requiere un financiamiento acude fuentes de financiamiento formales	88
Tabla 05: Las tasas de interés de financiamiento que ofertan las entidades financieras son accesibles para su negocio	89

Tabla 06: Ante imprevistos su negocio cuenta capacidad de endeudamiento para acceder a un financiamiento a corto plazo	90
Tabla 07: Considera que las entidades financieras exigen muchas garantías para otorgar el crédito	91
Tabla 08: Su negocio cuenta con garantías que respalden los créditos obtenidos	92
Tabla 09: Usted tiene un buen historial crediticio	93
Tabla 10: Cumple con sus compromisos de pago a la fecha	94
Tabla 11: Cree usted que las empresas dependen de sus clientes	95
Tabla 12: Se crean estudios para conocer el grado de satisfacción de sus clientes	96
Tabla 13: Realiza alguna indagación o estudio de mercado para comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes	97
Tabla 14: Se incentiva al personal a involucrarse en el logro de objetivos	98
Tabla 15: Se considera al personal como la esencia de la organización	99
Tabla 16: Se busca que las habilidades de los trabajadores para el beneficio de la organización	100
Tabla 17: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso	101

Tabla 18: Considera importante entender como un sistema los procesos de la panadería contribuyendo eficaz y eficientemente a la organización en el logro de objetivos	102
Tabla 19: Se plantea como objetivo permanente la mejora continua	103
Tabla 20: Al aplicar la mejora de calidad se logra ser más competitivo y productivo	104
Tabla 21: Cuándo toma decisiones analiza los datos e información previa con que cuenta la empresa	105
Tabla 22: Considera beneficiosa una buena relación con los proveedores	106
Tabla 23: Realiza control de calidad Sanitaria	107
Tabla 24: Se cumple con la Norma Sanitaria para la aplicación del Sistema HACCP en la fabricación de alimentos y bebidas	108
Tabla 25: Efectúa control de la calidad sanitaria e inocuidad de los productos que elabora	109
Tabla 26: Aplica los Principios Generales de Higiene que contempla la aplicación de programas de BPM y de PHS	110
Tabla 27: Planifica la elaboración de sus productos	111

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Figura 01: Gráfico pastel, Considera que su negocio cuenta con los requisitos para acceder a un financiamiento rápido y oportuno	88
Figura 02: Gráfico pastel, Considera que existe la disponibilidad y ejecución de financiamiento oportuno para su negocio	89
Figura 03: Gráfico pastel, Considera que su negocio tiene acceso a varias fuentes de financiamiento	90
Figura 04: Gráfico pastel, Cuándo su negocio requiere un financiamiento acude fuentes de financiamiento formales	91

Figura 05: Gráfico pastel, Las tasas de interés de financiamiento que ofertan las entidades financieras son accesibles para su negocio	92
Figura 06: Gráfico pastel, Ante imprevistos su negocio cuenta capacidad de endeudamiento para acceder a un financiamiento a corto plazo	93
Figura 07: Gráfico pastel, Considera que las entidades financieras exigen muchas garantías para otorgar el crédito	94
Figura 08: Gráfico pastel, Su negocio cuenta con garantías que respalden los créditos obtenidos	95
Figura 09: Gráfico pastel, Usted tiene un buen historial crediticio	96
Figura 10: Gráfico pastel, Cumple con sus compromisos de pago a la fecha	97
Figura 11: Gráfico pastel, la MYPE depende de sus clientes	98
Figura 12: Gráfico pastel, crea estudios para conocer el grado de satisfacción de sus clientes	99
Figura 13: Gráfico pastel, realiza alguna indagación o estudio de mercado para comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes	100
Figura 14: Gráfico pastel, se incentiva al personal a involucrarse en el logro de objetivos	101
Figura 15: Gráfico pastel, se considera al personal como la esencia de la organización	102
Figura 16: Gráfico pastel, se busca que las habilidades de los trabajadores para el beneficio de la MYPE	103
Figura 17: Gráfico pastel, un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso	104
Figura 18: Gráfico pastel, considera importante entender como un sistema los procesos de la panadería contribuyendo eficaz y eficientemente a la organización en el logro de objetivos	105
Figura 19: Gráfico pastel, ha planteado como objetivo permanente de la empresa, la mejora continua	106
Figura 20: Gráfico pastel, aplica la mejora de calidad usted logra ser más competitivo y productivo	108
Figura 21: Gráfico pastel, cuándo toma decisiones analiza los datos e información previa con que cuenta la empresa	109
Figura 22: Gráfico pastel, considera beneficiosa una buena relación con los proveedores	110
Figura 23: Gráfico pastel, realiza control de calidad Sanitaria	111
Figura 24: Gráfico pastel, cumple con la Norma Sanitaria para la aplicación del Sistema HACCP en la fabricación de alimentos y bebidas	112
Figura 25: Gráfico pastel, efectúa control de la calidad sanitaria e inocuidad de los productos que elabora	114
Figura 26: Gráfico pastel, Aplica Principios Generales de Higiene que contempla la aplicación de programas de BPM y de PHS	115
Figura 27: Gráfico pastel, planifica la elaboración de sus productos	116

## **ÍNDICE DE CUADROS**

CUADRO N° 01: Operacionalización de la variable financiamiento	79
CUADRO N° 02: Operacionalización de la variable gestión de calidad	80
CUADRO N° 03: Matriz de consistencia	83
CUADRO N° 04: Presupuesto	129
CUADRO N° 05: Lista de MYPES	130

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado **“CARACTERÍSTICAS DEL FINANCIAMIENTO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES PRODUCTORAS Y COMERCIALIZADORAS DE PAN EN LA CIUDAD DE SULLANA – SECTOR CENTRO, AÑO 2018”**, deriva de la línea de investigación de la escuela profesional de Administración.

Las Mypes en el Perú conforman el grueso del tejido empresarial. Incluso si nos enfocamos solamente en su segmento formal, representan más del 95 por ciento de las unidades empresariales. El fortalecimiento de este sector es, pues, crítico, para que el crecimiento económico se difunda. Para esto, el acceso de las Mypes a mercados de crédito es un factor crucial. Durante la última década el sector de microfinanzas ha mostrado un enorme dinamismo, a pesar de las crisis financieras internacionales y la prolongada recesión de fines de los noventa, que afectó la salud del sistema financiero. Si bien el avance ha sido importante, el reto de proveer acceso al crédito a costos razonables para las Mypes implica políticas consistentes de largo plazo.

(Baanante M.2005).

El financiamiento de las empresas, durante los últimos años, y particularmente a partir de la reactivación económica, la oferta de instrumentos crediticios para las Pequeñas y Medianas Empresas ha crecido en forma considerable. Uno de los factores que traba el otorgamiento de créditos es que falta tradición en los bancos de prestarle a las pequeñas y medianas empresas. En cuanto a los requisitos que deben cumplir estas

empresas para ser sujeto de crédito debe mencionarse la actitud del Banco Central que adecuó muchas normativas a la realidad, pues se hicieron las modificaciones que hacían falta, aunque debe resaltarse que resulta necesaria todavía una mayor flexibilización (Gamboa R. 2012).

Por ello, actualmente los Bancos, organismos del Estado y entidades privadas da cuentan con un abanico de soluciones financieras para empresas de mediano y pequeño porte. Sin embargo, a veces el escaso conocimiento acerca de las opciones que ofrece el mercado, dentro y fuera de los Bancos, puede sumarse las dificultades de las pequeñas y medianas empresas para poder ser calificadas como beneficiarios de un crédito, y entonces se consolida un escenario en el que prevalece la urgencia sobre la planificación.

Pese al significado que tienen las Mype en el desarrollo económico nacional, la oferta crediticia que ofrecen las entidades financieras no es satisfactoria.

“La tasa de interés por más que decrezcan continúa siendo elevadas. No obstante que las mypes tienen una gran repercusión económica y social en el país, construyendo el 98 % de todas las empresas y el 75 % de la Población Económicamente Activa (PEA), además de participar con el 45% del Producto Bruto Interno (PBI), las financieras en general no optan por ellas”. Preciso Zúñiga. (Asesor Empresarial, 2010).

Por otro lado, actualmente se percibe una tendencia a nivel empresarial a dar importancia al tema de la calidad dentro de las organizaciones como factor estratégico de la empresa, (...) por lo que al implementar un sistema de gestión de calidad permitirá mejorar su actuación no solo en el mercado sino también para garantizar una correcta gestión de los recursos y una proyección en criterios de productividad, competitividad y sostenibilidad sobre la base de la satisfacción de los requisitos y necesidades del cliente. (Pág.17)

El éxito empresarial de las panaderías en Sullana depende de la calidad de sus productos ofrecidos a sus clientes por lo que muchos de estos negocios tienen la obligación de generar a través de sistemas de calidad productos aptos para el consumo humano, sin embargo, en el sector en estudio, en las MYPE comercializadoras y productoras de pan en el sector centro de la ciudad de Sullana, Existe un porcentaje de las MYPE que no disponen de un adecuado plan de gestión de calidad, es decir no cuentan con sistemas o procesos que les permite producir y comercializar productos de alta gama para los clientes, lo cual al no emplearlo les genera grandes dificultades en el mercado en el que se encuentran actualmente desarrollando su negocio.

De igual manera se observa en otros sectores, en especial Europa, que para obtener impacto positivo en la sociedad a través de la gestión de calidad según la (EFQM) Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, este se podrá conseguir mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión de personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos, lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales. (Vertice, 2008, Pág.193)

Es necesaria la investigación porque la mayoría de las MYPE en estudio no cuentan con una gestión de calidad de alta gama, lo que les perjudica en su competencia frente a las otras MYPE.

Es por ello por lo que es de vital importancia la investigación porque ayudara a que las MYPE en estudio puedan entender lo importante que es contar una excelente gestión de calidad en sus negocios, para generar mayor competencia en el mercado en que se encuentra.

Por lo que se pretende ayudar a las MYPE a desarrollar un sistema de gestión de calidad para poder ser de competitividad y así mismos lograr satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes.

Para tal fin se realizó la investigación sobre la caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las Mypes productoras y comercializadoras de pan en el distrito de Sullana sector centro, por lo cual se desarrolló el siguiente enunciado de investigación que nos permitirá desarrollar todo nuestro trabajo de investigación: ¿Cuáles son las principales características del financiamiento y la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas productoras y comercializadoras de pan, de la ciudad de Sullana - sector centro, año 2018?

Para poder dar solución al enunciado de la investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características del financiamiento y la gestión de

calidad en las Mypes productoras y comercializadoras de pan, en la ciudad de Sullana sector centro, año 2018.

Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1.- Identificar las condiciones de financiamiento en las Mypes productoras y comercializadoras de pan, en la ciudad de Sullana sector centro, año 2018.

2.- Identificar los obstáculos que tienen las MYPES productoras y comercializadoras de pan, en la ciudad de Sullana sector centro, año 2018, al momento de solicitar financiamiento.

3.- Describir los principios de la gestión de calidad en las Mypes productoras y comercializadoras de pan, en la ciudad de Sullana sector centro, año 2018.

4.- Identificar las normas sanitarias de la gestión de calidad en las Mypes productoras y comercializadoras de pan, en la ciudad de Sullana sector centro, año 2018.

Por otro lado, esta investigación se justifica por cuanto se considera importante, ya que permitió recabar información sobre la gestión de calidad en las MYPE en estudio, debido a que existe poca información sobre el tema, por consiguiente, se pretende alcanzar dicha información obtenida a las entidades del rubro en estudio, para que puedan evaluaciones de calidad en sus centros de trabajo, para verificar y determinar sus falencias que no permiten un buen desarrollo de sus operaciones.

Asimismo, se justifica porque en el transcurso de la investigación, el trabajo es de importancia para el propio autor, puesto que sirve para poner en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad, y además desarrollar las habilidades provistas por excelentes docentes el cual fueron los asesores para esta investigación además de obtener el grado de licenciado en administración. De igual manera es de vital importancia para la universidad puesto que a través de un eficiente trabajo de investigación presentado a las entidades reguladoras de estudios superiores, lo tendrán como un apoyo para la acreditación de la carrera profesional de administración.

La investigación tiene implicancias prácticas, aporte metodológico y valor teorice, Tiene implicancias practicas por que presenta una serie de recomendaciones y/o sugerencias con el fin de contribuir a que las Mypes productoras y comercializadoras de pan, en la ciudad de Sullana sector centro, mejoren sus niveles de financiamiento y gestión de calidad, lo cual redundara en beneficio de los propietarios.

La investigación tiene aporte metodológico, porque se elaboró el instrumento respectivo para la recopilación de la información de las variables de estudio; el cual, una vez validado y demostrado su fiabilidad podrá aplicarse en otras investigaciones similares, respecto a financiamiento y la gestión de calidad.

Así mismo, la investigación tiene un valor teórico porque los resultados obtenidos contribuyen con nuevos aportes referente a financiamiento y gestión de calidad de las Mypes productoras y comercializadoras de pan, en la ciudad de Sullana sector centro,

gracias a la información fiable recopilada a través el instrumento elaborado: La información recopilada, analizada y discutida, sirve como antecedente y base teórica para otros estudios posteriores.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **II.1 ANTECEDENTES**

#### **II.1.1 Nivel internacional**

Saavedra García (2014), en su investigación “Alternativas de financiamiento para la MIPyME Latinoamericana”, el objetivo de esta investigación consistió en realizar un diagnóstico a fin de conocer de qué manera se están financiando las MIPyME en los países de América Latina, ya que existen indicios que aunque hay instituciones que las apoyan financieramente, pocas son las oportunidades que tienen de ser sujetos de crédito y gran parte de ellas comienzan a operar sin capital suficiente para asegurar un crecimiento adecuado y sostenido, que les permita permanecer en el mercado. Este trabajo se realizó a través de una investigación documental recopilando las fuentes de información disponibles acerca del tema en cuestión. El principal hallazgo fue que el sector financiero no está financiando a la MIPyME en Latinoamérica, la principal fuente de financiamiento de este sector son los recursos propios y el principal obstáculo para no acceder al financiamiento externo son las altas tasas de interés.

Guzmán Vielma , Rodríguez González, & Torres Guillen (2009), en su

investigación “Estrategias de financiamiento para la consolidación de la estructura financiera en las microempresas del municipio Barinas, Estado Barinas. Período 2009”, tuvo como objetivo general proponer estrategias de financiamiento para la consolidación de la estructura financiera en las microempresas del municipio Barinas (caso Panadería y Pastelería Colón). La investigación fue de campo, se aplicó la modalidad de cuestionario para la recolección de datos, el tipo de investigación fue descriptiva. Se obtuvo como conclusión que se constató mediante observación directa, no conocer o tener una estrategia específica; las decisiones se toman en base a las experiencias pasadas, basados en la utilidad y comodidad proporcionada por las fuentes a las que se ha acudido, se invierte en la parte de la empresa que está en emergencia, donde destaca su ingenuidad; que se ve compensada por la prudencia y buen juicio. Las Fuentes de Financiamiento que ha utilizado en la Consolidación de la Estructura Financiera, la Microempresa

“Panadería y Pastelería Colón del Táchira C.A.” ubicada en el Municipio Barinas, Estado Barinas para su desarrollo financiero durante los años 2007-2008; se identificó, mediante revisión y análisis del Balance General, que ha acudido a los financiamientos de corto plazo proporcionado por los proveedores, familiares y amigos, los adelantos o anticipos de clientes; los cuales son sin costo financiero aparente.

## **II.1.2 Nivel nacional**

Figueroa Robles (2016), en su tesis “Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque lean Manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015”, tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de la calidad bajo el enfoque de lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo del trabajo se utilizó el tipo y nivel de investigación descriptivo - cuantitativo y el diseño transaccional. Para el recojo de la información se identificó una población de 40 gerentes a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas por medio de la encuesta; de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: el 45% de los gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panaderías, señalan que casi siempre identifican los problemas laborales y técnicos que se suscitan en la organización, el 45% de gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería afirman que casi siempre implantan las políticas de mejora continua en la organización, el 30% de gerentes encuestados del rubro elaboración de productos de panadería, señalan que siempre es importante la innovación al momento de fabricar y producir. Asimismo, un 45% gerentes encuestados perciben que existe una deficiencia en la producción pues la ejecución de procesos demanda mucho tiempo y existe una merma de materia prima.

Gallardo Tirado (2013), en su tesis “Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad en las MYPES del sector industria - rubro panaderías del distrito de

Nuevo Chimbote, periodo 2010-2011”, tuvo como objetivo describir las principales características de la capacitación y la gestión de calidad, se utilizó una metodología de nivel descriptivo, su diseño fue no experimental - transversal, de una población de 42 mypes se determinó una muestra de 13, a quienes se aplicó un cuestionario estructurado de 25 preguntas objetivas, utilizando como técnica la encuesta, obteniéndose las siguientes conclusiones: en cuanto a la capacitación, el 38% capacita a sus empleados, el 40% lo hace solo 1 o 2 veces al año. Con respecto a la gestión de calidad el 100% de las Mypes afirman que realizan una gestión de calidad, contribuyen a mejorar el rendimiento del negocio, pero desconocen de las técnicas modernas para alcanzar la calidad.

Ramos Vargas (2013), Caracterización de la formalización, financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio, rubro panadería del distrito de Chicama, año 2012, tuvo como objetivo general, describir las principales características de la formalización, financiamiento y la rentabilidad que involucre las mejoras de las MYPES del sector servicio, rubro panadería del distrito de Chicama, año 2012. La investigación fue descriptiva para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 5 mypes a quienes se le aplicó un cuestionario de 32 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta.

Osorio Valencia (2014), en su tesis “Caracterización de la capacitación y el financiamiento de las Mypes del sector industrial rubro panaderías del distrito de

Coishco, periodo 2010 -2011”, tuvo como objetivo general describir las características del financiamiento y la capacitación de las Mypes del rubro Panaderías del distrito de Coishco en el período 2010 - 2011, se ha desarrollado la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, para llevarla a cabo se escogió una muestra dirigida de 7 microempresas, representando el 100% de la población, a quienes se aplicó un cuestionario de 19 preguntas , utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los empresarios: La edad del 43% de los encuestados esta entre los 25 y 35 años, el 57% de los encuestados son de sexo masculino y el 57% son propietarios de la panadería. Respecto a la Mypes: El 43% tiene menos de 5 años de actividad y el 100% se creó con la finalidad de obtener ganancias y el 100% con la finalidad de dar empleo a la familia. Respecto al financiamiento: El 57% afirma haber creado su empresa con capital ajeno y afirma acudir a las cajas municipales como fuente de financiamiento principal, el 100% consideran que las entidades financieras son flexibles en brindar a los microempresarios un préstamo, el 57% de los encuestados considera que el principal factor para que las entidades financieras no apoyen financieramente a las microempresas es el no ser cliente de la entidad, el 86% de los encuestados no recurre al financiamiento informal. Llegó a la conclusión que las Mypes del rubro de estudio fueron creadas con capital ajeno, la fuente principal de financiamiento principal son las cajas municipales, aseguran que el financiamiento influye en la rentabilidad de la empresa, afirman haber solicitado menos de S/. 5000 de crédito y no recurre al financiamiento informal. Estas Mype's realizado capacitaciones en

la empresa, no utiliza el correo electrónico para estas capacitaciones y estas capacitaciones han tenido impacto en el desempeño laboral.

### **II.1.3 Nivel regional**

Curay Maza (2014), en su tesis “Caracterización del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro panaderías de la ciudad de Piura, 2014”, tuvo como objetivo general, describir las principales características del financiamiento de las Mype del sector industrial rubro panaderías de la ciudad de Piura, período 2014. La investigación fue cuantitativa - descriptiva, y de diseño no experimental. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 15 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a una muestra representativa no aleatoria por conveniencia conformada por el representante legal de la empresa en estudio por ser una investigación de caso. Obteniendo como principales resultados: La empresa hace de uso de financiamiento para su empresa, financiando sus actividades mediante aplicación de financiamiento propio en un 17% y con un financiamiento de entidades financieras en un 83%, el financiamiento estuvo a cargo en un 70% de Cajas municipales, en un 10% de entidades bancarias y un 20% de entidades financieras. La empresa financio con un monto de S/. 3,000 a S/.15000 nuevos soles, los créditos fueron cancelados en un plazo de 1 año.

Nunura Sánchez (2012), en su tesis “Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las Mypes del sector comercial, rubro panaderías

de la ciudad de Piura, periodo 2012”, tuvo como objetivo determinar y describir las características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las Mypes del sector comercial - rubro panaderías de la ciudad de Piura, periodo 2012? la metodología empleada fue de tipo cuantitativo, el nivel fue de carácter descriptivo porque se limitó a describir las principales características de las variables en estudio. Llegando a obtener como resultado que todos los representantes legales de la Mypes encuestadas son adultos, siendo el 50% entre 46 a 64 años de edad, lo que demuestra que los empresarios son personas maduras. el 80% de los representantes legales de las Mypes encuestadas son del sexo masculino, que las Mypes en estudio superan los tres años de actividad, que el financiamiento contribuyó a mejorar la rentabilidad de su empresa, que el financiamiento lo obtuvieron mayormente de las cajas Municipales, que el crédito fue invertido en capital de trabajo, que el 80% de las Mypes del ámbito de estudio capacitan a su personal, que la rentabilidad de su Mype mejoró notablemente en los dos últimos dos años.

Castillo García (2014), en su tesis “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las medianas y pequeñas empresas del sector comercio, rubro panaderías en el distrito de Ayabaca, 2014”, tuvo como objetivo determinar las principales características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPE del sector comercio - rubro panaderías en el distrito de Ayabaca, 2014. La metodología fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental. Obteniendo como resultados que el 30% de los propietarios de las

MYPE son mayores a 51 años, el 100% son de sexo masculino, el 60% tienen educación superior técnica y el 40% superior universitaria, el 50% de las MYPE realizan sus actividades hace más de 10 años, el 100% son formales, cuentan con de 2 a 4 trabajadores y fueron creadas para obtener ganancias, que el 20% se autofinancia, mientras que al 80% obtuvo de Cajas Municipales, el 100% capacita a su personal, en panadería, pastelería y atención al público, El 100% indicó que su rentabilidad mejoró en los dos últimos años, debido al financiamiento y a la capacitación.

Perez Santur (2016), en su tesis “Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro panaderías en el Perú caso: panificadora y negocios el molino S.R.L Piura 2015, tuvo como objetivo Describir las principales características del financiamiento de las Micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro panaderías en el Perú y de la Panificadora y negocios El Molino S.R.L. Piura 2015. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo y diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: las Microempresas panaderas han recurrido al financiamiento por parte de terceros

como alternativa de financiamiento para mantener su actividad empresarial; del cual las entidades financieras no bancarias son las más demandadas al momento de solicitar un crédito, esto debido a las mayores facilidades de crédito. Finalmente se concluye que: Que la empresa cuenta con historial crediticio positivo, no se encuentra registrado en la central de riesgos, Actualmente cuenta con un financiamiento a través de una Caja Municipal por un monto superior a los S/. 50,000.00 el mismo que devolverá al cabo de 48 meses, pagando una tasa de interés del 23%.

#### **II.1.4 Nivel local**

Álvarez Reategui (2016), en su tesis “Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro panaderías del distrito de Sullana periodo 2014”, tuvo como objetivo general describir las características del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro panaderías del distrito de Sullana, periodo 2014; la investigación llevada a cabo fue naturaleza cuantitativa, descriptiva. Para el proceso de la recopilación de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 13 microempresas dedicadas al rubro de las panaderías; en las cuales se aplicó un cuestionario conformado de 26 preguntas con escala ordinal y nominal. Esta investigación permitió obtener los siguientes resultados: el 46% de los mismos tienen una edad comprendida entre los 31 a 45 años, siendo este el mayor rango de edad; el 69% de los empresarios pertenecen al género masculino; el 56% de microempresarios encuestados decidió iniciarse en el negocio de las

panaderías principalmente para generar ingresos para el hogar, ante situaciones como el desempleo o subempleo; el 62% de microempresarios encuestados ha recurrido al financiamiento a través de terceros (entidades financieras), mientras que el 31% ha podido autofinanciarse; además del porcentaje de microempresarios que recurren a las entidades financieras no bancarias el 69% se inclina por recurrir a la CMAC Sullana. En conclusión; los microempresarios, están mostrando una mayor tendencia a recurrir al financiamiento de terceros, especialmente a entidades financieras no bancarias, considerándose el financiamiento el principal motivo del incremento de la rentabilidad de las mismas.

Ojeda Mendoza (2015), en su tesis “Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería del distrito de Sullana, año 2014.”, tuvo como objetivo general, determinar las características del financiamiento y la rentabilidad de las MYPE del rubro panadería pastelería en el distrito de Sullana. La investigación fue de tipo descriptiva; presentando un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal; la población en estudio fueron 16 MYPE del rubro panadería pastelería; la muestra estuvo conformada por los 16 representantes de las MYPE en estudio. Dentro de las principales conclusiones se obtuvo que el financiamiento se da por recursos propios y préstamos, generalmente mediante créditos para capital de trabajo y créditos MYPE; la mayoría de los representantes o dueños tienen como referencia la tasa de interés la cual está comprendida entre 44 a 60%; las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPE generalmente son los bancos en un 56%, los montos suelen estar comprendidos entre más de S/9000 nuevos

soles y generalmente son a corto plazo, y le piden como garantía contar con aval; El 81% de los microempresarios encuestados manifestó que el financiamiento mejoró la rentabilidad de su Mype, mientras el 19% no. El 94% de los encuestados consideró que su rentabilidad incrementó en los dos últimos años, el 6% opinó lo contrario.

## **II.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **II. 2.1 Financiamiento**

#### **II.2.1.1 Definición:**

El financiamiento es un concepto que cada vez toma mayor apogeo y que ha sido ampliamente analizado, pero básicamente destaca en una sola idea, que consiste en abastecerse de recursos financieros, de cualquier forma, permitiéndole al pequeño empresario conseguir el capital necesario para llevar a cabo sus operaciones y así mejorar la situación de su negocio.

*Para Hernández, A. (2002) toda empresa, sea pública o privada, para poder realizar sus actividades requiere de recursos financieros (dinero), ya sea para desarrollar sus funciones actuales o ampliarlas, así como para el inicio de nuevos proyectos que impliquen inversión, llámese a ello financiamiento.*

Lerma, A et al (2007) *el financiamiento consiste en proporcionar los recursos financieros necesarios para la puesta en marcha, desarrollo y gestión de todo proyecto o actividad económica. Siendo los recursos económicos obtenidos por esta vía, recuperados durante el plazo y retribuidos a un tipo de interés fijo o variable previamente establecido.*

*En esencia, cabe destacar que el financiamiento (recursos financieros) permite a muchos micro y pequeños empresarios seguir invirtiendo en sus negocios, optando por un comportamiento más competitivo que es medido por la productividad lograda de dicha unidad económica de pequeña escala, con el fin de conseguir estabilidad económica, acceso a tecnologías, un desarrollo institucional y sobre todo participar en un ámbito más formal.*

#### **II.2.1.2 El financiamiento para las MYPES en el Perú:**

Según Rivas Peña & Rojas Andia (2013), los micro y pequeños empresarios constituidos formalmente cuentan con la facilidad de acceder a fuentes de financiamiento provenientes de entidades bancarias, cajas rurales y cooperativas de ahorro y crédito. Lo beneficioso de optar por una alternativa es que "no se arriesga el patrimonio personal, por lo que surge la oportunidad de establecer mecanismos o cronogramas de pagos".

Así lo explica Lizardo Agüero, especialista del Centro de Innovación y Desarrollo Emprendedor (CIDE) de la PUCP, quien indica que el rol del Estado

en torno al interés es favorable. "El interés constituye un escudo fiscal (...) haciendo que la tasa o el costo del dinero de ese préstamo se reduzca y también el Estado apoya este tipo de actividades cobrando menos Impuesto a la Renta".

Pero antes de acceder a un canal de financiamiento, sugiere, es necesario que el empresario determine hasta qué punto está dispuesto a endeudarse, para ello, también es indispensable que conozca su capacidad de endeudamiento y, en tercer lugar, fije los costos efectivos de financiamiento.

El experto recalca que la decisión con respecto a optar por una u otra alternativa debe girar en torno al costo efectivo del dinero o TEA (tasa de interés efectiva anual). De igual manera, los plazos para la amortización de la deuda, que puedan otorgar las entidades prestadoras, deben ponerse bajo análisis.

### **II.2.1.3 Fuentes de Financiamiento:**

Hernández, A. (2002) cualquiera que sea el caso "los medios por los cuales las personas físicas o morales se hacen llegar recursos financieros en sus procesos de operación, creación o expansión, en lo interno o externo, a corto, mediano y largo plazo, se les conoce como fuentes de financiamiento".

#### **A. Fuentes de financiamiento formal**

Alvarado, J, et al (2001) financiamiento formal son aquellas entidades especializadas en el otorgamiento de créditos y supervisadas directamente o indirectamente por la SBS. Tales como:

- Bancos

- Entidades financieras no bancarias: cajas rurales, cajas municipales, EDPYME, y cooperativas de ahorro y crédito.

Considerando que cada día las microempresas tienen más oportunidades de conseguir financiamiento, no solo de organismos privados, sino también de otras entidades. La variedad de oferta en el mercado hace posible que en la actualidad existan diferentes propuestas de conseguir financiamiento formal, que a continuación detallaremos:

- **Bancos** En el Perú, los Bancos son las instituciones reguladas que ofrecen servicios financieros múltiples, además de ofrecer servicios de depósitos, estas instituciones a partir de los años 80 empezaron a prestar a la pequeña y microempresa, actualmente algunos de los más importantes bancos participan en ese sector.

Cabe recalcar que ahora los Bancos son la fuente más común de financiamiento, y en la actualidad han desarrollado diversos productos dirigidos a la MYPE cuyo acceso no resulta difícil.

Se puede indicar entonces que los bancos son aquellos cuyo negocio principal consiste en captar dinero del público en depósito o bajo cualquier modalidad contractual, y en utilizar ese dinero, su propio capital y el que obtenga de otras

fuentes de financiamiento en conceder créditos en las diversas modalidades, o aplicarlos a operaciones sujetas a riesgos de mercado.

- **Cajas municipales de ahorro y crédito**

Una caja es una institución regulada de propiedad del gobierno municipal, pero no controlada mayoritariamente por dicha institución, recibe depósitos y se especializa en los préstamos para la pequeña y microempresa. En el año 1982 empezaron como casas de empeño y a partir del año 2002 fueron autorizadas a operar en cualquier lugar del país ofreciendo muchos de los servicios bancarios.

- **Cajas rurales de ahorro y crédito**

Las CMAC fueron creadas en 1992 como instituciones especializadas dirigidas a servir a la agricultura. Desde sus inicios, ya en la práctica han ofrecido servicios financieros al sector agrícola, al sector comercio, y a los servicios en áreas urbanas. Desde este siglo las cajas rurales diversificaron sus operaciones e incluyeron a las pequeñas y microempresas.

- **Empresa de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa**

Las EDPYME son instituciones reguladas no bancarias, especializadas en otorgar préstamos a la pequeña y microempresa y que no reciben depósitos.

Estas instituciones nacieron como ONG Microfinancieras y a fines de los años 90 se convirtieron en instituciones reguladas.

Su especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y microempresa, solicitando usualmente el autoevaluó de propiedades.

#### □ **Cooperativas de ahorro y crédito**

Las cooperativas de ahorro y crédito son asociaciones supervisadas por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP). Las mismas que están autorizadas a recibir depósitos y hacer todo tipo de préstamos a sus miembros.

#### **B. Fuentes de financiamiento semiformal**

Alvarado, J, et al (2001) financiamiento semiformal son entidades que estando registradas en la SUNAT, o siendo parte del Estado, efectúan operaciones de crédito sin supervisión de la SBS. Estas instituciones tienen grados diversos de especialización en el manejo de los créditos y una estructura organizativa que les permite cierta escala en el manejo de los créditos; entre ellas están las ONG y las instituciones públicas (Banco de Materiales -BANMAT- y Ministerio de Agricultura – MINAG)

- **ONG**

En el Perú las ONG más importantes son como programas de microfinanzas miembros de Copeme, asociación gremial que promueve la pequeña y microempresa. Siendo muchas de estas organizaciones no gubernamentales las que operan programadas de microfinanzas como su programa central o como uno más de sus programas de servicios. Estas ONG se autorregulan con la asistencia de Copeme, que les presta asesoría sobre estándares internacionales en buenas prácticas y buen gobierno para el sector de las microfinanzas.

### **C. Fuentes de financiamiento informal**

El crédito no formal es el resultado de la interacción de una vasta demanda por servicios financieros que no puede ser satisfecha por prestamistas formales, por lo que a su vez cuentan con mayor presencia en escenarios donde logran mitigar las imperfecciones de los mercados financieros y/o cuando existen fallas en otros mercados.

Es allí donde surgen las fuentes de financiamiento informal, que vienen a ser todos los individuos (personas naturales) que por diversas razones efectúan préstamos, así como a entidades que no cuentan con estructura organizativa para el manejo de los créditos. En este grupo tenemos a los prestamistas informales (individuos), a las juntas, comerciantes, entre otros.

- **Agiotistas o prestamistas profesionales**

Son el grupo generalmente asociado con los préstamos informales, aun cuando su cobertura por lo general es muy reducida. Este tipo de créditos se caracteriza por una alta tasa de interés y muchas veces es otorgado contra la prenda de algún bien.

- **Juntas**

Son mecanismos que incluyen la movilización de ahorros y el otorgamiento de créditos. En esta modalidad, existe un grupo en el cual el nivel de conocimiento y/o las relaciones sociales suelen ser muy fuertes, se acuerda ahorrar una cierta cantidad de dinero en un plazo dado, luego del cual el dinero es prestado a uno de los integrantes. El crédito termina cuando todos los miembros reciben el crédito.

- **Comerciantes**

Son quizá la fuente más extendida de créditos informales. Entre ellos destacan las tiendas o bodegas locales, los compradores de productos finales y los proveedores de insumos. Muchas veces estos préstamos se dan bajo la modalidad de contratos interrelacionados.

#### **D. Ahorros Personales**

Longenecker, J, et al (2007). Los ahorros personales son, la primera fuente de financiamiento con capital que se usa cuando se inicia un nuevo negocio. Con pocas excepciones el empresario debe aportar una base de capital, por lo que un nuevo negocio necesita de un capital que le permita cierto margen de error. En los primeros años un negocio no puede darse el lujo de desembolsar grandes cantidades para pagos fijos de la deuda. También es poco probable que un banquero, o cualquier persona en este caso, preste dinero para un nuevo negocio si el empresario no arriesga capital propio.

Con lo ya mencionado se considera que ésta es una forma de obtener financiamiento sin tener que pagar ningún interés, esto incluye recurrir a los ahorros personales o de cualquier otra fuente personal de la que se disponga, el vender algún bien, en usar hasta el propio dinero del negocio para volver a reinvertirlo, entre otras opciones.

Por otro lado, Rojas M. (2005), presenta alternativas de financiamiento mediante recursos directamente recaudados como una forma efectiva de diversificar la administración financiera, como forma de solucionar la problemática financiera que afronta la entidad y que no permite prestar los servicios en las mejores condiciones para la población. El autor plantea algunas fuentes de financiamiento:

**a) Instituciones financieras privadas:** bancos, sociedades financieras, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público.

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

**c) Entidades financieras:** Este es el nombre que se le da a las organizaciones que mantiene líneas de crédito para proyectos de desarrollo y pequeños proyectos productivos a favor de las poblaciones pobres. Incluyen los organismos internacionales, los gobiernos y las ONG internacionales o nacionales. Estas entidades se rigen por las políticas de cooperación técnica y económica internacional y han logrado indudables niveles de calificación y experiencia que las habilitan en la prestación del crédito.

Según Pérez L. y Campillo F. (2011) las entidades públicas que actúan o han actuado en nuestros países como entidades financieras, entre ellas se destacan los bancos de desarrollo, de fomento, comerciales, mixtos, agrario, industrial, de vivienda.

**d) Prestamos financieros:**

➤ **El préstamo personal** es el más sencillo y se concede en función de la solvencia del solicitante y su capacidad de pago.

➤ **El préstamo comercial o de corto plazo** es a menos de un año y por lo general a 90 días. Constituye en los hechos, un adelanto de 90 días del dinero

que la empresa espera cobrar de sus clientes. Por eso se pagan intereses y/o comisiones. Un buen empresario debe aprender a disminuir al máximo posible el pago de intereses y comisiones.

➤ **El préstamo a largo plazo** mayor a un año requiere mayores garantías, o más fuertes (garantías reales) que los de corto plazo que generalmente las MYPES y en ellas, las mujeres, tienen mayor dificultad a obtener. Se utilizan para financiar inversiones en activos fijos (muebles o inmuebles). Este tipo de préstamo requiere de una justificación mayor, que puede alcanzar hasta la presentación de un proyecto.

➤ **Préstamos de Bancos Privados.** - Las condiciones exigidas por los bancos privados, en términos de tasas de interés, plazo y garantías son más duras que las de los bancos públicos. De allí que sea muy difícil para las MYPES tener acceso a sus recursos, solo cuando estos bancos canalizan fondos internacionales específicos para pequeñas unidades productivas el o la dueña de la MYPE pueden tener acceso.

Así mismo Vargas M. (2005), sostiene que el financiamiento posee ciertas fuentes de obtención, como son:

**1) 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.

2) **Los amigos y los parientes:** Las fuentes privadas como los amigos y la familia, son otra opción de conseguir dinero. Éste se presta sin intereses o a una tasa de interés baja, lo cual es muy benéfico para iniciar las operaciones.

3) **Bancos y uniones de crédito:** Las fuentes más comunes de financiamiento son los bancos y las uniones de crédito. Tales instituciones proporcionarán el préstamo, solo si usted demuestra que su solicitud está bien justificada.

4) **Las empresas de capital 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 otro lado, León J. y Schereiner M. (1998) el financiamiento se divide en financiamiento a corto plazo y financiamiento a largo plazo.

#### **II.2.1.4 Tipos de Financiamiento:**

##### **a) El Financiamiento a corto plazo, está conformado por:**

- **Crédito comercial:** Es el uso que se le hace a las cuentas por pagar de la empresa, del pasivo a corto plazo acumulado, como los impuestos a pagar, las cuentas por cobrar y del financiamiento de inventario como fuentes de recursos.

- **Crédito bancario:** Es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales.
- **Línea de crédito:** Significa dinero siempre disponible en el banco, pero durante un período convenido de antemano.
- **Papeles comerciales:** Esta fuente de financiamiento a corto plazo, consiste en los pagarés no garantizados de grandes e importantes empresas que adquieren los bancos, las compañías de seguros, los fondos de pensiones y algunas empresas industriales que desean invertir a corto plazo sus recursos temporales excedentes. Financiamiento por medio de las cuentas por cobrar: Consiste en vender las cuentas por cobrar de la empresa a un factor (agente de ventas o comprador de cuentas por cobrar) conforme a un convenio negociado previamente, con el fin de conseguir recursos para invertirlos en ella.
- **Financiamiento por medio de los inventarios:** Para este tipo de financiamiento, se utiliza el inventario de la empresa como garantía de un préstamo, en este caso el acreedor tiene el derecho de tomar posesión de esta garantía, en caso de que la empresa deje de cumplir.

**b) El Financiamiento a largo plazo, está conformado por**

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

- **Acciones:** Es la participación patrimonial o de capital de un accionista, dentro de la organización a la que pertenece.
- **Bonos:** Es un instrumento escrito certificado, en el cual el prestatario hace la promesa incondicional, de pagar una suma especificada y en una fecha determinada, junto con los intereses calculados a una tasa determinada y en fechas determinadas.
- **Arrendamiento Financiero:** Contrato que se negocia entre el propietario de los bienes(acreedor) y la empresa (arrendatario), a la cual se le permite el uso de esos bienes durante un período determinado y mediante el pago de una renta específica, las estipulaciones pueden variar según sea la situación y las necesidades de cada una de las partes.

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

- a) **Instituciones financieras privadas:** bancos, sociedades financieras, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público.
- b) **Instituciones financieras públicas:** bancos del Estado, cajas rurales de instituciones estables. Estas instituciones se rigen por sus propias leyes, pero están sometidas a la legislación financiera de cada país y al control de la superintendencia de bancos.

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

#### **II.2.1.5 Los ocho obstáculos de los créditos PYME:**

Mendoza Escamilla (2012), manifiesta que en una encuesta de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) se determinaron 8 obstáculos que impiden que las PYME accedan al crédito:

1.- **Condiciones Macroeconómicas:** Siete de cada 10 bancos consideran que las variables macroeconómicas son el principal regulador del otorgamiento de crédito. Los factores macroeconómicos impactan el crédito a las MiPymes y a las grandes empresas, pero el dirigido a las primeras parece ser más vulnerable en situaciones económicas adversas", explica el reporte de conclusiones de la encuesta.

2.- **Costos de transacción:** Se trata de los gastos incurridos por el banco para concretar un contrato de crédito. En promedio, el costo de transacción como proporción del monto otorgado es de 2.8%.

**3.- Asimetrías de información:** Tres cuartas partes (73%) de los bancos entrevistados -con 82% de la cartera- respondieron que la información de los burós de crédito era muy confiable. Así, la información insuficiente o de calidad deficiente representa una limitante al otorgamiento de crédito.

**4.- Sistemas de garantías:** Las empresas que no cuentan con un inmueble suelen tener mayores dificultades. "Para algunos bancos, las garantías de Nacional Financiera no son sustitutas de garantías prendarias. El 40% de los bancos entrevistados, con 45% de la cartera, afirmó que los requerimientos de garantías son mayores para las MiPymes que para las empresas grandes porque en general tienen mayor inestabilidad, mayor informalidad y es más difícil evaluarlas".

**5.- El origen del capital:** Los bancos de capital extranjero tienen un poco más de experiencia en los préstamos a pequeñas empresas, pues generalmente sus matrices operan en diferentes países lo que hace que la estrategia varíe dependiendo del banco al que se solicita el financiamiento.

**6.- Protección de acreedores:** De acuerdo con los resultados de la encuesta de la CNBV, el tiempo promedio que toma el proceso de recuperación de un crédito a una MiPyme en incumplimiento es de 21 meses.

**7.- Factores culturales y regulatorios:** La informalidad afecta la oferta de crédito a las MiPymes. El 94% de los bancos encuestados contestaron que esta variable es de un muy alto impacto en la decisión de otorgar crédito.

**8.- Factores históricos:** Si bien muchos bancos cuentan con un área específica para créditos Pyme, éstas han sufrido modificaciones.

## **II.2.2 Gestión de calidad**

### **II.2.2.1 Definición de gestión de calidad:**

Es el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implanta por medios tales como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad. (Verdoy, Mateu, Sagasta, & Sirvent, 2006, Pág. 16)

Otra definición según Udaondo, (1992) sería el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función de calidad con vistas a su mejora permanente. (Pág 5)

Así mismo Ambos autores relacionan es sus respectivas definiciones sobre la planificación de las actividades para lograr el futuro deseado que desean en la calidad de sus productos y/o servicios.

### **II.2.2.2 Principios de la Gestión de Calidad:**

De acuerdo con Franklin (2007), los principios de la Gestión de Calidad están definidos en la norma ISO 9000:2000 calidad (fundamentos y vocabulario) y en la norma ISO de la calidad: directrices para la mejora de desempeño.

Para dirigir y operar con éxito una organización son adoptados para realizar la calidad de sus productos y servicios, y de esta manera aumentar su eficiencia.

Los principios básicos que definen la gestión de calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma ISO 9001 son:

- a) Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
  
- b) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.
  
- c) Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

- d) Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos.
  
- e) Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
  
- f) Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.
  
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.
  
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### **II.2.2.3 Importancia de la gestión de calidad:**

Según Carlos, (2009) Cada vez más las exigencias de los consumidores en los actuales escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva.

La gerencia moderna está muy comprometida como algunos señalan a responder continuamente a las exigencias de un entorno que cada vez es más dinámico, turbulento e imprevisible.

Todo ello hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

Las empresas modernas saben, que para permanecer en los mercados y garantizar una buena participación se debe tener presente, que la calidad actualmente es muy importante tenerla bien controlada, porque ella involucra como se sabe:

- “Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.”
- “Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.”
- “Despertar nuevas necesidades del cliente.”
- “Lograr productos y servicios con cero defectos.”
- “Hacer bien las cosas desde la primera vez.”
- “Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.”
- “Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.”
- “Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.”
- “Sonreír a pesar de las adversidades.”

- “Una categoría tendiente siempre a la excelencia.”
- “Calidad no es un problema, es una solución.”
- “La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo.”
- “Conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de los objetos de los de su especie”.
- “También se puede decir que la calidad es la Propiedad o conjunto de características de un elemento que le dotan de una ventaja competitiva.”

Se toma muy en cuenta, que, ante el desenvolvimiento, operatividad eficaz de las empresas en mercados cada vez más competitivos, debido a la globalización y a las exigencias crecientes de los clientes, la gestión de la calidad se ha convertido en un pilar esencial de cualquier nueva estrategia empresarial. A largo plazo, sólo las empresas que sean capaces de solucionar el aparente dilema entre la alta calidad de sus productos y la reducción de costes tendrán éxito, independientemente del sector y el tamaño de la empresa. Esto explica la importancia de las técnicas, los modelos y los principios de la gestión de la calidad en la empresa.

#### **II.2.2.4 Características de la gestión de calidad:**

Según Gestión y Administración (2010) sus características son: Cuando una empresa adopta un sistema de gestión de calidad es importante que dicha decisión sea consecuencia de una estrategia de la organización. Tanto el

diseño como la implementación del sistema perteneciente a la gestión de calidad generalmente se encuentran influenciados por diversos tipos de necesidades, objetivos y también por los procesos que se emplean y la envergadura de la estructura que posee la organización, de todas maneras, es importante tener en cuenta que el objetivo de este sistema, no tiene nada que ver con la uniformidad de la estructura correspondiente a los sistemas de control de calidad ni tampoco de la documentación. Así mismo, considera que, como todo sistema de una empresa, la gestión de calidad posee algunos que resultan complementarios con los requisitos correspondientes a los productos a los que se dedica a comercializar la empresa.

Además, la gestión comercial en una empresa puede ser utilizada por las partes internas y externas que la componen, incluyendo aquellos organismos correspondientes a la certificación que sirven para evaluar las capacidades de la compañía con respecto a cumplir los requisitos que exige el cliente, que exige el reglamento y que exige la misma empresa.

Gestión y Administración (2010) señala que la gestión comercial ofrece especificaciones sobre métodos para una correcta operación de la empresa. En la misma, cualquier implementación se debe considerar las disposiciones de una compañía únicamente como requisitos mínimos. Es este caso debemos decir que este tipo de sistema de gestión de calidad debe evaluarse y poseer la certificación o el registro otorgado por el correspondiente organismo.

También debemos considerar que la gestión de calidad es complemento de los aspectos técnicos tanto de los productos como de los servicios. En este sentido la gestión de calidad nos ofrece un contexto en el que podemos aplicar una adecuada gestión en una compañía ya que especifica un conjunto de aspectos que deben ser incluidos. Por lo tanto, debemos decir que existe un alto nivel de libertad para cumplir con la gestión de calidad. De todas formas, debemos tener en cuenta que siempre se debe implementar un sistema de gestión de calidad acorde al sistema que la empresa posee para operar. Este requisito es exigido ya que no se necesita reescribir un sistema de gestión de calidad que para poder cumplir correctamente con la misma. La gestión de calidad promueve el enfoque que está basado en los procesos utilizados a la hora de desarrollarse, implantar y mejorar la eficiencia de cualquier sistema que se utilice para llevar a cabo la misma, ya que, de esta manera, se produce un incremento en la satisfacción por parte del cliente.

Y además Gestión y Administración (2010) comenta que para que una empresa tenga un funcionamiento eficaz, es fundamental que identifique y gestione varias actividades que se encuentren relacionadas entre sí, ya que una actividad que utiliza los recursos que posee una empresa, y que se encuentre gestionada con el fin de permitir que todos los elementos de ingreso se transformen en resultados, puede llegar a considerarse como un proceso. Habitualmente, el resultado perteneciente a un proceso representa directamente el elemento de entrada del proceso que sigue. La aplicación de un sistema de gestión de

calidad en cualquier compañía que tenga que ver precisamente con la identificación y las interacciones de estos procesos mencionados, se denomina “enfoque en procesos”.

#### **II.2.2.5 Sistema de gestión de calidad:**

Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática. (ISO, 2011)

#### **II.2.2.6 Tipos de sistemas:**

Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad, que, dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado ISO, International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización).

Esta organización comenzó en 1926 como la organización ISA, International Federation of the National Standardizing Associations (ISA). Se enfocó principalmente a la ingeniería mecánica y posteriormente, en 1947, fue reorganizada bajo el nombre de ISO ampliando su aplicación a otros sectores empresariales.

ISO se encuentra integrada por representantes de organismos de estándares internacionales de más de 160 países, teniendo como misión:

- Promover el desarrollo de la e standarización.
- Facilitar el intercambio internacional de productos y servicios.
- Desarrollo de la cooperación en las actividades intelectuales, científicas, tecnológicas y económicas a través de la estandarización.

La familia de normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces.

- ISO 9000: 2005 - Describe los términos fundamentales y las definiciones utilizadas en las normas.

- ISO 9001: 2008 - Valora la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente.

- ISO 9004: 2009 - Considera la eficacia y la eficiencia de un Sistema de Gestión de la Calidad y por lo tanto el potencial de mejora del desempeño de la organización. (Mejora Continua).

- ISO 19011: 2002 - Proporciona una metodología para realizar auditorías tanto a Sistemas de Gestión de la Calidad como a Sistemas de Gestión Ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de Sistemas de Gestión de la Calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional. Existen algunos otros estándares como:

- ISO 14001: 2004 - Define los requerimientos de un Sistema de Gestión Ambiental.
- OHSAS 18001: 2007 - Es el estándar aplicable en las áreas de seguridad industrial y salud ocupacional. Por sus siglas, Occupational Health and Safety Management Systems (Sistemas de Salud Ocupacional y Administración de la Seguridad)
- ISO/IEC 27001: 2005 - Estándares que se aplican a los requisitos en cuestiones de seguridad informática y técnicas de seguridad. Implementa requerimientos para el control de: riesgos, ataques, vulnerabilidades e impactos en los sistemas.
- AS9100(C): 2009 - Sistema de Gestión de Calidad adoptado específicamente para la industria Aeroespacial para satisfacer los requerimientos de calidad de la DOD, NASA y FAA.

En la actualidad, existen algunos otros Sistemas de Gestión de la Calidad que fueron creados por algunos otros organismos normalizadores como DIN o EN, pero en este sitio nos enfocaremos a hablar en los que ISO ha desarrollado.

#### **II.2.2.7 HACCP - Conceptos básicos para su aplicación:**

- **Definición:** El sistema de HACCP, que tiene fundamentos científicos y carácter sistemático, permite identificar peligros específicos y medidas para su control con el fin de garantizar la inocuidad de los alimentos en protección de los consumidores y la salud pública. Es un instrumento diseñado para evaluar los riesgos y establecer sistemas de control que se centran en la prevención en lugar de basarse principalmente en el ensayo del producto final.

El sistema HACCP debe aplicarse a lo largo de la cadena alimentaria, desde el productor primario, hasta el consumidor final, y su aplicación debe basarse en pruebas científicas de los riesgos para la salud humana. Además de mejorar la inocuidad de los alimentos, la aplicación del sistema HACCP puede ofrecer otras ventajas significativas, facilitar asimismo la inspección por parte de las autoridades de vigilancia y promover el comercio internacional al aumentar la confianza en la inocuidad de los alimentos.

- **Origen y Antecedentes del HACCP:** El HACCP surge como una respuesta a la inquietud o a la demanda de la NASA (Administración Nacional Espacial y Aeronáutica) que, en la década del 60, requería contar con alimentos seguros en el 100% de manera que no puedan causar enfermedades a los astronautas.

La empresa Pillsbury contratada para implementar este novedoso sistema, concluye que el Sistema tradicional de control basado en el análisis del producto final, requería de un porcentaje de muestreo oneroso y casi

prohibitivo, para poder lograr un 100% de seguridad en los lotes de alimentos, de modo, que el camino a seguir era ejercer el control a lo largo de la cadena alimentaria, identificando sobre todo aquellas etapas en donde el producto estaba más expuesto a la contaminación.

A partir de 1973, la Food and Drug Administration (FDA), de los Estados Unidos dispone la implementación obligatoria del sistema en la industria de conservas enlatadas de baja acidez, en 1995 lo hace extensivo a los productos pesqueros y en 1997 a los cárnicos.

Desde 1987 la Comisión conjunta FAO/OMS del Codex Alimentarius asumió el trabajo de preparar directivas para la aplicación a nivel mundial de este sistema en la industria alimentaria.

La Comisión del Codex Alimentarius en su 22° Sesión de junio de 1997 lo ha aprobado bajo el título Sistema de Análisis de Riesgos y de Puntos de Control Críticos (HACCP) y directrices para su aplicación.

Canadá viene aplicando el HACCP desde el año 1993 en la industria pesquera y se considera el primer programa obligatorio de inspección basado en HACCP.

La Unión Europea el año 1993, aplica los principios del Sistema HACCP en sus directivas que regulan las reglas de higiene para la producción y comercialización de alimentos, en los países de la Comunidad y obligatoriedad después de dos años y que más tarde se hacen extensivas a terceros países exportadores de alimentos a dicho mercado.

El Perú inicia la aplicación del Sistema HACCP en la industria de productos hidrobiológicos de exportación a partir de 1995 y obligatorio a partir de 1996, para los productos de exportación destinados al mercado europeo.

El Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas aprobado el 24 de setiembre de 1998, hace extensiva esta obligación a los alimentos industrializados y establece un plazo de dos años para su adopción.

**II.2.2.8 El sistema de análisis de peligros y control de puntos críticos (HACCP) y guía para su aplicación (codex alimentarius), definición de términos:**

- **Análisis de Riesgos:** El proceso de recopilación y evaluación de información sobre los peligros y las condiciones que los originan para decidir cuáles son importantes en relación con la inocuidad de los alimentos y por tanto planteados en el plan HACCP.

- **Verificación:** La aplicación de métodos, procedimientos, ensayos y otras evaluaciones, además de la vigilancia, para determinar el cumplimiento del plan HACCP.
- **Controlado:** La condición obtenida por el cumplimiento de los procedimientos y de los criterios señalados.
- **Controlar:** Adoptar todas las medidas necesarias para asegurar y mantener el cumplimiento de los criterios establecidos en el plan HACCP.
- **Desviación:** Situación existente cuando un límite crítico, es incumplido.
- **Diagrama de flujo:** Una representación sistemática de la secuencia de fases u operaciones llevadas a cabo en la producción o elaboración de un determinado producto alimenticio.
- **Fase:** Cualquier punto, procedimiento, operación o etapa de la cadena alimentaria, incluidas las materias primas, desde la producción primaria hasta el consumo final.
- **Límite crítico:** Un criterio que diferencia la aceptabilidad o inaceptabilidad del proceso en una determinada etapa.
- **Medida correctora:** Toda medida que hay que adoptar cuando los

resultados de la vigilancia en los PCC indican pérdida en el control del proceso.

- **Medida de control:** Cualquier medida y actividad que puede realizarse para prevenir o eliminar un peligro para la inocuidad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable.
- **Peligro:** Un agente biológico, químico o físico presente en el alimento, o bien la condición en que éste se halla, que pueda causar un efecto adverso para la salud.
- **Plan de HACCP:** Un documento preparado de conformidad con los principios del sistema de HACCP de tal forma que su cumplimiento asegura el control de los peligros que resultan significativos para la inocuidad de los alimentos en el segmento de la cadena alimentaria considerado.
- **Punto de control crítico (PCC):** Una fase en la que puede aplicarse un control y que es esencial para prevenir o eliminar un peligro para la inocuidad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable.
- **Sistema de HACCP:** Un sistema que permite identificar, evaluar y controlar peligros significativos para la inocuidad de los alimentos.
- **Validación:** Constatación de que los elementos del plan HACCP son efectivos.

- **Vigilar:** El acto de llevar a cabo una secuencia planificada de observaciones o mediciones de los parámetros de control para evaluar si un PCC está bajo control.

#### **II.2.2.9 Enunciado de los Principios HACCP:**

Los siete principios del Sistema de HACCP son los siguientes:

1. Realizar un análisis de riesgos.
2. Determinar los Puntos de Control Críticos (PCC)
3. Establecer un límite o límites críticos.
4. Establecer un sistema de vigilancia del control de los PCC.
5. Establecer las medidas correctoras que han de adoptarse cuando la vigilancia indica que un determinado PCC no está controlado.
6. Establecer procedimientos de verificación para confirmar que el sistema de HACCP funciona eficazmente.
7. Establecer un sistema de documentación sobre todos los procedimientos y los registros apropiados para los principios y su aplicación.

### II.2.2.10 Secuencia de pasos para la aplicación del enfoque de HACCP en el control de la calidad higiénica e inocuidad de los productos de panadería:

#### - PASO N° 1: Conformación del Equipo de HACCP

Este grupo será responsable de la conducción del plan HACCP, elaborado e implementado, para cada producto o grupo de productos elaborados en la panadería.

Una persona infaltable en el equipo es el administrador de la panadería quien lidera el equipo y estará integrado además por el resto de los trabajadores hasta un máximo de cinco personas.

Propuesta del Organigrama de la Empresa



Descripción de responsabilidades

- a. Administrador: Coordina la ejecución del Plan con los demás miembros del equipo y lleva los registros derivados de la aplicación del sistema.

b. Maestro panadero y ayudantes: Actúan como vigilantes y aplican las medidas de seguridad y/o prevención para mantener los PCC bajo control en cada uno de los productos elaborados, en consulta con el administrador.

El equipo en su totalidad debe haber recibido capacitación en HACCP y dispondrá de manuales o guías para el desarrollo de sus actividades.

- **PASO N° 2: Descripción del producto y uso esperado**

Va a ser necesario elaborar una descripción y uso esperado para cada producto, de los que elabora la panadería. Ejemplo de descripción del producto y uso esperado:

Nombre: Pan francés

Composición: Harina de Trigo, agua, azúcar, sal y leudantes.

Por quienes será consumido: Por la población en general.

Proceso: Se mezclan la harina, agua, azúcar, sal y sustancias leudantes, se amasa, se soba, se fracciona y moldea (boleado); se fermenta, se hornea, reposa y luego se distribuye.

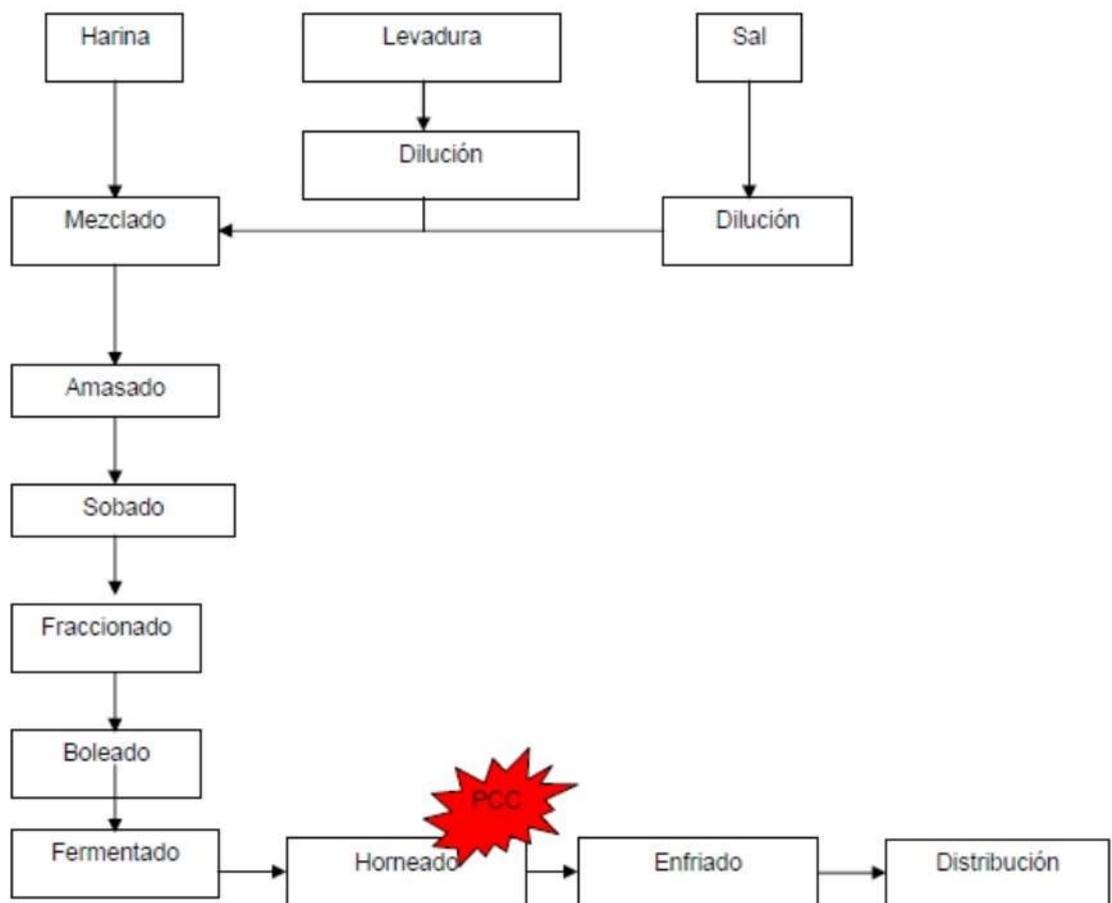
Tipo de Empaque: Se expende a granel y en bolsa de polietileno de primer uso.

Vida útil: 24 horas.

Condiciones de venta/distribución: Mantener bajo sombra y protegido del polvo y del sol.

Etiquetado e instrucciones: Panadería: .....Dirección:  
.....Ultima actualización: .....

- PASO N° 3 Elaboración de Diagrama de Flujo



- **PASO N° 4 Verificación in situ del diagrama de flujo**

Acompañar el proceso de elaboración en la panadería para confirmar si el diagrama de flujo se ajusta a la realidad.

- **PASO N° 5 Enumeración de todos los riesgos posibles**

Ejecución de un análisis de peligros, de los riesgos para su ocurrencia y determinación de las medidas preventivas.

Respecto a la elaboración de productos de panadería los principales peligros que podemos señalar son los siguientes:

Peligros biológicos: la presencia del *Bacillus cereus* y *B. licheniforme* en la harina, microbios que tienen la capacidad de esporularse, es decir rodearse de una cápsula protectora, capaz de resistir la temperatura del horneado del pan, pudiendo más tarde reproducirse cuando la temperatura desciende en el producto, este microbio en condiciones favorables puede desarrollarse y producir dos tipos de toxinas que pueden provocar vómitos y diarrea en el consumidor. Estas bacterias se encuentran en el suelo, en donde contaminan a los cereales; sus esporas son termoresistentes. Para evitar su germinación y crecimiento es esencial un control estricto de la temperatura y humedad durante el enfriado y almacenamiento.

Los hongos y levaduras también pueden significar un peligro cuando se trata de especies generadoras de toxinas (aflatoxinas), la presencia de estos patógenos ocurre casi siempre por "contaminación cruzada", al entrar en contacto el producto terminado con ambientes, superficies o envases contaminados.

El consumo de alimentos con aflatoxinas produce cáncer a largo plazo. Las aflatoxinas contaminan normalmente los granos (trigo, maíz, etc.) durante la cosecha y almacenamiento, especialmente en condiciones de humedad.

**Peligros Químicos:** La contaminación química puede ocurrir durante el transporte y almacenamiento de la harina con sustancias químicas como insecticidas, combustibles o detergentes. Existen casos reportados de intoxicación por consumo de pan elaborado con harinas contaminadas con sustancias químicas líquidas durante el transporte.

Los residuos de plaguicidas en las cosechas por aplicación en exceso o a destiempo para evitar el ataque de las plagas, durante la producción y almacenamiento del grano, resulta otro peligro químico importante para la seguridad del pan.

Otro peligro químico resulta ser el uso excesivo de aditivos alimentarios, o el uso de aditivos no permitidos, en el caso de la elaboración del pan se viene observando el uso del Bromato de Potasio como aditivo blanqueador y leudante

de las masas que resulta peligroso por haberse comprobado que es riesgoso para la salud del consumidor.

**Peligros Físicos:** Entre los peligros físicos identificados en la elaboración de productos de panadería están: astillas, trozos de madera, en lugares donde aún se viene utilizando este material (bateas, andamios, etc.); trozos de algodón (pabito) procedentes de los envases (costalillos); excremento de roedores, insectos (cucarachas, moscas, larvas de polillas, etc.).

Las medidas preventivas en estos casos están cubiertas por las Buenas Prácticas de Higiene (BPH) y el Programa de Limpieza, Desinfección y Control de Vectores.

#### - **Paso N° 6 Determinación de los PCC**

PCC es una fase en la que puede aplicarse un control y que es esencial para evitar o eliminar un peligro para la inocuidad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable.

Teniendo en consideración la extrema precariedad higiénica en que se desenvuelve la mayor parte de la elaboración de los productos de panadería habría muchos puntos críticos a identificar y pocos serán calificados como PCC.

A continuación, se mencionan algunos PCC comunes a muchas panaderías:

- El control de calidad del agua empleada en la dilución de la levadura.
- La temperatura y tiempo del horneado.
- El control de la humedad del pan envasado.

- **Paso N° 7 Establecimiento de los Límites Críticos de cada PCC**

Tienen por objeto determinar el momento en que el PCC está fuera de control.

Algunos límites críticos que son aplicables a nivel de productos de panadería:

- Temperatura para horneado a 150° C.
- Nivel mínimo de cloro residual del agua 0.5 ppm.
- Temperatura de conservación de levadura 5° C.

- **Paso N\* 8 Establecimiento de un Sistema de Vigilancia**

El eje principal del Sistema de Vigilancia será el equipo HACCP auxiliado por un grupo, de vigilantes designados entre el personal de panadería.

La labor de los vigilantes será el monitoreo permanente de las diversas actividades que se cumplen durante la elaboración, a fin de detectar cualquier irregularidad, que ponga en riesgo la seguridad del alimento, que será informado de inmediato al equipo de HACCP. Se deberán conocer los distintos PCC para cada producto en cada uno de los rubros de venta, este personal deberá ser capacitado para esta función y preferentemente debería haber más

de un vigilante que se alternarán en horas o turnos de labor. El equipo HACCP elaborará y tendrá a la mano los procedimientos de vigilancia.

- **Paso N' 9 Establecimiento de medidas correctoras para las posibles desviaciones**

El equipo HACCP de la panadería, asesorado por algún funcionario del MINSA (lo que será solicitado al centro de salud de la localidad), deberá establecer las medidas que se adoptarán para lograr recuperar el control y que destino dar a aquellos productos o alimentos que han sido obtenidos o expuestos a situaciones fuera de control.

- **Paso N' 10: Establecimiento de Procedimientos de Verificación**

La verificación se aplica para la comprobación de la eficacia del Sistema HACCP y a la observancia permanente de las medidas de prevención o seguridad para cada producto y el cumplimiento de las medidas correctoras, principalmente.

- **Paso N°11: Establecimiento de un Sistema de Registro y Documentación**

En las oficinas de administración de la panadería se llevará por un registro de toda la documentación generada por la aplicación del Sistema de HACCP; todo acto; intervención de vigilancia, medida correctora, capacitación, decisión adoptada, etc; deberá constar en un documento que formará parte del Registro mencionado. También se incluirá en el Registro las copias de las actas de las

reuniones periódicas y extraordinarias del equipo de HACCP y por supuesto la copia de los planes HACCP de cada producto considerado y de sus modificaciones, los cuales estarán codificados para un mejor manejo.

#### **II.2.2.11 Buenas prácticas de higiene de alimentos (bph) en la elaboración de productos de panadería:**

**1. Ámbito de Aplicación.** - El presente código trata de los requisitos de higiene que deben observarse en la adquisición, transporte, recepción, almacenamiento de las materias primas y en el proceso de elaboración de los productos de panadería.

#### **2. Definiciones.** -

- Abovedados: Ángulos redondeados como bóvedas.
- Plaguicida: Cualquier sustancia destinada a prevenir, destruir, atraer, repeler o combatir cualquier plaga, incluidas las especies indeseables de plantas o animales, durante la producción, almacenamiento, transporte, distribución y elaboración de alimentos.
- HACCP: Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, aplicado en el control y vigilancia de la calidad sanitaria de los alimentos
- PEPS: Siglas que significan primero en entrar, primero en salir y se refiere a la rotación de productos almacenados.

- Contaminación cruzada: Es la posibilidad de que las materias primas o productos finales se contaminen por efecto de superficies o materiales, productos crudos, proceso o manipulación indebida.
- Contaminante: Cualquier sustancia objetable en el producto que lo hace impropio para el consumo.
- Entorno: Medio ambiente que rodea a los alimentos.
- Toxiinfección alimentaria: Se refiere a las intoxicaciones e infecciones ocasionadas por alimentos contaminados por gérmenes patógenos.
- Higiene de los alimentos: Todas las medidas necesarias para garantizar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, desde su cultivo, producción o manufactura hasta su consumo final.

### **3. Requisitos de higiene en la adquisición de los insumos. -**

Las materias primas y los insumos se adquirirán de comerciantes o distribuidores conocidos, todos los productos deberán contar con registro sanitario y fecha de expiración vigente, se elaborarán manuales de calidad de cada uno de los productos adquiridos.

### **4. Requisitos de Higiene en el transporte de los mismos, como. – Harina,**

leche en polvo, azúcar, productos leudantes.

Estos productos se transportarán en vehículos exclusivos o apropiados para este fin. Durante el transporte se tomará especial cuidado de la contaminación de

los productos por sustancias químicas y de la exposición al polvo y humedad (lluvias).

Las tolvas de los vehículos de transporte deberán limpiarse y desinfectarse o deodorizarse según los casos después de cada uso.

#### **5. Establecimiento de elaboración: Panaderías.-**

- Ubicación. - Los locales de panaderías deberán situarse en zonas libres de olores objetables, humo, polvo u otros contaminantes. Los terrenos que hayan sido rellenos sanitarios, basurales, cementerios, pantanos o que estén expuestos a inundaciones, no pueden ser destinados a la construcción de panaderías.
- Vías de acceso y zonas utilizadas para el tráfico rodado. - Las vías de acceso y zonas adyacentes al establecimiento deberán tener una superficie pavimentada o afirmada, dura, apta para el tráfico de vehículos, disponer de canaletas de drenaje y ser fácil de limpiar.
- Edificio e instalaciones. - El edificio e instalaciones deberán ser de construcción sólida y habrán de mantenerse en buen estado. Todos los materiales de construcción deberán ser tales que no transmitan ninguna sustancia indeseable a los alimentos.

El interior de la panadería deberá disponer de espacio suficiente para realizar de manera satisfactoria todas las operaciones de elaboración del pan.

El ambiente e instalaciones deberán proyectarse de forma que permitan una fácil y ordenada limpieza y faciliten la debida inspección de la higiene del alimento y de su entorno.

La contaminación cruzada es un factor importante que contribuye a los brotes de toxi-infecciones alimentarias. Los alimentos se contaminan debido a la manipulación por las personas, pero más frecuentemente puede suceder por contacto directo o indirecto con alimentos crudos, o superficies o utensilios contaminados por éstos.

- Pisos. - Se construirán de materiales impermeables, inadsorbentes, lavables y antideslizantes, sin grietas y fáciles de limpiar y desinfectar. con pendiente del 1% para que los líquidos escurran fácilmente hacia canaletas o sumideros y facilitar el lavado.
- Paredes. -Se construirán de materiales impermeables, inadsorbentes y lavables y serán de color claro. Hasta una altura apropiada para las operaciones, deberán ser lisas y sin grietas, fáciles de limpiar y desinfectar. Los ángulos entre las paredes y el piso y entre las paredes y el techo serán

a media caña (abovedados) para facilitar su lavado y evitar la acumulación de elementos extraños.

- Techos. - Deberán proyectarse, construirse y acabarse de manera que se impida la acumulación de suciedad y se reduzca al mínimo la condensación, y la formación de costras y mohos y deberán ser fáciles de limpiar.
- Ventanas. -Las ventanas y cualquier otro tipo de aberturas deberán estar construidas de forma que Impidan la acumulación de suciedad y sean fáciles de limpiar y deberán estar provistas de medios que eviten el ingreso de insectos u otros animales.

Deberá evitarse el uso de materiales que no puedan limpiarse y desinfectarse adecuadamente como por ejemplo la madera, a menos que se tenga la certeza de que su empleo. no constituirá una fuente de contaminación.

- Abastecimiento de agua potable. - Las panaderías deberán disponer de suficiente cantidad de agua potable para los requerimientos de la elaboración y de limpieza del local y demás operaciones higiénicas de los almacenes y de los servicios higiénicos del local. El agua deberá cumplir con los requisitos físico - químicos y bacteriológicos para aguas de consumo humano, señalados en la norma que dicta el Ministerio de Salud.

La administración del local de panadería deberá prever sistemas que garanticen una provisión permanente y suficiente de agua potable, los que deberán ser contruidos, mantenidos y protegidos de manera que se evite la contaminación del agua.

La calidad del agua se controlará diariamente mediante la determinación del cloro libre, por medio del comparador de cloro, cuyo nivel mínimo será de 0.5 ppm. Las muestras se tomarán diariamente y de preferencia en el punto de utilización, pero ocasionalmente puede ser útil tornar muestras en el punto de entrada del agua al establecimiento.

- Disposición de aguas servidas. - El local de panadería deberá disponer de un sistema adecuado de evacuación de las aguas servidas, el cual deberá mantenerse en todo momento operativo y protegido para evitar la salida de roedores e insectos. Todos los conductos de evacuación incluidos los sistemas de alcantarillado deberán construirse de manera que evite la contaminación del abastecimiento de agua potable.
- Recolección y disposición de residuos sólidos. - Los residuos sólidos deberán recolectarse, en recipientes de plástico o metal adecuadamente tapados o cubiertos, estos serán vaciados en depósitos mayores o contenedores que se ubican en un área separada y donde serán recogidos por el servicio municipal de limpieza pública, los recipientes y contenedores serán lavados y desinfectados diariamente, después de su uso.

- Servicios higiénicos. - Deberá haber servicios higiénicos separados para hombres y mujeres en cantidad adecuada al volumen de trabajadores. Estos servicios se deberán mantener en buen estado de conservación e higiene, con buena iluminación y ventilación y no habrán de dar directamente a la zona de elaboración. A la salida de los servicios higiénicos en lugar estratégico se ubicarán lavamanos, provistos de jabón líquido y medios higiénicos para secarse (toallas descartables o secadores automáticos). Si se usan toallas de papel deberá haber junto a cada lavamanos un número suficiente de dispositivos de distribución y receptáculos para las toallas usadas. Las instalaciones deberán contar con tuberías debidamente sifonadas que llevan las aguas residuales a los desagües.
- Prohibición de animales domésticos. - Se colocarán carteles visibles sobre la prohibición de perros y la presencia de gatos en el interior del local. La administración velará en forma rigurosa por el cumplimiento de esta prohibición.
- Prevención y control de plagas. - Deberá elaborarse y aplicarse un programa eficaz y continuo de prevención y control de plagas. El local de la panadería y zonas circundantes deberán inspeccionarse periódicamente para cerciorarse de que no existe infestación.

En caso de que alguna plaga invada el local, deberán adoptarse medidas de erradicación. Las medidas de lucha sean con agentes químicos, físicos o

biológicos solo deberán aplicarse bajo supervisión directa del personal que conozca a fondo los riesgos que el uso de esos agentes pueda significar para la salud, incluidos aquellos que surjan de los residuos retenidos en los productos.

Solo deberán emplearse plaguicidas si no pueden aplicarse con eficacia otras medidas de prevención. Antes de aplicarlos se deberá tener cuidado de proteger todos los alimentos, equipos y utensilios contra la contaminación. Después de la aplicación, deberán limpiarse minuciosamente el equipo y los utensilios contaminados a fin de que antes de volverlos a usar queden eliminados los residuos.

Los plaguicidas y otros productos químicos utilizados en las panaderías deberán guardarse alejados de los alimentos, en lugar seguro, y accesible solo a personas autorizadas y debidamente adiestradas para su uso. No deberán utilizarse envases de alimentos o envases empleados para manipular alimentos para medir, diluir, utilizar o almacenar plaguicidas u otras sustancias.

- Presentación e higiene del personal. –
  - a. Todo el personal de panadería deberá mantener una esmerada limpieza personal durante el trabajo de elaboración y deberá asimismo llevar ropa protectora, inclusive gorro, o cubrecabeza y calzado, todos estos artículos serán lavables, a menos que sean desechables, y mantenerse limpios de acuerdo con la naturaleza del trabajo que desempeña la persona.

b. Todos los manipuladores deberán ser sometidos a examen médico como requerimiento previo al ejercicio de manipulador/vendedor, este examen se repetirá anualmente y en otras ocasiones en que esté indicado, por razones clínicas o epidemiológicas.

c. El administrador de la panadería tomará las medidas necesarias para que ninguna persona de la que se sepa o sospeche, que padece o es portador de una enfermedad susceptible de transmitirse por los alimentos, o esté aquejada de heridas infectadas, infecciones cutáneas, plagas, diarrea, pueda trabajar en la elaboración del pan. El manipulador separado del trabajo podrá reintegrarse a él, cuando el médico tratante extienda un certificado de habilitación al trabajador una vez recuperado.

d. Todo manipulador deberá mientras está trabajando, lavarse las manos de manera frecuente y minuciosa con un preparado conveniente para esta limpieza y con agua potable corriente. Deberán lavarse siempre las manos antes de iniciar el trabajo, inmediatamente después de haber hecho uso del inodoro, después de manipular material sucio y todas las veces que sea necesario.

Se colocarán avisos que indiquen la obligación de lavarse las manos. Deberá haber una vigilancia adecuada para garantizar el cumplimiento de este requisito.

e. Los manipuladores, incluido administradores y personal de servicio de las panaderías deberán recibir capacitación en higiene de los alimentos e higiene personal. El contenido de la capacitación deberá comprender las partes pertinentes del presente Código y los conceptos Básicos del HACCP.

## **6. Del local de panadería. -**

Deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Pisos y paredes de superficies impermeables, lavables y pared pintada con pintura, epóxica y de colores claros.
- Mostrador de superficie lisa sin grietas que permitan una fácil higienización.
- Mesas o superficies deben ser lisas, de material de fácil higienización y desinfección, manteniéndose en buen estado de conservación e higiene.
- Utensilios y equipos (amasadora, sobadora) de material que no afecte la inocuidad del alimento y en buen estado de conservación e higiene.
- Deberán disponer de depósitos de plástico con tapa y con bolsa para almacenar los residuos de la preparación de los productos de panadería y eliminarlos diariamente o en cuanto sea posible al depósito central o contenedor del local.
- Deberán protegerse los productos (panes, pasteles, dulces, etc.) de las moscas y del sol, en vitrinas cerradas o campanas de mallas.

- El horno deberá contar con equipo extractor, con capacidad suficiente para retirar los humos y vapores resultantes del proceso de horneado.

## **7. Requisitos de Higiene en la operación. -**

- Requisitos aplicables a los insumos

Los dueños o responsables de la panadería no deberán aceptar ningún tipo de materia prima o insumo si se sabe que contiene parásitos, microorganismos o sustancias tóxicas, descompuestas o extrañas que no puedan ser reducidas a niveles aceptables por los procedimientos normales de elaboración.

- a) La materia prima y los insumos que se adquieran deben mostrar características de calidad y salubridad aprobados.
- b) Las harinas deben ser pulvulentas en su totalidad, sin olor rancio o a humedad.
- c) El azúcar debe ser completamente seca, sin terrones ni humedad.
- d) Los productos leudantes deben estar etiquetados y en envases protegidos.
- e) Las grasas (manteca, aceite) sin olor rancio, y deben conservar su color natural.
- f) Los insumos almacenados en la panadería deberán mantenerse en condiciones que eviten su deterioro, y se protejan contra la contaminación y reduzcan al mínimo los daños.

g) El suministro de materias primas e insumos deberá ser diario o lo más frecuente posible, evitando, el sobrestock de productos. Se aplicará el principio, PEPS (Primero en entrar, primero en salir).

- Prevención de la contaminación cruzada

Se adoptarán medidas adecuadas para evitar la contaminación de las materias primas e insumos, etc. por el contacto directo con productos químicos.

Los plaguicidas, desinfectantes u otros productos químicos que por alguna razón deben ingresar al local de panadería deberán ubicarse lejos de los alimentos y estar debidamente, rotulados, para evitar accidentes.

- Flujo de operaciones

Las diversas operaciones o etapas a cumplirse en la elaboración de los productos de panadería deben observar un flujo, de modo que no haya superposición de etapas o fases que puedan causar contaminación cruzada.

Por, ejemplo la presencia de harina en el área de embolsado del pan (molde cortado) provoca su alteración en menor tiempo por la presencia de hongos y levaduras.

- Expendio del pan

El pan durante su venta deberá mantenerse en espacios protegidos como

vitricas.

El pan se expenderá en bolsas de plástico o de papel de primer uso y se utilizarán pinzas u otros utensilios para coger el pan.

- Medidas de Seguridad

- a. Se contará con dispositivos para cortar el flujo de combustible o de energía para el horno y/o cocinas en caso de emergencia.

- b. Las conexiones eléctricas (cables) estarán debidamente protegidas (empotradas o en tubos) y los interruptores con tapa.

- c. Se contarán con extintores con fecha vigente y en lugares accesibles.

- d. El personal de la panadería deberá estar adiestrado para actuar frente a emergencias.

- Transporte del pan

El pan se transportará en cestas y/o cajas de plástico protegidos del medio ambiente exterior.

#### **II.2.2.12 Programa de limpieza, Desinfección y Control de Vectores en Locales de Panadería:**

Los locales de elaboración de los productos de panadería resultan ser los ambientes con mayores niveles de contaminación ambiental por la presencia de bacterias, mohos y levaduras, y las plagas de insectos (cucarachas, polillas y gorgojos). Por esta razón, se requiere de la aplicación rigurosa de

procedimientos de limpieza, desinfección y control de las plagas señaladas, para reducir cualquier riesgo de contaminación de los productos terminados.

Una higiene adecuada exige una limpieza eficaz y regular del local, incluidos los equipos y utensilios utilizados en la actividad de la elaboración, para eliminar los residuos de alimentos y suciedad que resultan ser las principales fuentes de la contaminación cruzada. Después del proceso de limpieza, se aplicará la desinfección para reducir el número de microbios que hayan quedado después de la limpieza a un nivel en que no puedan contaminar en forma nociva a los productos terminados.

1. Limpieza. - Se eliminarán de las superficies de trabajo (mesas, bateas, amasadoras, sobadora, etc.) los residuos gruesos, cepillando o raspando con espátula si fuera necesaria (trozos de masa seca, capas de grasa o suciedad) y agregando agua para arrastrar el material retirado.

Se aplicará una solución detergente para desprender la capa de suciedad y de bacterias y mantenerlas en solución o suspensión.

Enjuagar con agua potable, para retirar la suciedad desprendida y los residuos del detergente. Adicionalmente se puede recurrir al agua caliente, para facilitar la remoción de grasas y costras de masa seca. La limpieza será diaria al término de cada jornada de trabajo.

2. Desinfección. - La desinfección da lugar a la reducción o a la eliminación de los microbios, pero algunas formas de esporas bacterianas sobreviven a la desinfección. Así mismo se debe destacar que ningún procedimiento de desinfección puede dar resultados plenamente satisfactorios, a menos que a su aplicación anteceda una limpieza completa.

**Procedimiento de desinfección:**

a) Desinfección por el calor

Una de las formas más comunes y más eficaces de desinfección es aplicar calor húmedo por medio del agua hirviendo (100° C); esta modalidad se puede aplicar sobre los utensilios y superficies (amasadora, sobadora, moldes, bandejas, etc.)

b) Desinfección por sustancias químicas

Previa a la elección del desinfectante se debe tener en cuenta los siguientes criterios:

Suciedad. - La presencia de suciedad interfiere con la acción de cualquier desinfectante, por lo tanto; la desinfección con sustancias químicas deberá efectuarse después de un proceso de limpieza o en combinación con el mismo.

Temperatura de la solución. - En general cuanto más alta sea la temperatura más eficaz será la desinfección. Es preferible usar, por lo tanto, una solución desinfectante tibia o caliente que una fría.

Tiempo. - Todos los desinfectantes químicos necesitan un tiempo mínimo de contacto para que sean eficaces. Este tiempo de contacto, mínimo puede variar de acuerdo con la actividad del desinfectante.

Concentración. - La concentración de la solución del desinfectante necesaria, variará de acuerdo con las condiciones de uso. Y deberá ser adecuada para la finalidad a la que se destina y el medio ambiente en que haya de emplearse. Las soluciones deberán prepararse, por tanto, siguiendo estrictamente las instrucciones de uso que aparece en el rótulo del producto.

Estabilidad. - Todas las soluciones desinfectantes deberán ser de preparación reciente; el mantenimiento prolongado de soluciones listas para ser usadas o el relleno de soluciones existentes, puede reducir la eficacia de la solución desinfectante.

### c) Principales desinfectantes químicos

Cloro y Compuestos clorados. - Estos productos si se utilizan debidamente pueden considerarse entre los mejores para las panaderías. La presentación más

común del cloro es en forma de lejía (hipoclorito de sodio al 5%). Este desinfectante tiene un efecto rápido sobre una gran variedad de microbios y es relativamente económico. Se pueden usar en concentraciones de 100 a 250 mg/l por litro (1 cucharadita de lejía por litro).

Este desinfectante corroe los metales y produce además efectos decolorantes, por lo que es necesario enjuagar lo antes posible las superficies y utensilios desinfectados con este producto, después de un tiempo suficiente de contacto (15 a 30 minutos). El cloro pierde rápidamente su eficacia ante la presencia de residuos orgánicos.

Yodóforos. - De efectos rápidos y efectivo para una gran variedad de microbios. Para desinfectar superficies limpias, normalmente se necesita una solución de unos 25 a 50 miligramos de yodo por litro de agua. Al igual que el cloro, este producto pierde eficacia en presencia de materia orgánica. El yodo también tiene efectos corrosivos, por lo que debe enjuagarse las superficies después de utilizarlas.

Compuesto de Amonio Cuaternario. - Estos compuestos presentan además poder detergente. Son incoloros, relativamente no corrosivos de los metales, no tóxicos, pero pueden tener sabor amargo. Su efecto sobre los microbios es menor que el cloro, y el yodo. Se utilizan en concentraciones de 200 a 1,200 miligramos por litro. Se requiere concentraciones más altas cuando se emplean con aguas duras.

D-F-100 Producto natural, derivado de la pepa o pulpa de la toronja, de baja toxicidad y de uso generalizado en la industria de alimentos y en la alimentación institucional. Las instrucciones de uso, aparecen en el rótulo que acompaña al envase del producto.

### 3. Control de vectores: roedores

Se realizan por dos razones: para proteger la salud y para evitar o prevenir las pérdidas económicas ocasionadas por los roedores.

Previo, a la aplicación de un programa de control de roedores es necesario comprobar la presencia y grado de infestación, el espacio del local donde las medidas de control serán más intensivas.

Los métodos prácticos para el control incluyen medidas de saneamiento ambiental, la protección del local contra el ingreso de roedores y El uso de productos rodenticidas, fumigación y técnicas de trapeo.

#### **Medidas de saneamiento ambiental**

- Limpieza exhaustiva del local, retiro de toda clase de trastos, cajones, cajas y cualquier tipo de material que sirva de guarida a los roedores.
- Almacenamiento de la basura y residuos generados durante la comercialización de los productos en depósitos tapados y su retiro diario.

- Almacenamiento de las materias primas e insumos (harina, azúcar, etc.) en envases tapados para dificultar el acceso de los roedores a éstos.
- Mantener caños de agua bien cerrados, evitando las fugas que facilitan a los roedores el acceso al agua.

### **Protección del local contra el ingreso de roedores**

- Barreras mecánicas para evitar el ingreso de los roedores a través de las aberturas (ventanas, orificios de ventilación, cables de teléfono, etc.).
- Tapas de buzón de desagüe protegidas con mallas.

### **Técnicas de aplicación de rodenticidas**

Los rodenticidas se aplican a través de cebos, los cuales pueden ser preparados a partir de alimentos y aditivos o bien en el agua.

- a) Cebo en alimentos y aditivos. Se utilizan, maíz, trigo o cebada enteros o molidos, nueces, frutas y líquidos. Las ratas y ratones buscan alimentos frescos y de buen sabor (se agregan aceites y dulce). Los cebos se colocan en recipientes o cebaderos. Algunos cebos vienen ya preparados en forma de pellet. Existe en la actualidad una amplia gama de productos químicos listos para su uso, ver el cuadro programa de desinfección, desinsectación y desratización.

Los cebos líquidos utilizan anticoagulantes solubles en agua y en estos casos se debe restringir el acceso de los roedores al agua.

#### b) Técnicas de Trampeo

Se usan para capturar o matar ratas o ratones donde el uso de rodenticida no es aplicable. Las trampas tienen poco valor en el control de infestaciones severas, pero son útiles para individuos aislados o pequeños grupos.

Las ratas tienden a ser cautas con las trampas, por su reacción negativa a cualquier objeto nuevo o extraño a su hábitat, por esta razón se aconseja dejar la trampa desarmada unos pocos días hasta que se acostumbren a ella.

Las ratoneras se colocan atravesadas en los senderos de las ratas disponiéndolas de manera que les cierren el paso.

#### 4. Control de vectores: insectos (cucarachas y moscas)

a. Cucarachas. - En los locales de panadería es frecuente encontrar las dos variedades de cucarachas. La cucaracha grande de desagües (*Periplaneta americana*) y la pequeña conocida como, alemana (*Blatella germanica*). Estos insectos se localizan preferentemente en los ambientes de fermentación y cualquier otro lugar precario que le provea de refugio, alimento y calor (cocinas, motor de refrigeradoras, ductos de las instalaciones eléctricas,

ascensores, hornos, etc.); las cucarachas llegan a los locales en los depósitos de huevos, cajas y cajones con productos.

Para el control de este vector se aplican dos tipos de medidas: medidas de saneamiento ambiental y la aplicación de insecticidas de efecto residual.

Las medidas de saneamiento ambiental incluyen limpieza rigurosa de los ambientes, especial del interior de los reposteros, hornos, rincones, etc.; conservación de alimentos en recipientes cerrados o bien tapados, utensilios bien lavados, eliminación de restos de masa de los equipos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **III.1 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue No-experimental, descriptivo.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamental en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para utilizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural (ECURED, 2004)

MUESTRA

OBSERVACION



DONDE:

M1: Muestra

O: Observación

La investigación fue de tipo descriptiva. Según Galan Amador (2012), la investigación descriptiva ayuda a mejorar los estudios porque permite establecer contacto con la realidad para observarla, describirla, predecirla y controlarla a fin de que la conozcamos mejor; la finalidad de está radica en formular nuevos planteamientos y profundizar en los hechos existentes, e incrementar los supuestos teóricos de los fenómenos de la realidad observada.

El nivel de la investigación fue cuantitativo porque para la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

Según Unrau, Grinnell y Williams (2005) citado en (Hernandez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) , la investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible. Los fenómenos que se observan y/o miden no deben ser afectados por el investigador. Éste debe evitar en lo posible que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco sean alterados por las tendencias de otros.

### **III.2 Población y Muestra.**

### **III.2.1 Población**

La población, es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se llevó a cabo alguna investigación se tuvo en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

**P1:** Para la variable financiamiento la población estuvo conformada por 15 empresarios de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la producción y comercialización de pan, del sector centro, de la ciudad de Sullana. Por lo tanto, fue una población finita.

**P2:** Para la variable gestión de calidad la población estuvo conformada por los empresarios y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la producción y comercialización de pan, del sector centro, de la ciudad de Sullana. Por lo tanto, fue una población finita de 45 personas.

### **III.2.2 Muestra**

**M1:** La muestra para la variable financiamiento se consideró únicamente a los empresarios, siendo una muestra igual a la población; es decir,  $N = n$ , ya que según (Hernández, Fernández y Batista 2010) manifiestan que, para poblaciones menores de 50 individuos, se considera que la muestra es igual a la población. Por lo tanto, la muestra fue de 15 empresarios.

**M2:** La muestra para la variable gestión de calidad se considera a los empresarios y trabajadores, siendo la muestra igual a la población; es decir,  $N = n$ , ya que según (Hernández, Fernández y Batista 2010) manifiestan que, para poblaciones menores de 50 individuos, se considera que la muestra es igual a la población. Por lo tanto, la muestra fue de 45 personas.

- **Criterio de inclusión:**

- Se incluyeron a las empresas que tenían licencia de funcionamiento.
- Las empresas que tenían RUC activo.
- Todos los empresarios y trabajadores que estaban formalmente contratados.

- **Criterio de exclusión:**

- No se consideró al personal de ventas.
- Se excluyeron a los menores de edad que se encontraron como ayudantes.

### III.3 Definición y operacionalización de las variables

**CUADRO N° 01: Operacionalización de la variable financiamiento**

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
FINANCIAMIENTO	<i>Consiste en proporcionar los recursos financieros necesarios para la puesta en marcha, desarrollo y gestión de todo proyecto o actividad económica.</i> (Lerma, A et al 2007)	Condiciones	Cumple Requisitos	1.- ¿Considera que su negocio cuenta con los requisitos para acceder a un financiamiento rápido y oportuno?
			Disponibilidad	2.- ¿Considera que existe la disponibilidad y ejecución de financiamiento oportuno para su negocio?
			Diversidad de fuentes	3.- ¿Considera que su negocio tiene acceso a varias fuentes de financiamiento?
				4.- ¿Cuándo su negocio requiere un financiamiento acude fuentes de financiamiento formales?
			Tasas de interés accesibles	5.- ¿Las tasas de interés de financiamiento que ofertado las entidades financieras son accesibles para su negocio?
			Capacidad de endeudamiento	6.- ¿Ante imprevistos su negocio cuenta capacidad de endeudamiento para acceder a un financiamiento a corto plazo?
		Obstáculos	Sistemas de garantía	7.- ¿Considera que las entidades financieras exigen muchas garantías para otorgar el crédito?
				8.- ¿Su negocio cuenta con garantías que respalden los créditos obtenidos?
			Asimetría de la información	9.- ¿Usted tiene un buen historial crediticio?
				10.- ¿Usted tiene calificación 100% normal en infocorp?

**CUADRO N°02: Operacionalización de la variable gestión de calidad**

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítem
G E S T I Ó N  D E  C A L I D A D	Es el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implanta por medios tales como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad. (Verdoy, Mateu, Sagasta, & Sirvent, 2006, Pág. 16)	Principios	Enfoque al cliente	11 ¿Cree usted que las empresas dependen de sus clientes?
				12 ¿Se crean estudios para conocer el grado de satisfacción de sus clientes?
				13 ¿Realiza alguna indagación o estudio de mercado para comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes?
			Liderazgo	14 ¿Se incentiva al personal que labora en la empresa a involucrarse en el logro de objetivos?
			Participación de personal	15 ¿Se considera al personal como la esencia de la organización?
				16 ¿Se busca que las habilidades de los trabajadores sean usadas para el beneficio de la organización?
			Enfoque basado en procesos	17 ¿Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso?
			Enfoque de sistema para la gestión	18 ¿Considera importante entender como un sistema los procesos de la panadería contribuyendo eficaz y eficientemente a la organización en el logro de objetivos?
			Mejora continua	19 ¿Se ha planteado como objetivo permanente de la empresa, la mejora continua?
				20 ¿Al aplicar la mejora de calidad se logra ser más competitivo y productivo?

			Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	21 ¿Cuándo toma decisiones analiza los datos e información previa con que cuenta la empresa?
			Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	22 ¿Considera beneficiosa para la empresa una buena relación con los proveedores?
		Norma Sanitaria	Control Sanitario	23 ¿Realiza control de calidad Sanitaria?
				24 ¿En la empresa se cumple con la Norma Sanitaria para la aplicación del Sistema HACCP en la fabricación de alimentos y bebidas?
				25 ¿Efectúa control de la calidad sanitaria e inocuidad de los productos que elabora?
				26 ¿Aplica los Principios Generales de Higiene que contempla la aplicación de programas de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y de Prácticas de Higiene y Saneamiento (PHS)?
				27 ¿Planifica la elaboración de sus productos?

### **III.4 Técnicas e instrumentos**

#### **III.4.1 Técnicas:**

Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta, que se aplicó a los representantes legales de las MYPE en estudio.

#### **III.4.2 Instrumentos:**

Para el recojo de la información se utilizó como instrumento un cuestionario con escala valorativa de 27 preguntas, divididas en dos partes: la primera parte constó de 10 preguntas sobre el financiamiento y la segunda parte constó de 17 preguntas sobre la gestión de calidad.

### **III.5 Plan de análisis**

Los datos recolectados en la investigación se analizaron haciendo uso de la estadística descriptiva. La estadística descriptiva permite organizar y presentar un conjunto de datos de manera que describan en forma precisa las variables analizadas haciendo rápida su lectura e interpretación. Para poder obtener la información se aplicó un cuestionario de 27 preguntas aplicadas a la muestra seleccionada. Por consiguiente, después de obtenida la información para poder ordenarla se tuvo como soporte el programa Excel, que es el medio más usado para este tipo de investigaciones. Entre los sistemas para ordenar los datos se encuentran principalmente dos: la distribución de frecuencias y la representación gráfica, estos sistemas de organización y descripción de los datos permitieron realizar un análisis de datos, dependiendo de los objetivos planteados en el trabajo de investigación. Luego la información obtenida al

usar la técnica de la encuesta se transpuso en cuadros y gráficos estadísticos, en donde se detallaron e interpretaron de los datos estadísticos.

### III.6 Matriz De Consistencia

**CUADRO N° 03: Matriz de consistencia**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>			
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
¿Cuáles son las principales	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Determinar las características del financiamiento y la gestión de calidad en las Mypes productoras y comercializadoras de pan, en la ciudad de Sullana sector centro, año 2018.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Financiamiento</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>Cuantitativa</p>

<p>características del financiamiento y la gestión de calidad en las MYPE productoras y comercializadoras de pan, de la ciudad de Sullana - sector centro, año 2018?</p>	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>1.- Identificar las condiciones de financiamiento en las Mypes productoras y comercializadoras de pan, en la ciudad de Sullana sector centro, año 2018.</p> <p>2.- Identificar los obstáculos que tienen las MYPES productoras y comercializadoras de pan, en la ciudad de Sullana sector centro, año 2018, al momento de solicitar financiamiento.</p> <p>3.- Describir los principios de la gestión de calidad en las Mypes productoras y comercializadoras de pan, en la ciudad de Sullana sector centro, año 2018.</p> <p>4.-Identificar las normas sanitarias de la gestión de calidad en las Mypes productoras y comercializadoras de pan, en la ciudad de Sullana sector centro, año 2018.</p>	<p><b>Variable 2:</b></p> <p>Gestión de Calidad</p>	<p><b>Población:</b></p> <p><b>Financiamiento</b> P1: 15 microempresarios de las MYPE productoras y comercializadoras de pan.</p> <p><b>Gestión de calidad</b> P2: 45 empresarios y trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p><b>Financiamiento</b> M1: 15 microempresarios de las MYPE productoras y comercializadoras de pan.</p> <p><b>Gestión de calidad</b> M2: 45 empresarios y trabajadores</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
--	---	---	---

### III.7. Principios éticos

Para poder realizar la investigación, se determinaron los siguientes principios el cual prometo cumplir cada uno de ellos para la ejecución de este proyecto. Los principios aplicados son los siguientes:

I Ética

- Transparencia
- Dedicación
- Integridad
- Respeto
- Responsabilidad
- Difusión y colaboración

## IV. RESULTADOS

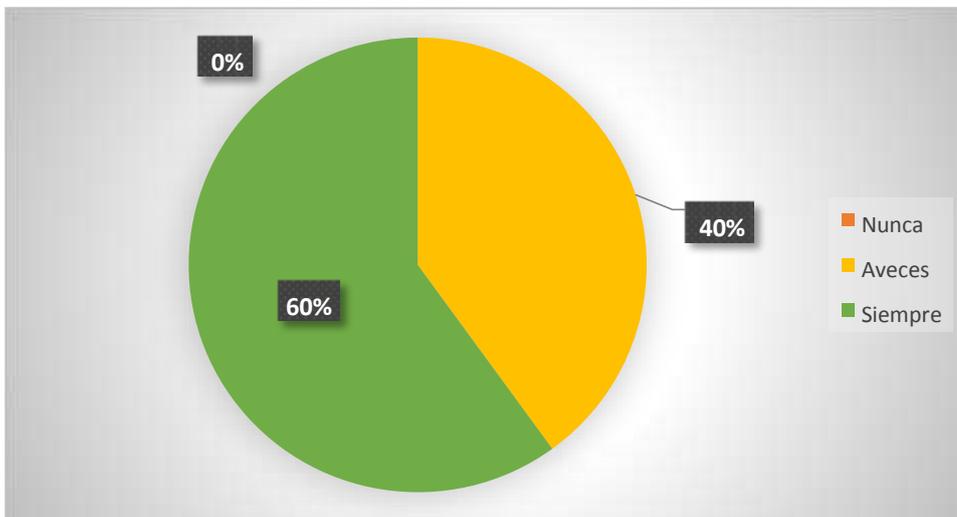
### IV.1 Resultados

**TABLA 1**

**¿Considera que su negocio cuenta con los requisitos para acceder a un financiamiento rápido y oportuno?**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Nunca	0	0%
Aveces	6	40%
Siempre	9	60%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



**Figura 1: Gráfico pastel, Considera que su negocio cuenta con los requisitos para acceder a un financiamiento rápido y oportuno**

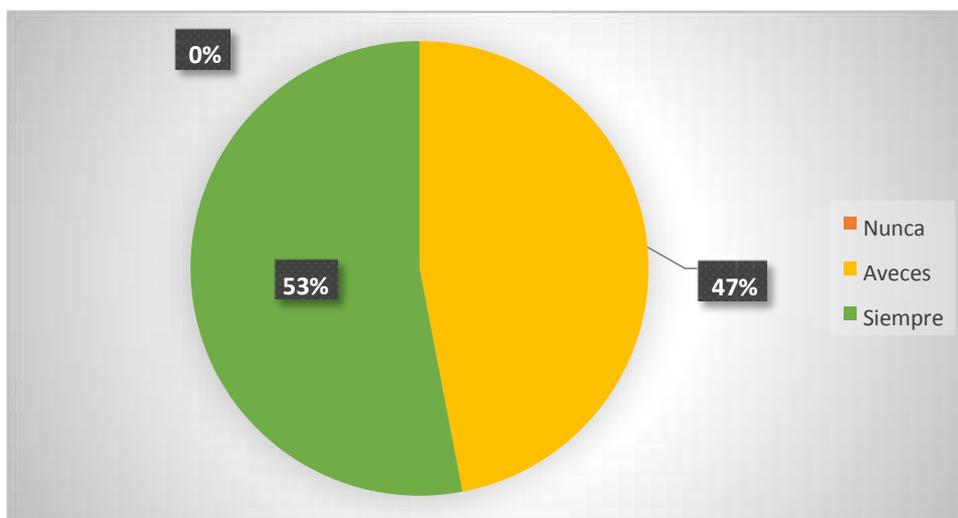
**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 1 se observa que el 60% de los encuestados consideran que su empresa cuenta con los requisitos para acceder a un financiamiento rápido y oportuno.

**TABLA  
2**

**¿Considera que existe la disponibilidad y ejecución de financiamiento oportuno para su negocio?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Aveces</b>	7	47%
<b>Siempre</b>	8	53%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



**Figura 2:** Gráfico pastel, Considera que existe la disponibilidad y ejecución de financiamiento oportuno para su negocio.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 2 se observa que el 53% de los encuestados consideran que si existe disponibilidad y ejecución de financiamiento oportuno para su negocio.

### TABLA

3

**¿Considera que su negocio tiene acceso a varias fuentes de financiamiento?**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Nunca	0	0%
Aveces	4	27%
Siempre	11	73%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.

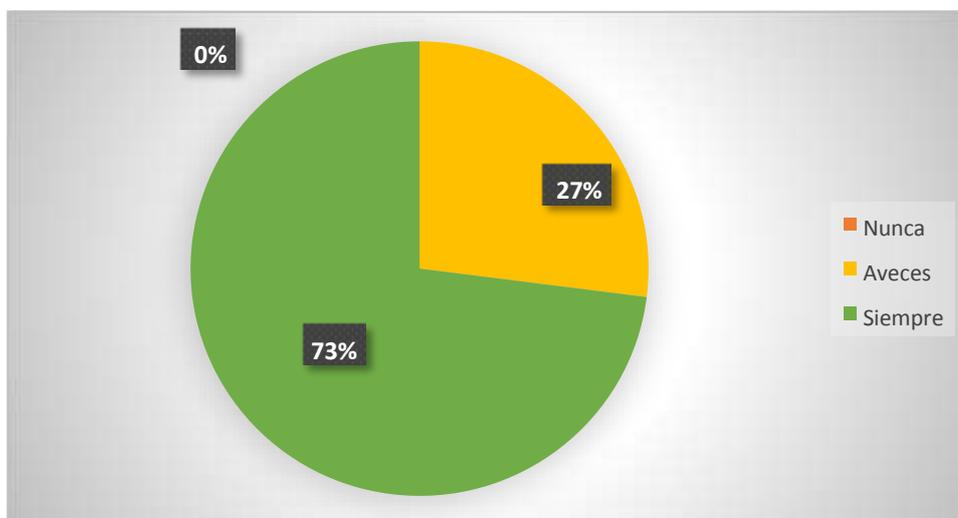


Figura 3: Gráfico pastel, Considera que su negocio tiene acceso a varias fuentes de financiamiento.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 3 se observa que el 73% de los encuestados consideran que su empresa siempre tiene acceso a varias fuentes de financiamiento.

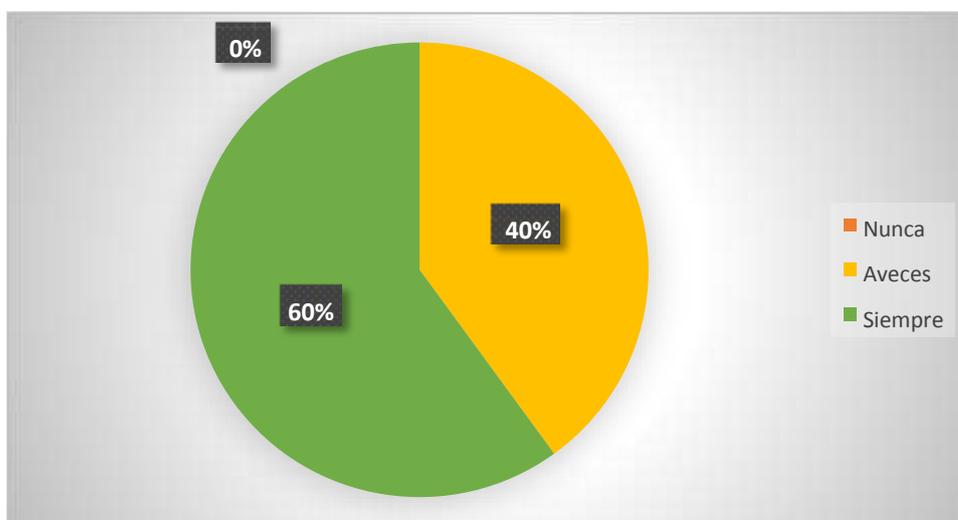
**TABLA**

**4**

**¿Cuándo su negocio requiere un financiamiento acude fuentes de financiamiento formales?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Aveces</b>	6	40%
<b>Siempre</b>	9	60%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



**Figura 4:** Gráfico pastel, Cuándo su negocio requiere un financiamiento acude fuentes de financiamiento formales.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 4 se observa que el 60% de los encuestados siempre recurren a fuentes de financiamiento formales cuando tienen la necesidad de créditos.

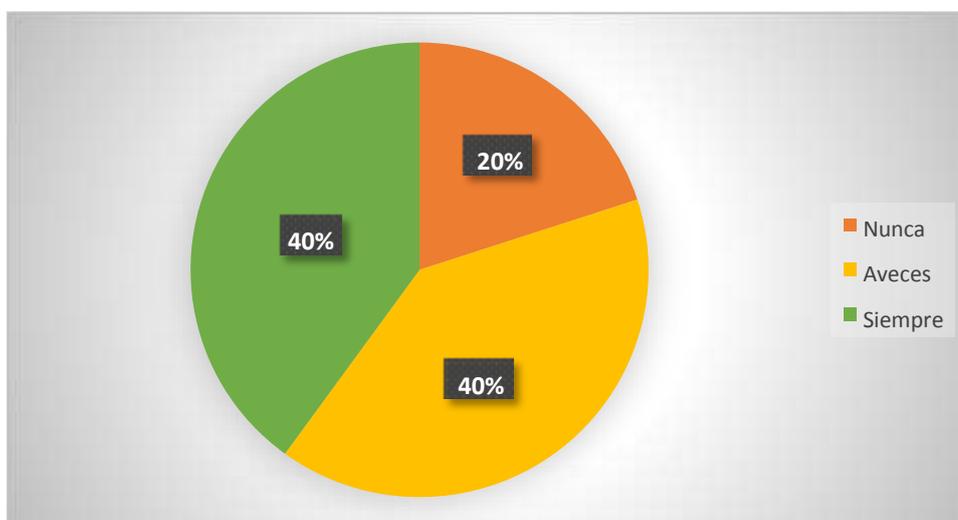
## TABLA

5

**¿Las tasas de interés de financiamiento que ofertan las entidades financieras son accesibles para su negocio?**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Nunca	3	20%
Aveces	6	40%
Siempre	6	40%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



**Figura 5: Gráfico pastel, Las tasas de interés de financiamiento que ofertan las entidades financieras son accesibles para su negocio.**

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 5 se observa que el 40% de los encuestados aveces considera que las tasas de interés son accesibles y otro 20% considera que nunca son accesibles.

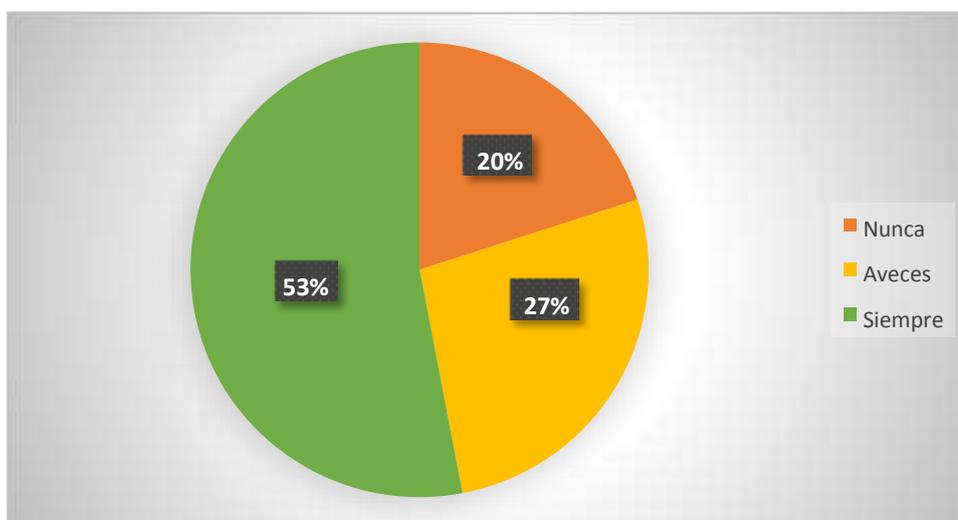
**TABLA**

**6**

**¿Ante imprevistos su negocio cuenta capacidad de endeudamiento para acceder a un financiamiento a corto plazo?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>Nunca</b>	3	20%
<b>Aveces</b>	4	27%
<b>Siempre</b>	8	53%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



**Figura 6:** Gráfico pastel, Ante imprevistos su negocio cuenta capacidad de endeudamiento para acceder a un financiamiento a corto plazo.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 6 se observa que el 53% de los encuestados siempre consideran que su empresa cuenta con capacidad de endeudamiento para acceder a un financiamiento a corto plazo.

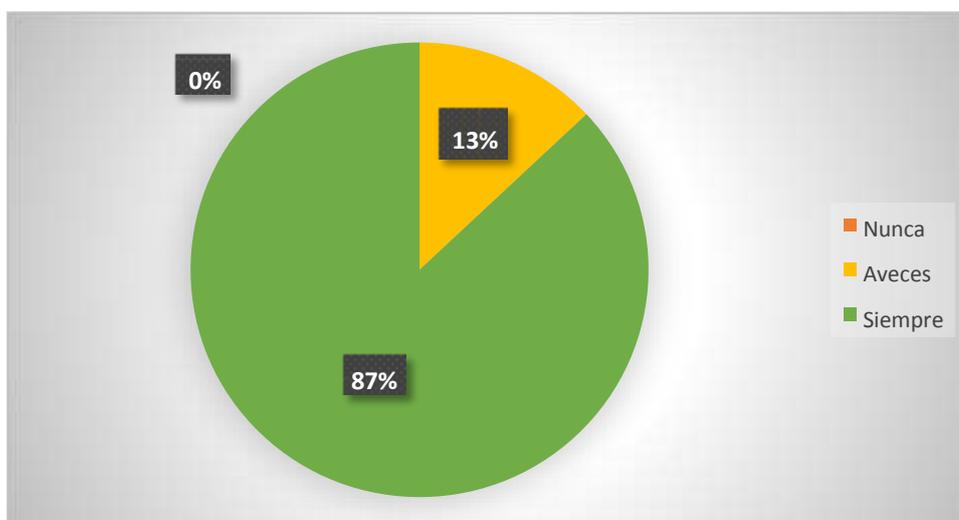
**TABLA**

**7**

**¿Considera que las entidades financieras exigen muchas garantías para otorgar el crédito?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Aveces</b>	2	13%
<b>Siempre</b>	13	87%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



**Figura 7:** Gráfico pastel, Considera que las entidades financieras exigen muchas garantías para otorgar el crédito.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 7 se observa que el 87% de los encuestados siempre consideran que las entidades financieras exigen muchas garantías para poder acceder a los créditos.

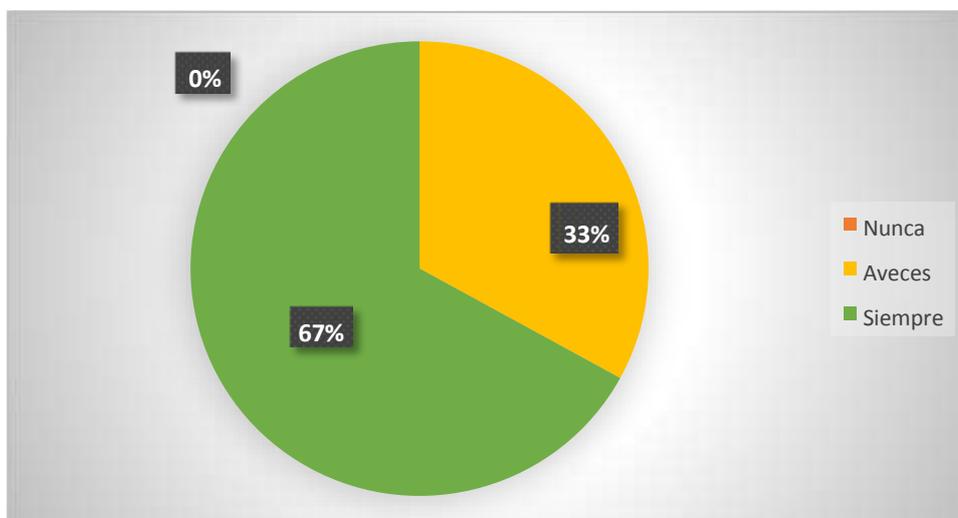
**TABLA**

**8**

**¿Su negocio cuenta con garantías que respalden los créditos obtenidos?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>Nunca</b>	0	0%
<b>Aveces</b>	5	33%
<b>Siempre</b>	10	67%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



**Figura 8:** Gráfico pastel, Su negocio cuenta con garantías que respalden los créditos obtenidos.

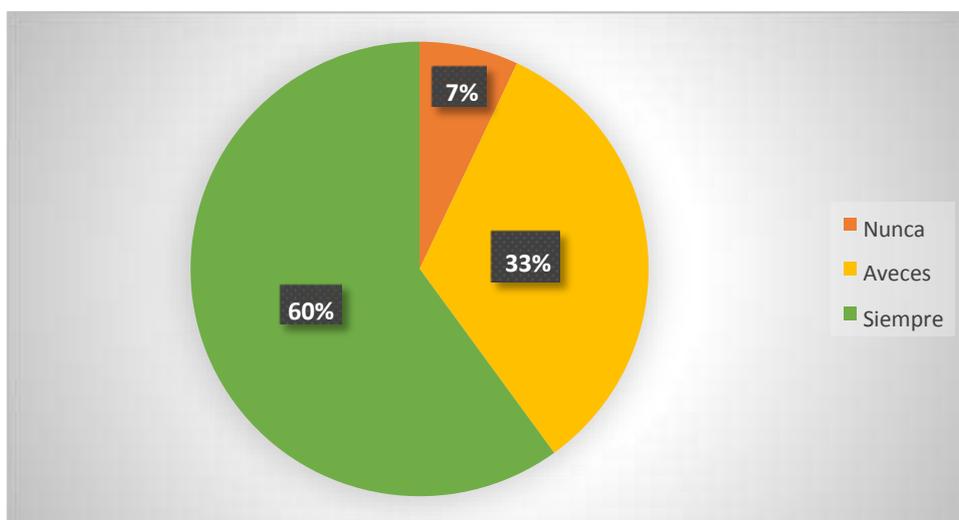
**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 8 se observa que el 67% de los encuestados siempre consideran que su empresa cuenta garantías que respalden los créditos obtenidos.

**TABLA  
9**

**¿Usted tiene un buen historial crediticio?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Nunca	1	7%
Aveces	5	33%
Siempre	9	60%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



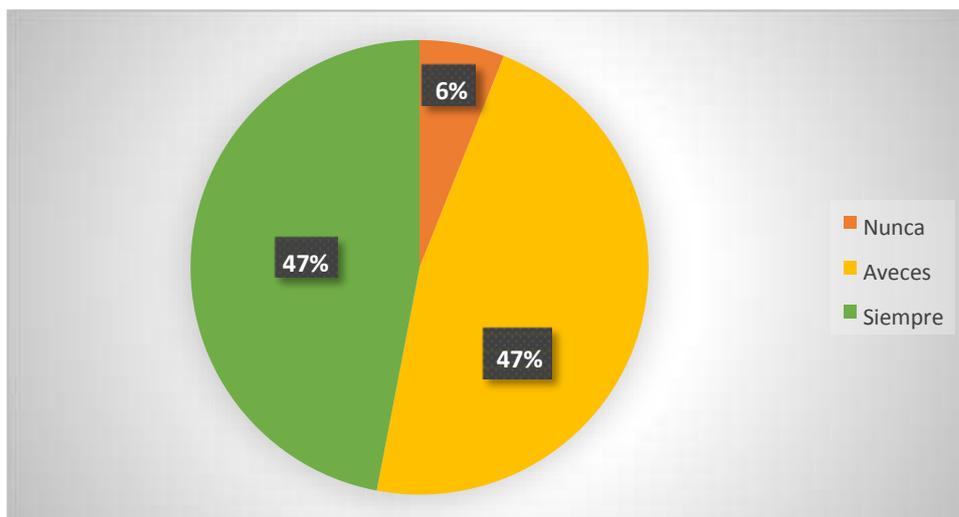
**Figura 9: Gráfico pastel, Usted tiene un buen historial crediticio.**

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 9 se observa que el 60% de los empresarios manifestaron que tienen un buen historial crediticio y otro 7% manifestó no tener un buen historial crediticio.

**TABLA**  
**¿Cumple con sus compromisos de pago a la fecha?**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
Nunca	1	6%
Aveces	7	47%
Siempre	7	47%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



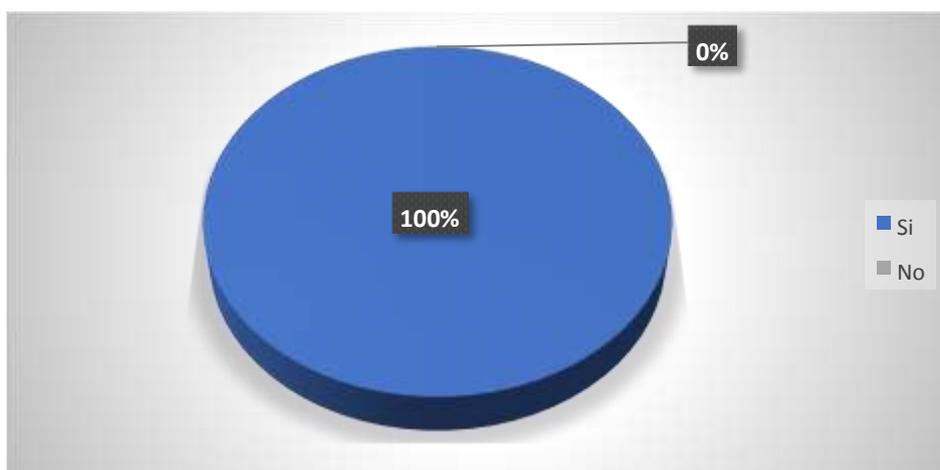
**Figura 10:** Gráfico pastel, Cumple con sus compromisos de pago a la fecha.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 10 se observa que el 47% de los empresarios manifestaron que cumplen con sus compromisos de pago a la fecha.

**TABLA**  
**¿Cree usted que las empresas dependen de sus clientes?**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
SI	45	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



**Figura 11:** Gráfico pastel, la MYPE depende de sus clientes.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 11 se observa que el 100% de los encuestados consideran que su MYPE depende de sus clientes, es decir, consideran al cliente como un factor importante para su empresa.

**TABLA**  
**Se crean estudios para conocer el grado de satisfacción de sus clientes**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
SI	27	60%
NO	18	40%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.

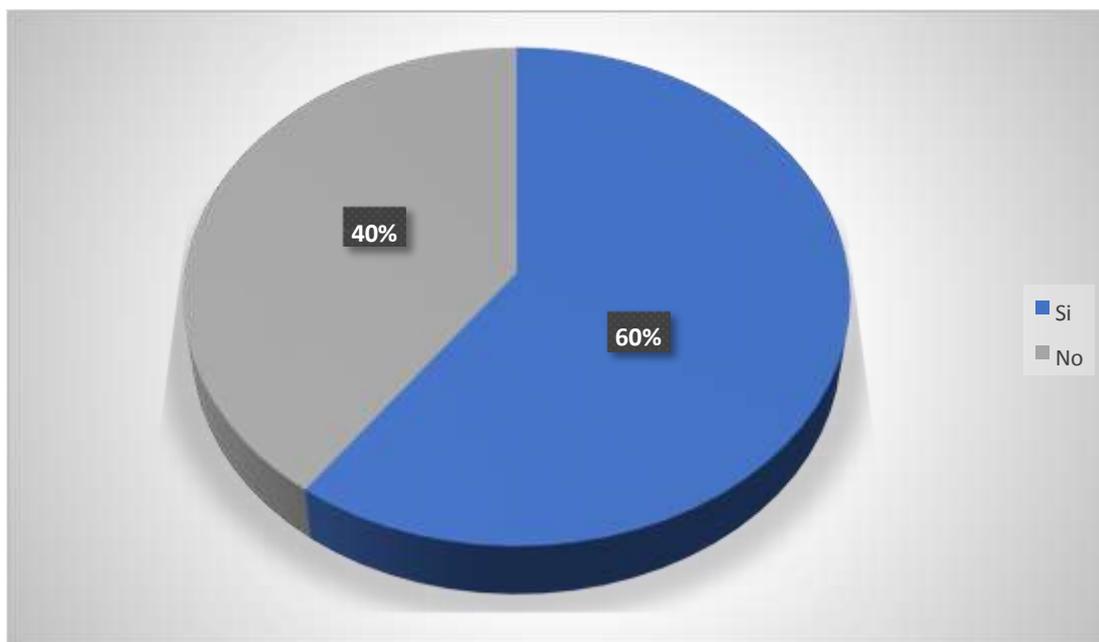


Figura 12: Gráfico pastel, crea estudios para conocer el grado de satisfacción de sus clientes.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 12 se observa que, a pesar de que los encuestados consideran que su MYPE depende de sus clientes, sólo el 60% de ellos crea estudios para conocer el grado de la satisfacción de sus clientes.

**TABLA**  
**¿Realiza alguna indagación o estudio de mercado para comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes?**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
SI	45	100 %
NO	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.

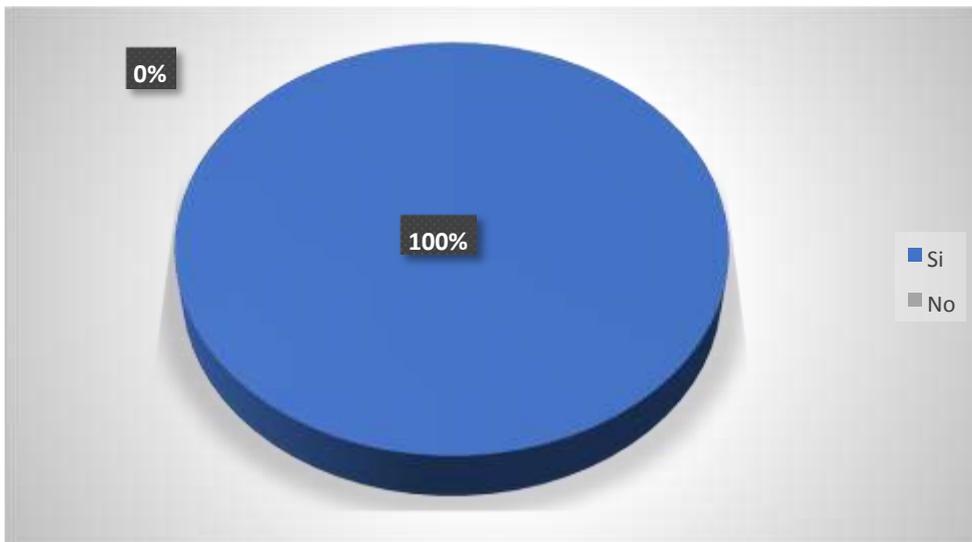


Figura 13: Gráfico pastel, realiza alguna indagación o estudio de mercado para comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 13 se observa que el 100% de los encuestados si realizan indagaciones o estudios de mercado para comprender las necesidades de sus clientes, es decir, no se está dando la debida importancia.

**TABLA**  
**¿Se incentiva al personal a involucrarse en el logro de objetivos?**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
SI	31	70 %
NO	14	30 %
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.

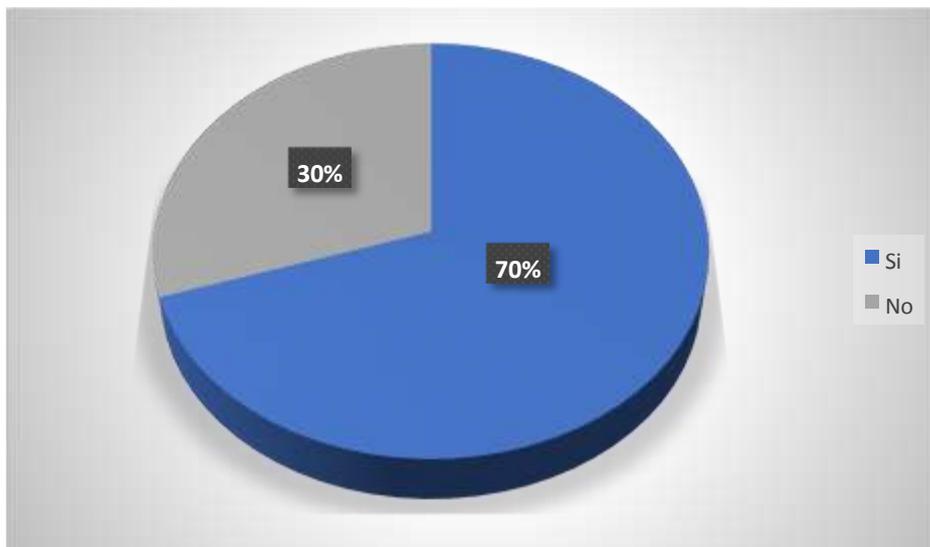


Figura 14: Gráfico pastel, se incentiva al personal a involucrarse en el logro de objetivos.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 14, se puede observar que sólo el 70% de los encuestados afirman que se incentiva al personal a involucrarse en el logro de objetivos.

**¿Se considera al personal como la esencia de la organización?**

<b>TABLA</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>SI</b>	36	80 %
<b>NO</b>	9	20 %
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.

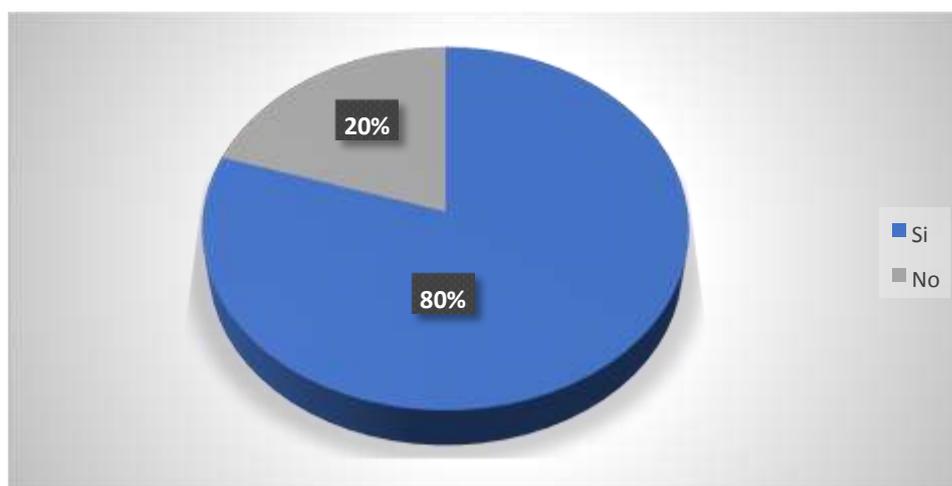


Figura 15: Gráfico pastel, se considera al personal como la esencia de la organización.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 15, se determinó que el 80% de los encuestados manifiestan que, si se está considerando al trabajador como la esencia de la empresa, es decir, son considerados como una parte fundamental para el desarrollo de la misma.

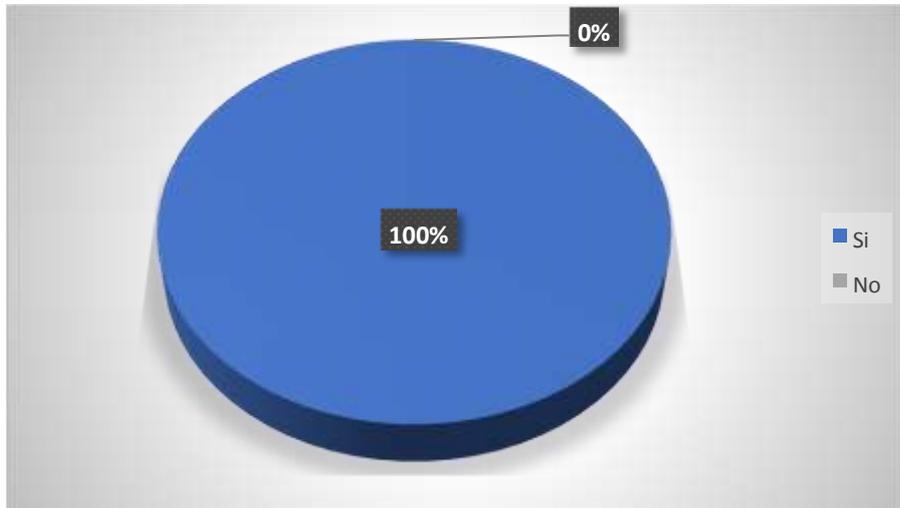
16

**¿Se busca que las habilidades de los trabajadores para el beneficio de la organización?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>SI</b>	45	100 %
<b>NO</b>	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.

## TABLA



**Figura 16: Gráfico pastel, se busca que las habilidades de los trabajadores para el beneficio de la MYPE.**

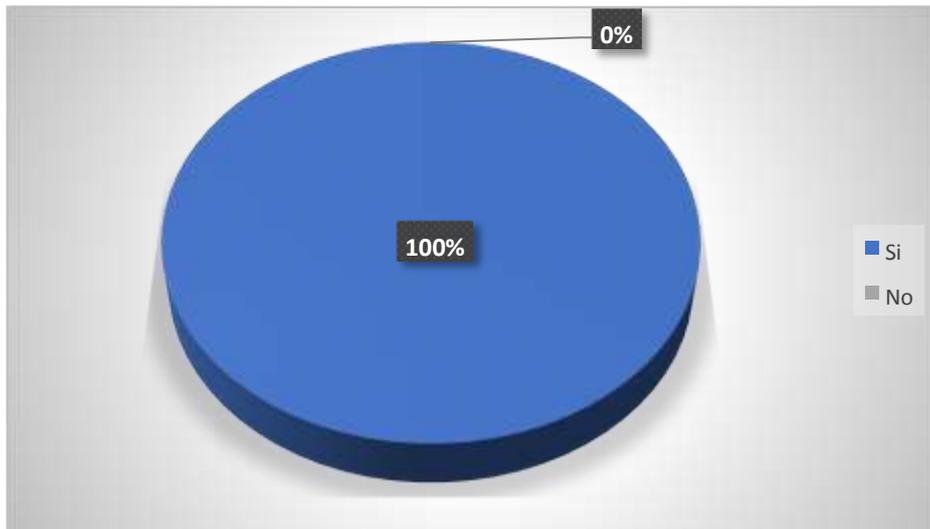
**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 16, se determinó que el 100% de los encuestados manifestaron que si se usan las habilidades de los trabajadores para el beneficio de la empresa.

**TABLA 17**

**¿Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>SI</b>	45	100 %
<b>NO</b>	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



**Figura 17:** Gráfico pastel, un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

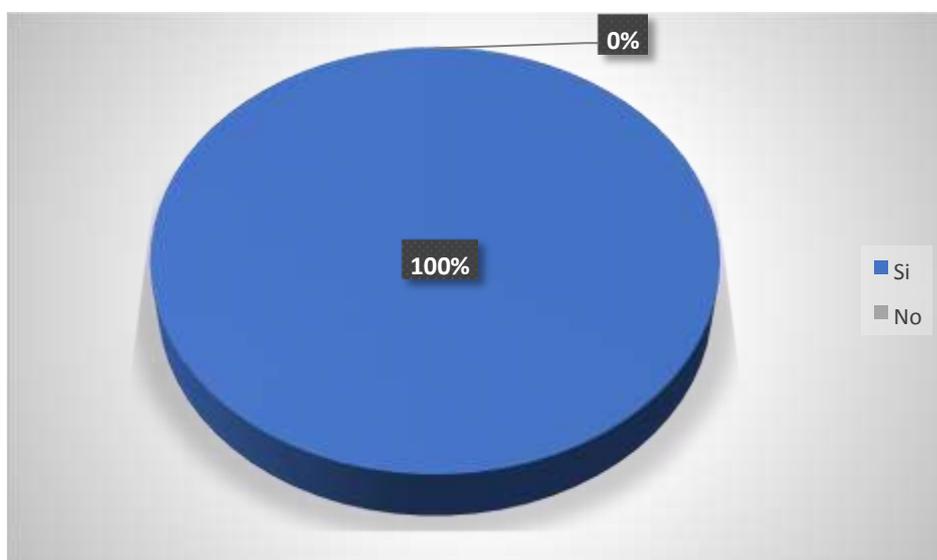
**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 17, se determinó que el 100% de los encuestados consideran que, para poder alcanzar el resultado deseado, es conveniente, gestionar las habilidades y recursos como un proceso.

**TABLA 18**

**¿Considera importante entender como un sistema los procesos de la panadería contribuyendo eficaz y eficientemente a la organización en el logro de objetivos?**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
SI	45	100 %
NO	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



**Figura 18:** Gráfico pastel, considera importante entender como un sistema los procesos de la panadería contribuyendo eficaz y eficientemente a la organización en el logro de objetivos.

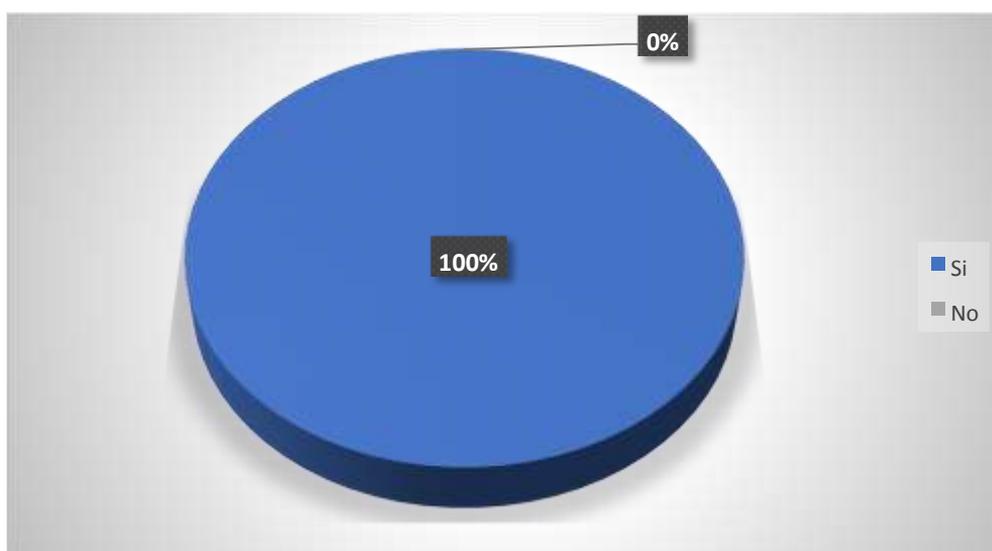
**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 18, se observa que el 100% de los encuestados consideran importante entender los procesos de la MYPE como un sistema, esto con la finalidad de lograr los objetivos planteados.

**TABLA 19**

**¿Se plantea como objetivo permanente la mejora continua?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>SI</b>	45	100 %
<b>NO</b>	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



**Figura 19:** Gráfico pastel, ha planteado como objetivo permanente de la empresa, la mejora continua.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 19, se observa que el 100% de los encuestados manifiestan estar enfocados en la mejora continua de su negocio.



## TABLA

20

**¿Al aplicar la mejora de calidad se logra ser más competitivo y productivo?**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
SI	45	100 %
NO	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.

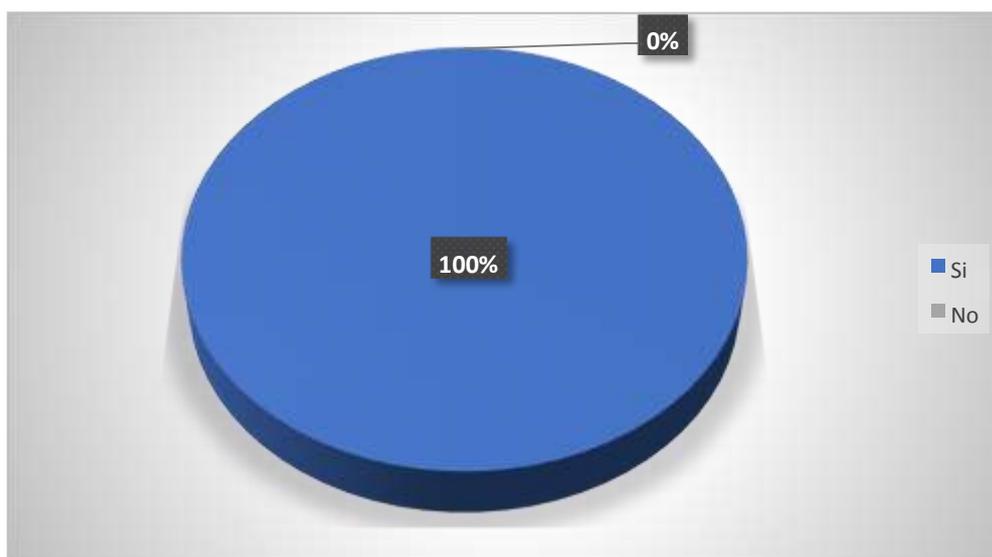


Figura 20: Gráfico pastel, aplica la mejora de calidad usted logra ser más competitivo y productivo.

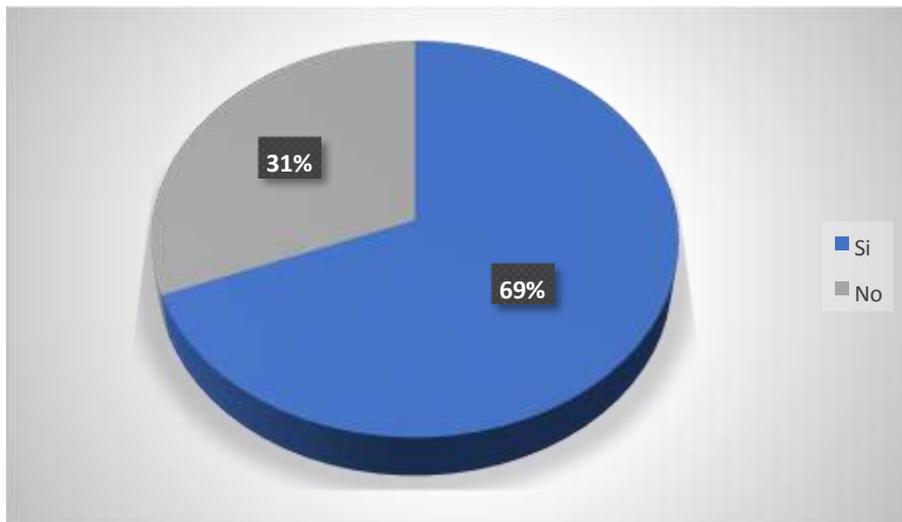
**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 20, se determinó que todos los encuestados consideran que, con la mejora de la calidad, la empresa será más competitiva y productiva.

**TABLA 21**

**¿Cuándo toma decisiones analiza los datos e información previa con que cuenta la empresa?**

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>SI</b>	31	69 %
<b>NO</b>	14	31 %
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



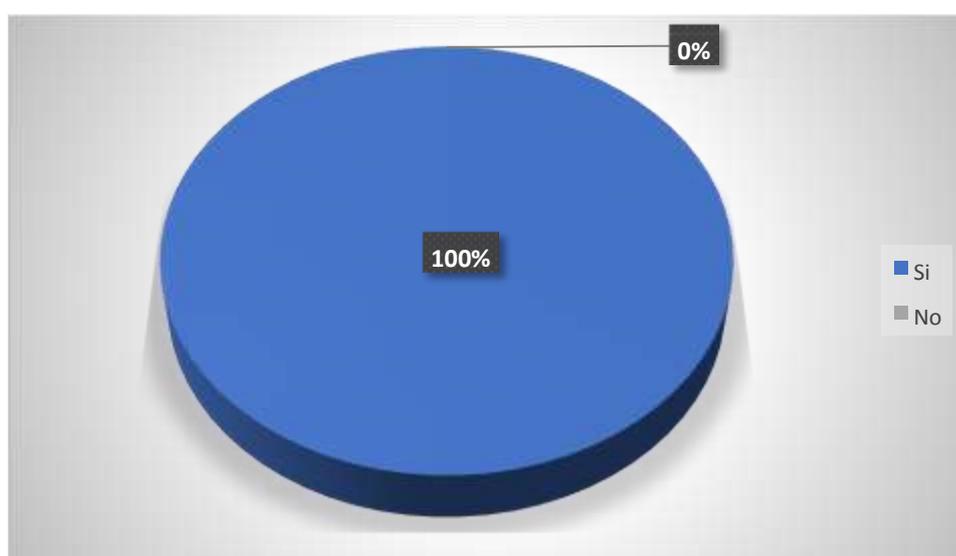
**Figura 21:** Gráfico pastel, cuándo toma decisiones analiza los datos e información previa con que cuenta la empresa.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 21, se determinó que el 69% de los encuestados si analiza la información de la empresa antes de tomar decisiones.

**TABLA**

<b>¿Considera beneficiosa una buena relación con los proveedores?</b>		
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
<b>SI</b>	45	100 %
<b>NO</b>	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



**Figura 22:** Gráfico pastel, considera beneficiosa una buena relación con los proveedores.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 22, se determinó que el 100% de los encuestados consideran que una buena relación con los proveedores es muy beneficiosa para la empresa.

**TABLA 23**

**¿Realiza control de calidad Sanitaria?**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
SI	18	40 %
NO	27	60 %
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.

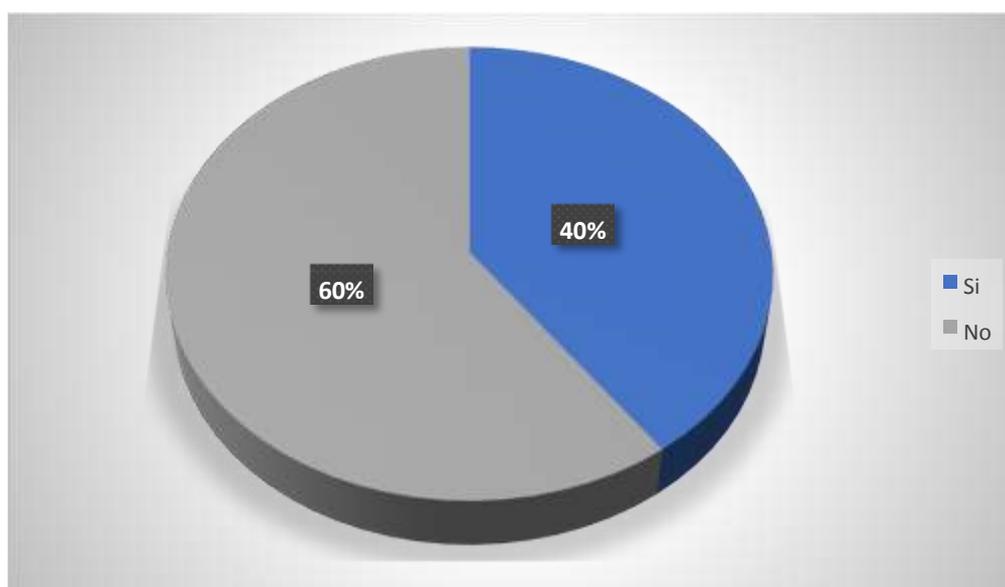


Figura 23: Gráfico pastel, realiza control de calidad Sanitaria.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 23, se observa que el 60% de los encuestados manifestaron no realizar control de calidad sanitaria, esto demuestra, que no le están dando la debida importancia al control de calidad.

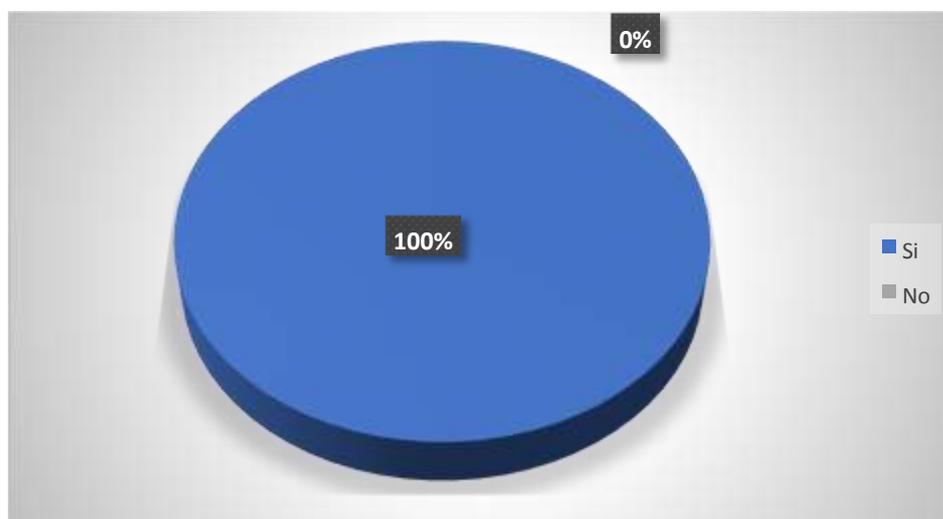
## TABLA

24

**¿Se cumple con la Norma Sanitaria para la aplicación del Sistema HACCP en la fabricación de alimentos y bebidas?**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
SI	45	100 %
NO	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



**Figura 24:** Gráfico pastel, cumple con la Norma Sanitaria para la aplicación del Sistema HACCP en la fabricación de alimentos y bebidas.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 24, se observa que el 100% de los encuestados si cumplen con el Sistema HACCP, esto indica, que si cumplen con las normas establecidas.



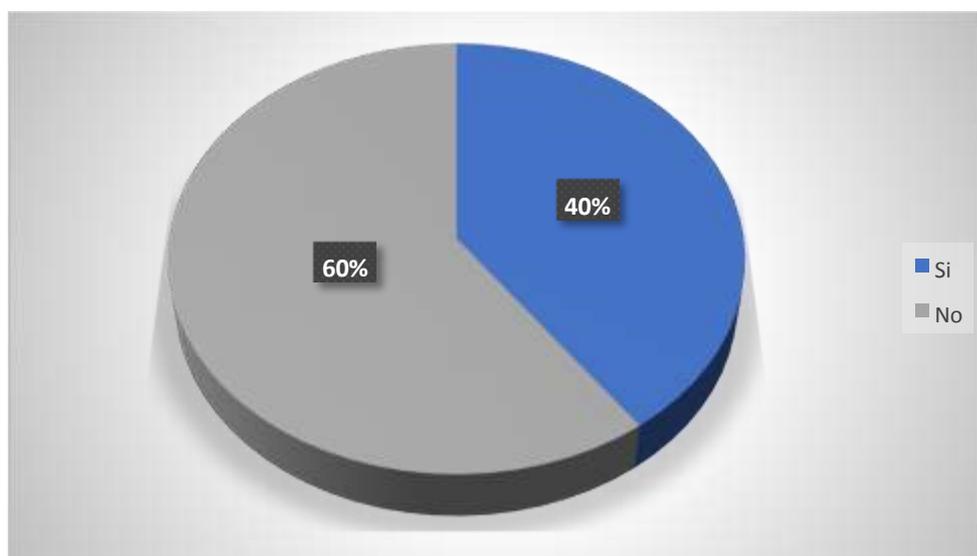
## TABLA

25

**¿Efectúa control de la calidad sanitaria e inocuidad de los productos que elabora?**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
SI	18	40 %
NO	27	60 %
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



**Figura 25:** Gráfico pastel, efectúa control de la calidad sanitaria e inocuidad de los productos que elabora.

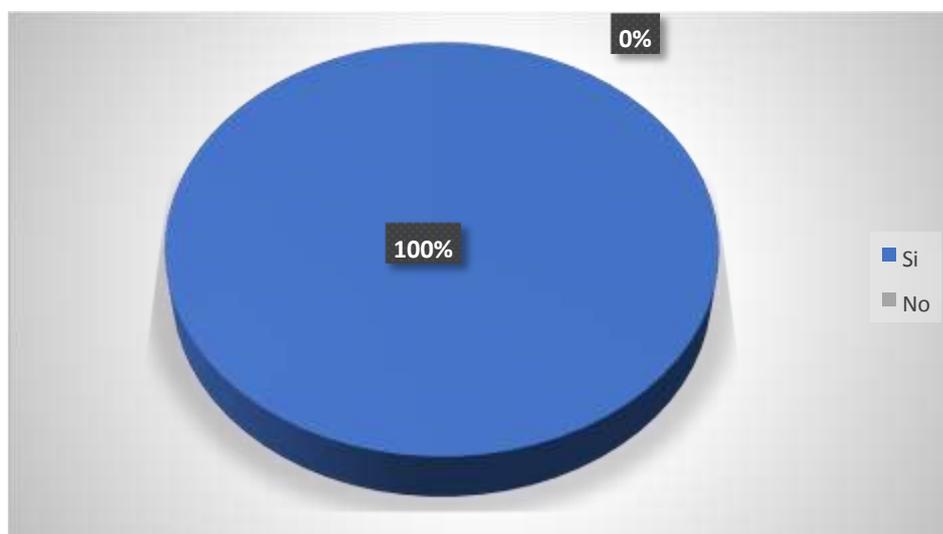
**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 25, se determinó que el 60% de los encuestados no realizan un control de la calidad sanitaria e inocuidad de los productos que elabora, lo cual, indica la falta de preparación en cuanto a gestión de calidad.

26

**¿Aplica los Principios Generales de Higiene que contempla la aplicación de programas de BPM y de PHS?**

ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
SI	45	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.



**Figura 26:** Gráfico pastel, Aplica Principios Generales de Higiene que contempla la aplicación de programas de BPM y de PHS.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 26, se observa que el 100% de los encuestados si cumplen con el Sistema HACCP, esto indica, que si cumplen con las normas establecidas.

**TABLA 27**

## TABLA

¿Planifica la elaboración de sus productos?		
ALTERNATIVA	CANTIDAD	PORCENTAJE (%)
SI	45	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes y trabajadores de las MYPES del rubro productoras y comercializadoras de pan, distrito de Sullana, sector centro, año 2018.

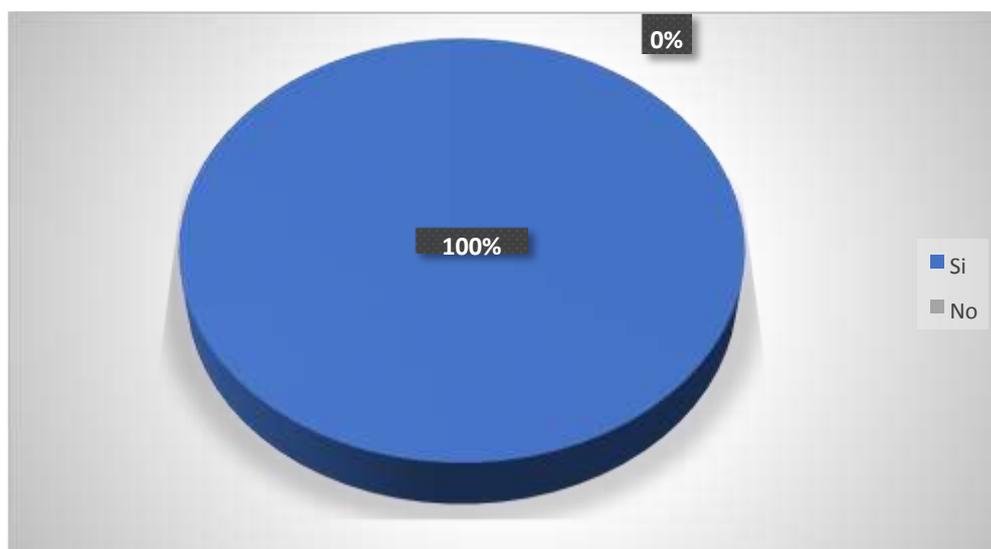


Figura 27: Gráfico pastel, planifica la elaboración de sus productos.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 27, se obtuvo que el 100% de los encuestados si planifican la elaboración de sus productos.

## IV.2 Análisis de resultados

- En la tabla 1 se observa que el 60% de los encuestados consideran que su empresa cuenta con los requisitos para acceder a un financiamiento rápido y oportuno, este resultado demuestra que los empresarios de las panaderías están preparados para acceder al financiamiento.
- En la tabla 2 se observa que el 53% de los encuestados consideran que si existe disponibilidad y ejecución de financiamiento oportuno para su negocio, sin embargo, este resultado no contrasta con el de Osorio Valencia (2014), quien determino que el 100% de los empresarios encuestados consideran que las entidades financieras son flexibles en brindar a los microempresarios un préstamo.
- En la tabla 3 se observa que el 73% de los encuestados consideran que su empresa siempre tiene acceso a varias fuentes de financiamiento, este resultado demuestra que los empresarios de las panaderías tienen varias opciones a donde recurrir a solicitar financiamiento.
- En la tabla 4 se observa que el 60% de los encuestados siempre recurren a fuentes de financiamiento formales cuando tienen la necesidad de créditos, este resultado no contrasta con el encontrado por Osorio Valencia (2014), quien determinó el 86% de los empresarios no recurren a fuentes de financiamiento informal.

- En la tabla 5 se observa que el 40% de los encuestados a veces considera que las tasas de interés son accesibles y otro 20% considera que nunca son accesibles. Este resultado contrasta con el encontrado por Saavedra García (2014), quien determino que los empresarios consideran que las tasas de interés son altas.
- En la tabla 6 se observa que el 53% de los encuestados siempre consideran que su empresa cuenta con capacidad de endeudamiento para acceder a un financiamiento a corto plazo. Este resultado contrasta con el de Curay Maza (2014), quien concluyó que los empresarios cancelan sus créditos en corto plazo.
- En la tabla 7 se observa que el 87% de los encuestados siempre consideran que las entidades financieras exigen muchas garantías para poder acceder a los créditos, este resultado contrasta con el encontrado por Ojeda Mendoza (2015), quien concluyó que el 81% de los empresarios de las panaderías manifiestan que las entidades financieras les solicitan garantías, siendo el aval la garantía más solicitada.
- En la tabla 8 se observa que el 67% de los encuestados siempre consideran que su empresa cuenta garantías que respalden los créditos obtenidos, este resultado demuestra que los empresarios de las panaderías cuentan con activos que les permiten respaldar sus créditos.
- En la tabla 9 se observa que el 60% de los empresarios manifestaron que tienen un buen historial crediticio y otro 7% manifestó no tener un buen historial

crediticio, este resultado no contrasta con el encontrado por Perez Santur (2016), ya que en su estudio se determinó que el 100% de los encuestados tienen un buen historial crediticio.

- En la tabla 10 se observa que el 47% de los empresarios manifestaron que cumplen con sus compromisos de pago a la fecha, este resultado contrasta con el encontrado por Perez Santur (2016), quien concluyó que las panaderías encuestadas no se encuentran castigados en Infocorp.
- En la tabla 11 se observa que el 100% de los encuestados consideran que su empresa depende de sus clientes, por lo tanto, se determina que los encuestados son conscientes de que el cliente es un factor importante para su empresa.
- En la tabla 12, se observa que el 60% de los empresarios si realizan estudios para conocer el grado de satisfacción de sus clientes, este resultado demuestra que existe preocupación por parte de los empresarios en conocer si sus clientes se encuentran satisfechos con los productos que ofrecen.
- En la tabla 13 se observa que el 100% de los encuestados si realizan indagaciones o estudios de mercado para comprender las necesidades de sus clientes, es decir, se está dando la debida importancia. Este resultado demuestra que existe preparación por parte de los empresarios y trabajadores en cuanto a estudios de mercados que les de la información necesaria para mejorar sus productos y su calidad según las necesidades de los clientes

- En la tabla 14, se determinó que el 70% de los encuestados afirman que si se incentivan al personal, esto con la finalidad de lograr alcanzar los objetivos. Este resultado es diferente al encontrado por Berrú (2014), quien determinó que el 100% de los dueños de las MYPE si incentivan a su personal.
  
- En la tabla 15, se determinó que el 80% de los encuestados manifiestan que, si se está considerando al trabajador como la esencia de la empresa, es decir, son considerados como una parte fundamental para el desarrollo de la misma. Este resultado demuestra que dentro de las empresas del rubro en estudio saben que los trabajadores son necesarios para lograr alcanzar sus objetivos.
  
- En la tabla 16, se determinó que el 100% de los encuestados manifestaron que, si se usan las habilidades de los trabajadores para el beneficio de la empresa, por lo tanto, se puede determinar que los empresarios están combinando sus recursos con las habilidades de sus trabajadores.
  
- En la tabla 17, se determinó que el 100% de los encuestados consideran que, para poder alcanzar el resultado deseado, es conveniente, gestionar las habilidades y recursos como un proceso. Este resultado reafirma resultados encontrados en tablas anteriores en donde se encontró que los empresarios gestionan los recursos y habilidades de su personal con el fin de obtener productos de calidad.

- En la tabla 18, se observa que el 100% de los encuestados consideran importante entender los procesos de la empresa como un sistema, esto con la finalidad de lograr los objetivos planteados.
- En la tabla 19, se observa que el 100% de los encuestados se han planteado como un objetivo permanente la mejora continua de la empresa, es decir, buscan mejorar sus procesos con la finalidad de entregar un producto de calidad a sus clientes. Este resultado no contrasta con el de Figueroa Robles, Y. M. (2016), ya que en su estudio se determinó que existen empresarios que no tienen políticas de mejora continua.
- En la tabla 20, se determinó que todos los encuestados consideran que, con la mejora de la calidad, la empresa será más competitiva y productiva. Por lo tanto, se puede determinar que los encuestados son conscientes que al entregar productos de calidad mejorará su productividad.
- En la tabla 21, se determinó que el 69% de los encuestados si analiza la información de la empresa antes de tomar decisiones, por lo tanto, se puede determinar que se están tomando decisiones acertadas y oportunas. Este resultado contrasta con el de Figueroa Robles, Y. M. (2016), quien encontró que sólo el 32.5% de encuestados toman decisiones oportunas.
- En la tabla 22, se observa que el 100% de los encuestados consideran que una buena relación con los proveedores es muy beneficiosa para la empresa. Este resultado demuestra que los proveedores son importantes e influyen dentro de la empresa.

- En la tabla 23, se determinò que el 60% no realiza control de calidad sanitaria, es decir, no estan realizando un debido control de la calidad de sus productos, esto podrìa ocasionar muchos problemas a la MYPE, ya que podrìa existir deficiencias que afecten la calidad de los productos.
  
- En la tabla 24, se observa que el 100% de los encuestados si cumplen con el Sistema HACCP, esto indica, que si cumplen con las normas establecidas. Este resultado no contrasta con el encontrado por Gallardo Tirado (2013), donde el 100% de los empresarios desconocen de las técnicas modernas para alcanzar la calidad.
  
- En la tabla 25, se determinó que el 60% de los encuestados no realizan un control de la calidad sanitaria e inocuidad de los productos que elabora, lo cual, indica la falta de preparación en cuanto a gestión de calidad. Este resultado no contrasta con el de Gallardo Tirado (2013), quien determinó que el 100% de los empresarios realizan una buena gestión de calidad.
  
- En la tabla 26, se observa que el 100% de los encuestados si cumplen con el Sistema HACCP, esto indica, que si cumplen con las normas establecidas. Sin embargo, este resultado no contrasta con el de Gallardo Tirado (2013), donde el 100% de los empresarios desconocen de las técnicas modernas para alcanzar la calidad.

- En la tabla 27, se determinò que el 100% de los encuestados antes de fabricar sus productos planifica el proceso de elaboraciòn de los mismos. El hacer esto permite a la MYPE utilizar eficientemente sus recursos.

## **V. CONCLUSIONES**

- Se identificó en las condiciones: Las empresas cuentan con los requisitos para acceder a un financiamiento rápido. Siempre existen Empresas financieras disponibles. Diversidad de fuentes de financiamiento. Tasas de interés accesibles. Capacidad de endeudamiento.
- Se identificó como obstáculos: La mayoría de las entidades financieras exigen muchas garantías para otorgar el crédito. Se presenta un problema de incumplimiento respecto a las fechas de pago.
- Dentro de las empresas productoras y comercializadoras de pan, se están aplicando los principios básicos de la gestión de calidad planteados en la norma ISO 900. Los empresarios y trabajadores se enfocan en la satisfacción del cliente; se enfocan y combinan esfuerzos del empresario con las habilidades de los trabajadores para el logro de los objetivos con ayuda del líder; obtienen el resultado deseado gestionando como un proceso las actividades y recursos; por último, se plantea como un objetivo la mejora continua de la empresa y se mantienen relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.

- Se identificó que dentro de las panaderías se están cumpliendo con la norma sanitaria HACCP y se aplican los principios generales de higiene, sin embargo, también se identificó que no se están realizando controles de calidad sanitaria e inocuidad de los productos que se elaboran.

## VI. PROPUESTA DE MEJORA

Teniendo como base los resultados que se obtuvieron se plantean las siguientes propuestas de mejora:

<b>DEBILIDAD IDENTIFICADA</b>	<b>ACCION CORRECTIVA</b>	<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Atraso en los pagos de créditos	Mejorar el uso de los recursos financieros	Elaborar y desarrollar un programa de capacitación sobre el correcto uso de los recursos financieros y la capacidad de endeudamiento. Esto con la finalidad de que los empresarios puedan pagar a tiempo sus créditos.	Empresario

No se realiza control de calidad sanitaria	Capacitar a el empresario y trabajadores sobre el procedimiento del control sanitario.	Elaborar y desarrollar un programa de capacitación dirigido al empresario y sus trabajadores sobre el procedimientos del control sanitario, con la finalidad de que lo apliquen en la empresa.
--	--	--

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Referencias Bibliográficas

Alvarado, J, et al (2001). El financiamiento informal en el Perú. 1ra ed. Lima: IEP, COFIDE, CEPES.

Álvarez Reategui, M. D. (2016). *Caracterización de financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas comerciales rubro panaderías del distrito de Sullana periodo 2014*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Adminisrtación, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Sullana.

Recuperado el 12 de 05 de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039278> Baanante

M.(2005) . Las políticas para el financiamiento de las pymes en el Perú Carlos. (22 de enero de 2009). La importancia de la gestión de calidad.

Pérez L. y Campillo F. (2011) Financiamiento. Disponible en:<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/financiamiento/financiamiento.htm>

Castillo García, I. (2014). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las medianas y pequeñas empresas del sector comercio, rubro panaderías en el distrito de Ayabaca, 2014*. Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura.

Recuperado el 12 de 05 de 2018, de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035709>

Castillo García, I. (2014). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las medianas y pequeñas empresas del sector comercio, rubro panaderías de ayabaca, 2014*. Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado el 11 de 05

de 2018, de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035709>

Curay Maza, J. E. (2014). *Caracterización del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro panaderías de la ciudad de Piura, 2014*.

Tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado el 12 de 05 de 2018, de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039071>

Figueroa Robles, Y. M. (2016). *caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque Lean Manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro elaboración de productos de panadería del distrito de*

Huaraz, 2015. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz.

Recuperado el 11 de 05 de 2018, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1062/MYPE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_FIGUEROA\\_ROBLES\\_YOSELYN\\_MELISSA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1062/MYPE_GESTION_DE_CALIDAD_FIGUEROA_ROBLES_YOSELYN_MELISSA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Galan Amador, M. (30 de 08 de 2012). Metodología de la investigación. Recuperado el 11 de 05 de 2018, de [http://manuelgalan.blogspot.com/2012\\_08\\_26\\_archive.html](http://manuelgalan.blogspot.com/2012_08_26_archive.html)

Gallardo Tirado, R. M. (2013). *Caracterización de la capacitación y la gestión de calidad en las MYPES del sector industria - rubro panaderías del distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2010-2011*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote.

Guzmán Vielma , A., Rodríguez González, E. K., & Torres Guillen, F. B. (2009). *Estrategias de financiamiento para la consolidación de la estructura financiera en las microempresas del municipio Barinas, estado Barinas. Periodo 2009*. Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública, Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", Barinas. Recuperado el 12 de 05 de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/estrategiasfinanciamiento-microempresa-panadera-venezolana/>

Hernández, A. (2002). Matemáticas financieras. Teoría y práctica.

México: COPYRIGHT.

Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010).

*Metodología de la investigación* (5ta ed.). (J. Mares Chacón, Ed.) México:

McGraw-Hill. Recuperado el 02 de 05 de 2018, de

[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

León J. y Schereiner M. (1998) *Financiamiento para las micro y pequeña empresas:*

*Algunas línea de acción.*

Lerma, A et al (2007). *Liderazgo emprendedor. Cómo se un emprendedor de éxito y*

*no morir en el intento.* México: Cengage Learning Editores, S.A.

Longenecker, J, et al (2007). *Administración de pequeñas empresas. Enfoque*

*emprendedor.* 13 Edición. Santa Fe. Bogota- Colombia.

Mendoza Escamilla, V. (20 de 12 de 2012). *Expansión.* Recuperado el 12 de 05 de

2018, de [https://expansion.mx/emprendedores/2012/12/19/los-](https://expansion.mx/emprendedores/2012/12/19/los-ochoobstaculos-del-credito-pyme)

[ochoobstaculos-del-credito-pyme](https://expansion.mx/emprendedores/2012/12/19/los-ochoobstaculos-del-credito-pyme)

Nunura Sánchez , M. E. (2012). *Caracterización del financiamiento, capacitación y*

*rentabilidad de las MYPES del sector comercial, rubro Panaderías de la*

*ciudad de Piura, periodo 2012.* TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote,

Piura. Recuperado el 12 de 05 de 2018, de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035663>

Ojeda Mendoza, M. O. (2015). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad*

*de las micro y pequeñas empresas del rubro panadería y pastelería del distrito*

*de Sullana, año 2014.* Tesis para optar el título de contador público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote , Sullana. Recuperado el 12 de 05 de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039296>

Osorio Valencia, S. F. (2014). *Caracterización de la capacitación y el financiamiento de las MYPES del sector industrial rubro panaderías del distrito de Coishco, periodo 2010 - 2011.* Tesis para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 19 de 05 de 2018, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034421>

Perez Santur, M. A. (2016). *CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL - RUBRO PANADERÍAS EN EL PERÚ. CASO: PANIFICADORA Y NEGOCIOS EL MOLINO S.R.L PIURA 2015.* Tesis para optar el título de contador público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado el 12 de 05 de 2015, de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040022>

Ramos Vargas, L. M. (2013). *Caracterización de la formalización, financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio, rubro panadería del distrito de Chicama, año 2012.* Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chicama.

- Rivas Peña, P., & Rojas Andia, K. (29 de 10 de 2013). *Gestión*. Recuperado el 12 de 05 de 2018, de <https://gestion.pe/economia/empresas/necesita-conocerfinanciamiento-mypes-pymes-51498>
- Rojas M. (2005), Diversificación de la Administración Financiera para la gestión óptima“. Presentada para optar el Grado de Maestro en Finanzas en la Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Saavedra García, M. L. (2014). *Alternativas de financiamiento para la MIPyME Latinoamericana*. Asociación Latinoamericana de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración, Panamá. Recuperado el 12 de 05 de 2018, de <http://www.alafec.unam.mx/docs/asambleas/xiv/ponencias/4.06.pdf>
- Vargas M. (2005) El financiamiento como estrategia de desarrollo para las medianas empresas en Lima Metropolitana. Tesis UNMSM. UPGFCA; Lima.
- Velandia Avella, J. A. (2009). *Diseño de un plan de gestión orientado al establecimiento de un sistema de gestión de calidad para la panadería Pan Rico, ubicada en el municipio de Aguazul Casanare*. Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Administrador de empresas Agropecuarias, Universidad de la Salle, Bogotá. Recuperado el 02 de 05 de 2018, de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/5403/T12.09%20V54d.pdf;jsessionid=FBFE9C39A69393B6C28C0DEBD124AF3D?sequence=1>
- Verdoy, J. P. (2006). Manual de control estadístico de calidad: teoría y aplicaciones. Castellón de la Plana, España: Universitat Jaume I.

## **ANEXOS**

**Anexo 01:**

### **CUESTIONARIO PARA MYPES PRODUCTORAS Y COMERCIALIZADORAS DE PAN, CIUDAD DE SULLANA, SECTOR CENTRO, AÑO 2018”.**

Fecha: .....

#### **INSTRUCCIÓN**

Estimado empresario o representante de la Mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a analizar el financiamiento y la gestión de calidad, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo con la realidad. Para lo cual marcará su respuesta para cada una de las preguntas en uno de los recuadros que se indica:

Nº	VARIABLES / ITEMS	Siempre	Aveces	Nunca
	<b>FINANCIAMIENTO</b>			
01	¿Considera que su negocio cuenta con los requisitos para acceder a un financiamiento rápido y oportuno?			
02	¿Considera que existe la disponibilidad y ejecución de financiamiento oportuno para su negocio?			
03	¿Considera que su negocio tiene acceso a varias fuentes de financiamiento?			
04	¿Cuándo su negocio requiere un financiamiento acude fuentes de financiamiento formales?			
05	¿Las tasas de interés de financiamiento que ofertado las entidades financieras son accesibles para su negocio?			
06	¿Ante imprevistos su negocio cuenta capacidad de endeudamiento para acceder a un financiamiento a corto plazo?			
07	¿Considera que su negocio cuenta con capacidad de endeudamiento para solicitar un financiamiento a largo plazo?			
08	¿Su negocio cuenta con garantías que respalden los créditos obtenidos?			
09	¿Usted tiene un buen historial crediticio?			
10	¿Usted tiene calificación 100% normal en infocorp?			
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>		<b>Si</b>		<b>No</b>
11	¿Cree usted que las empresas dependen de sus clientes?			
12	¿Se crean estudios para conocer el grado de satisfacción de sus clientes?			
13	¿Realiza alguna indagación o estudio de mercado para comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes?			
14	¿Se incentiva al personal que labora en la empresa a involucrarse en el logro de objetivos?			
15	¿Se considera al personal como la esencia de la organización?			
16	¿Se busca que las habilidades de los trabajadores sean usadas para el beneficio de la organización?			
17	¿Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso?			
18	¿Considera importante entender como un sistema los procesos de la panadería contribuyendo eficaz y eficientemente a la organización en el logro de objetivos?			
19	¿Se ha planteado como objetivo permanente de la empresa, la mejora continua?			

20	¿Al aplicar la mejora de calidad se logra ser más competitivo y productivo?		
21	¿Cuándo toma decisiones analiza los datos e información previa con que cuenta la empresa?		
22	¿Considera beneficiosa para la empresa una buena relación con los proveedores?		
23	¿Realiza control de calidad Sanitaria?		
24	¿En la empresa se cumple con la Norma Sanitaria para la aplicación del Sistema HACCP en la fabricación de alimentos y bebidas?		
25	¿Efectúa control de la calidad sanitaria e inocuidad de los productos que elabora?		
26	¿Aplica los Principios Generales de Higiene que contempla la aplicación de programas de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y de Prácticas de Higiene y Saneamiento (PHS)?		
27	¿Planifica la elaboración de sus productos?		

**Anexo 02: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	TIEMPO																											
	SEMANA 1							SEMANA 2							SEMANA 3							SEMANA 4						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Determinación del sector y rubro a estudiar.	█																											
Tema de investigación e identificación de las variables.		█																										
Introducción			█																									
Revisión de la Literatura			█	█																								
Marco teórico y Conceptual					█	█																						
Redacción de bases teóricas							█																					
Redacción de la metodología								█	█	█	█																	
Aplicación de cuestionario												█	█	█														
Redacción de resultados																	█	█	█									
Análisis de resultados																					█	█	█					
Conclusiones																						█	█					
Referencias bibliográficas																							█	█				
Anexos																										█		
Informa final de tesis																										█		



Anexo 03:

**CUADRO N° 04: PRESUPUESTO**

ÍTEM	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PARCIAL	TOTAL
<b>1.00</b>	<b>Remuneraciones</b>					
	• Asesor	Unidad	1	1800.00	1800.00	<b>1950.00</b>
	• Encuestador	Unidad	1	150.00	150.00	
<b>2.00</b>	<b>Bienes</b>					
	• USB	Unidad	1	25.00	25.00	<b>531.00</b>
	• Hojas	Ciento	5	6.00	6.00	
	• Bibliografía	Global	1	350.00	350.00	
• Materiales de escritorio	Global	1	150.00	150.00		
<b>3.00</b>	<b>Servicios</b>					
	• Fotocopiado	Unidad	200	0.10	20.00	<b>460.00</b>
	• Impresión	Unidad	100	0.30	30.00	
	• Internet	Global	-----	40.00	40.00	
	• Transporte	Global	-----	140.00	140.00	
	• Teléfono	Global	-----	30.00	30.00	
• Otros	Global	-----	200.00	200.00		
	<b>Total</b>					<b>2941.00</b>

**Anexo N° 04:**

**CUADRO N° 05: Lista de MYPE**

<b>N°</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>RUC</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
1	PANADERIA BENYI	10034973445	CAL.SAN MARTIN NRO. 513 CENTRO
2	LA ESQUINA DEL PAN EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	20484080284	AV. JOSE DE LAMA NRO. 405 CENTRO
3	PANIFICADORA SANTA ROSA	1003679052	CAL.NICOLAS DE PIEROLA NRO. 808
4	PANIFICADORA PASTELERIA Y NEGOCIOS GENERALES LA CASONA E.I.R.L.	2052555981	CAL.UGARTE NRO. 911 CERCADO
5	TRES ESTRELLAS SULLANA S.A.C	20102383827	PJ. JOSE CARDO NRO. 101
6	PANADERIA CARLOS	10036770681	CAL.UGARTECHE NRO. 531
7	PANADERIA NOLVERTA	10036265961	CAL.ESQ. UGARTE, DOS DE MAYO C.C TUPAC AMARU-ST. 42
8	PANADERIA LICHE	10035798566	CAL.BOLIVAR NRO. 590
9	PANIFICADORA SAN DIEGO S.R.L	20484007528	AVENIDA JOSE DE LAMA 344 B CENTRO (SUCURSAL)
10	NORY´S SULLANA E.I.R.L.	20600437578	SAN MARTIN 805 CERCADO (SUCURSAL)
11	PANIFICADORA DULCERIA MILANESA E.I.R.L.	20525250394	CALLE BOLIVAR 335 CERCADO (SUCURSAL)
12	PANADERIA Y PASTELERIA BUSTAMANTE	10035971322	CALLE SUCRE 408 CERCADO
13	PIECAM S.A.C.	20526191731	JOSE DE LAMA 494 CERCADO
14	CAFÉ Y PANADERIA POPULAR	10402536743	JUAN JOSE FARFAN 248
15	SAN FERNANDO	10035860024	CALLE MIGUEL GRAU 730



ANEXO N° 05

**ESTADÍSTICO DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS DEL FINANCIAMIENTO Y LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MYPE PRODUCTORAS Y COMERCIALIZADORAS DE PAN DE LA CIUDAD DE SULLANA- SECTOR CENTRO AÑO 2018.**

**VARIABLE FINANCIAMIENTO:**

Estadística de Fiabilidad	
N° de Preguntas	Alfa Cronbach
10	0.801

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 80.1% de confiabilidad con respecto a 10 Preguntas de la Variable Financiamiento.

**VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD:**

Estadística de Fiabilidad	
N° de Preguntas	Alfa Cronbach
17	0.805

Podemos Determinar que el Instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 80.5% de confiabilidad con respecto a 17 Preguntas de la Variable Gestión de Calidad.

  
LIC IGNACIA ABIGAIL LOZANO RAMOS  
COESPE 214  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

## FINANCIAMIENTO

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	22,8667	9,981	,633	,768
VAR00002	22,9333	11,067	,272	,804
VAR00003	22,7333	10,352	,579	,775
VAR00004	22,8667	11,124	,262	,804
VAR00005	23,2667	8,924	,593	,768
VAR00006	23,1333	8,981	,535	,779
VAR00007	22,6000	11,543	,251	,803
VAR00008	22,8000	9,600	,803	,751
VAR00009	22,9333	9,638	,558	,773
VAR00010	23,0667	10,352	,372	,796

## GESTIÓN DE CALIDAD

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Cree usted que las empresas dependen de sus clientes?	12,3333	7,818	,000	,808
¿Se crean estudios para conocer el grado de satisfacción de sus clientes?	12,7333	6,245	,536	,785
¿Realiza alguna indagación o estudio de mercado para comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes?	13,1111	6,556	,504	,787
¿Se incentiva al personal que labora en la empresa a involucrarse en el logro de objetivos?	12,6444	7,234	,145	,819
¿Se considera al personal como la esencia de la organización?	12,5333	6,800	,405	,795
¿Se busca que las habilidades de los trabajadores sean usadas para el beneficio de la organización?	12,4000	6,882	,659	,783
¿Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso?	12,4222	6,704	,692	,778
¿Considera importante entender como un sistema los procesos de la panadería contribuyendo eficaz y eficientemente a la organización en el logro de objetivos?	12,4222	6,704	,692	,778

¿Se ha planteado como objetivo permanente de la empresa, la mejora continua?	12,4222	6,704	,692	,778
¿Al aplicar la mejora de calidad se logra ser más competitivo y productivo?	12,3778	7,195	,519	,792
¿Cuándo toma decisiones analiza los datos e información previa con que cuenta la empresa?	12,7333	6,427	,456	,793
¿Considera beneficiosa para la empresa una buena relación con los proveedores?	12,3333	7,818	,000	,808
¿Realiza control de calidad Sanitaria?	12,9333	6,473	,436	,795
¿En la empresa se cumple con la Norma Sanitaria para la aplicación del Sistema HACCP en la fabricación de alimentos y bebidas?	12,3333	7,818	,000	,808
¿Efectúa control de la calidad sanitaria e inocuidad de los productos que elabora?	12,9333	6,155	,577	,780
¿Aplica los Principios Generales de Higiene que contempla la aplicación de programas de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y de Prácticas de Higiene y Saneamiento (PHS)?	12,3333	7,818	,000	,808
¿Planifica la elaboración de sus productos?	12,3333	7,818	,000	,808

### LIBRO DE CÓDIGOS VARIABLE 1

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10
E 1	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
E 2	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00
E 3	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
E 4	2,00	3,00	2,00	3,00	1,00	1,00	3,00	2,00	1,00	1,00
E 5	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00
E 6	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
E 7	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
E 8	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
E 9	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
E 10	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	3,00	3,00
E 11	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
E 12	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
E 13	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00
E 14	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00
E 15	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00

### LIBRO DE CODIGOS VARAIBLE 2

	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27
E 1	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 2	1.00	0.00	0.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 3	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 4	1.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 5	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 6	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 7	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 8	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 9	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 10	1.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 11	1.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 12	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 13	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 14	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 15	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 16	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 17	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 18	1.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 19	1.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E 20	1.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 21	1.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 22	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 23	1.00	0.00	0.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00
E 24	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 25	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00
E 26	1.00	1.00	0.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	1.00	0.00	1.00	1.00



**ANEXO N° 06:**

**Validación del cuestionario**

**MODELO DE JUICIO DE EXPERTOS**

Yo, Esther Elizabeth Vivas Landa cedula de colegiatura N° 243, de  
profesión: Contador Público y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar  
que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo “CARACTERÍSTICAS DEL FINANCIAMIENTO  
Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES PRODUCTORAS Y COMERCIALIZADORAS DE PAN EN LA CIUDAD DE  
SULLANA – SECTOR CENTRO, AÑO 2018”, presentado por la estudiante universitaria MAYRA ALESSANDRA GALLO GALLO de  
la escuela de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; los resultados de la revisión realizada corresponden a  
aspectos como la adecuación; la pertinencia y la redacción de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a  
continuación:

  
Mg. CPC Esther E. Vivas Landa

N°	Ítems / Preguntas	Redacción					Contenido					Congruencia					Pertinencia					Propuesta a la pregunta	
		E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D		
01	¿Considera que su negocio cuenta con los requisitos para acceder a un financiamiento rápido y oportuno?	x						x															
02	¿Considera que existe la disponibilidad y ejecución de financiamiento oportuno para su negocio?	x						x															
03	¿Considera que su negocio tiene acceso a varias fuentes de financiamiento?	x						x															
04	¿Cuándo su negocio requiere un financiamiento acude fuentes de financiamiento formales?	x						x															
05	¿Las tasas de interés de financiamiento que ofertado las entidades financieras son accesibles para su negocio?	x						x															
06	¿Ante imprevistos su negocio cuenta capacidad de endeudamiento para acceder a un financiamiento a corto plazo?	x						x															
07	¿Considera que su negocio cuenta con capacidad de endeudamiento para solicitar un financiamiento a largo plazo?	x						x															
08	¿Su negocio cuenta con garantías que respalden los créditos obtenidos?	x						x															
09	¿Usted tiene un buen historial crediticio?	x						x															
10	¿Cumple con sus compromisos de pago a la fecha?	x						x															
11	¿Cree usted que las empresas dependen de sus clientes?	x						x															
12	¿Se crean estudios para conocer el grado de satisfacción de sus clientes?	x						x															

*Esther E. Vivas Landa*  
Mg. CPC Esther E. Vivas Landa





## MODELO DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Maria del Carmen Rosillo de Purizaca cedula de colegiatura N° 03970, de profesión: Lic. Ciencias Administrativas y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo “CARACTERÍSTICAS DEL FINANCIAMIENTO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES PRODUCTORAS Y COMERCIALIZADORAS DE PAN EN LA CIUDAD DE SULLANA – SECTOR CENTRO, AÑO 2018”, presentado por la estudiante universitaria MAYRA ALESSANDRA GALLO GALLO de la escuela de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación; la pertinencia y la redacción de cada uno de los items presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:

  
.....  
Lic. María Del C. Rosillo de Purizaca  
CLAD 03970

Nº	Ítems / Preguntas	Redacción					Contenido					Congruencia					Pertinencia					Propuesta a la pregunta
		E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	
01	¿Considera que su negocio cuenta con los requisitos para acceder a un financiamiento rápido y oportuno?	X						X					X					X				
02	¿Considera que existe la disponibilidad y ejecución de financiamiento oportuno para su negocio?	X						X					X					X				
03	¿Considera que su negocio tiene acceso a varias fuentes de financiamiento?	X						X					X					X				
04	¿Cuándo su negocio requiere un financiamiento acude fuentes de financiamiento formales?	X						X					X					X				
05	¿Las tasas de interés de financiamiento que ofertado las entidades financieras son accesibles para su negocio?	X						X					X					X				
06	¿Ante imprevistos su negocio cuenta capacidad de endeudamiento para acceder a un financiamiento a corto plazo?	X						X					X					X				
07	¿Considera que su negocio cuenta con capacidad de endeudamiento para solicitar un financiamiento a largo plazo?	X						X					X					X				
08	¿Su negocio cuenta con garantías que respalden los créditos obtenidos?	X						X					X					X				
09	¿Usted tiene un buen historial crediticio?	X						X					X					X				
10	¿Cumple con sus compromisos de pago a la fecha?	X						X					X					X				
11	¿Cree usted que las empresas dependen de sus clientes?	X						X					X					X				
12	¿Se crean estudios para conocer el grado de satisfacción de sus clientes?	X						X					X					X				





## MODELO DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Elizabeth Diamina Zapata Castro cedula de colegiatura N° 06563, de profesión: Lic. en Ciencias Administrativas y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo “CARACTERÍSTICAS DEL FINANCIAMIENTO Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES PRODUCTORAS Y COMERCIALIZADORAS DE PAN EN LA CIUDAD DE SULLANA – SECTOR CENTRO, AÑO 2018”, presentado por la estudiante universitaria MAYRA ALESSANDRA GALLO GALLO de la escuela de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación; la pertinencia y la redacción de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:

  
Mg. Elizabeth D. Zapata Castro

Nº	Ítems / Preguntas	Redacción					Contenido					Congruencia					Pertinencia					Propuesta a la pregunta
		E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	E	MB	B	R	D	
01	¿Considera que su negocio cuenta con los requisitos para acceder a un financiamiento rápido y oportuno?	X					X					X					X					
02	¿Considera que existe la disponibilidad y ejecución de financiamiento oportuno para su negocio?	X					X					X					X					
03	¿Considera que su negocio tiene acceso a varias fuentes de financiamiento?	X					X					X					X					
04	¿Cuándo su negocio requiere un financiamiento acude fuentes de financiamiento formales?	X					X					X					X					
05	¿Las tasas de interés de financiamiento que ofertado las entidades financieras son accesibles para su negocio?	X					X					X					X					
06	¿Ante imprevistos su negocio cuenta capacidad de endeudamiento para acceder a un financiamiento a corto plazo?	X					X					X					X					
07	¿Considera que su negocio cuenta con capacidad de endeudamiento para solicitar un financiamiento a largo plazo?	X					X					X					X					
08	¿Su negocio cuenta con garantías que respalden los créditos obtenidos?	X					X					X					X					
09	¿Usted tiene un buen historial crediticio?	X					X					X					X					
10	¿Cumple con sus compromisos de pago a la fecha?	X					X					X					X					
11	¿Cree usted que las empresas dependen de sus clientes?	X					X					X					X					
12	¿Se crean estudios para conocer el grado de satisfacción de sus clientes?	X					X					X					X					



