



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD EN EL FINANCIAMIENTO DE  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, SECTOR  
SERVICIOS, RUBRO POLLERÍA, DISTRITO DE SAN  
VICENTE, PROVINCIA DE CAÑETE, LIMA, AÑO 2018.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORA:**

Bach. WENDY CATHERINE ESPINOZA CAMPOS

**ASESOR:**

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA

**CHIMBOTE – PERU**

**2019**

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

**PRESIDENTE**

Mg. Miguel Ángel Limo Vásquez

**MIEMBRO**

Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos

**MIEMBRO**

## AGRADECIMIENTOS

A Dios que con su bendición me ha permitido pasar cada obstáculo y seguir adelante en el día a día en este camino.

## DEDICATORIA

A mis padres Nelly Campos, Randall Espinoza y mis dos hermanas

## RESÚMEN

La presente investigación tiene como objetivo general describir las principales, características de la gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollerías, distrito de San Vicente de la provincia de Cañete, año 2018; es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal. La población es de 30 Mypes con una muestra de 20 Mypes a quienes se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta; donde se obtuvieron como resultados que, los representantes legales son empresarios en su mayoría adultos de 31 a 50 años del sexo masculino, estudios secundarios, cargo que ocupa es de dueño en un 90%, desempeñándose en el cargo de 4 a 6 años. Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas, el 50% de las Mypes tienen una antigüedad en el rubro de 0 a 4 años, con un número de trabajadores de 1 a 5, el 50% de las Mypes pertenecen al régimen tributario Nuevo RUS, en cuanto a la gestión de calidad en el financiamiento el 60% de los encuestados no conoce el termino de gestión de calidad, el 40% afirma que cuenta con dificultades para la implementación de gestión de calidad ya que no se adaptan a los cambios, el 45% mide el rendimiento de su negocio por medio de datos del nivel de ventas mensuales. El 100% de los encuestados si ha recibido financiamiento externo, donde el 70% es financiado por cajas municipales a tasa de interés de entre 0 a 20%, el 40% de los microempresarios menciona que el dinero recibido lo invierte en pago a proveedores o el personal y por último el microempresario cree que el financiamiento si permite el desarrollo de su empresa con una buena gestión.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, financiamiento, rubro pollerías, micro y pequeñas empresas.

## ABSTRACT

The main objective of the present investigation was to describe the main characteristics of quality management in the financing of micro and small enterprises, the service sector, the poultry sector, the San Vicente district of Cañete province, 2018; It is descriptive, quantitative level, non-experimental design with cross section. The population is 30 Mypes with a sample of 20 Mypes to whom a questionnaire of 20 questions was applied, applying the technique of the survey; where results were obtained that, the legal representatives, the employees, the employees, the adults from 31 to 50 years, the masculine sex, the secondary studies, the load that takes care of being the owner in a 90%, the performance in the position from 4 to 6 years. Respect to the characteristics of the micro and small companies, 50% of the Mypes have an antiquity in the category of 0 to 4 years, with a number of workers from 1 to 5, 50% of the Mypes with the tax regime New RUS, in terms of quality management in financing 60% of respondents do not know the term of quality management, 40% say that the account for the implementation of quality management and not adapts to changes 45% measures the performance of your business by means of monthly sales level data. 100% of the respondents if they have received external financing, where 70% is financed by the municipal funds, an interest rate of between 20%, 40% of the microentrepreneurs that the money received invests in payments to suppliers or The staff and the last one. The microentrepreneur

**Keywords:** Quality management, financing, poultry, micro and small businesses

## CONTENIDO

TÍTULO.....	i
JURADO EVALUADOR .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESÚMEN .....	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
I.    INTRODUCCIÓN .....	1
II.   REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	3
III.  HIPÓTESIS.....	22
IV.   METODOLOGÍA.....	23
4.1.  Diseño de la investigación .....	23
4.2.  Población y muestra .....	23
4.3.  Definición y operacionalización de las variables.....	24
4.4.  Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	27
4.5.  Plan de análisis .....	28
4.6.  Matriz de consistencia.....	29
4.7.  Principios éticos.....	30
V.   RESULTADOS .....	31
5.1.  Resultados Generales .....	31
5.2.  Análisis de resultados .....	35
VI.  CONCLUSIONES .....	38
RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS .....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características generales del representante de las Mypes de la provincia de Cañete, San Vicente, año 2018.....	31
Tabla 2. Características de las Mypes, rubro pollerías del distrito de San Vicente de Cañete, año 2018.....	32
Tabla 3. Características de la gestión de calidad de las Mypes del distrito de San Vicente de Cañete, año 2018.....	33
Tabla 4. Características del financiamiento de las Mypes del distrito de San Vicente de Cañete, año 2018.....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los representantes legales de las Mypes.....	48
Figura 2. Género de los representantes legales de las Mypes. ....	48
Figura 3. Grado de instrucción de los representantes legales de las Mypes. ....	49
Figura 4. Cargo de los representantes legales de las Mypes. ....	49
Figura 5. Tiempo de actividad en el cargo como representantes de las Mypes.....	50
Figura 6. Tiempo de permanencia en el cargo. ....	50
Figura 7. Número de trabajadores que cuenta las pollerías. ....	51
Figura 8. Régimen tributario en que se encuentra. ....	51
Figura 9. Permisos Municipales. ....	52
Figura 10. Personal que trabajan en las pollerías.....	52
Figura 11. Conocimiento del término gestión de calidad. ....	53
figura 12. Técnicas modernas de gestión de calidad que conoce en empresario.....	53
Figura 13. Dificultades que presenta en la implementación de gestión de calidad. ....	54
Figura 14. Medición del nivel de rendimiento de su empresa. ....	54
Figura 15. ¿Considera que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos planteados?...55	
Figura 16. ¿ha solicitado y recibido un crédito?.....	55
Figura 17. Sistema donde solicitó el crédito.....	56
Figura 18. Tasa de interés otorgado. ....	56
Figura 19. Inversión del crédito recibido.....	57
Figura 20. ¿Cree que el financiamiento recibido ha permitido el desarrollo de su empresa?..57	

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, las micro y pequeñas empresas (Mypes) han tomado relevancia al contribuir con el fortalecimiento del desempeño general de una economía, puesto que estas empresas son importantes como generadora de empleo y posibles motores de crecimiento económico. En el Perú, las Mypes destacan tanto por el número de empresas existentes como por su capacidad de absorción de empleo, y estas características son compartidas con otras economías, según la asociación de emprendedores del Perú (Asep), en el Perú las Mypes aportan el 40% del PBI (Producto Bruto Interno).

A nivel Mundial, los países presentan una elevada participación de la microempresa en el universo empresarial, así como altas tasas anuales de nacimiento de micro negocios. No obstante, en los países subdesarrollados, la mayoría de las microempresas, presentan serias limitaciones en su desempeño como consecuencia de la baja calificación del empresario y de los trabajadores además de los escasos activos fijos que poseen; así, la microempresa suele mostrar baja productividad, productos de baja calidad, desperdicio de recursos, problemas de comercialización, ingresos reducidos, entre otros, los cuales se traducen en altos índices de subempleo, informalidad y pobreza asociados a este sector. A pesar de las debilidades descritas anteriormente, las Mypes muestran un alto potencial de desarrollo, por lo que tendrían un papel importante en la construcción en una economía moderna y sólida si se impulsa el crecimiento de estas.

Las Mypes una participación decisiva en materia de generación de empleo, inclusión, social, innovación, competitividad, y lucha contra la pobreza. De hecho, en conjunto, las Mypes generan el 47% del empleo en América latina, En la cita de trabajo, realizada en la sede de la secretaria general de la comunidad andina en lima, se resaltó que las micro, pequeñas y medianas empresas generan 60% del empleo en los países de la CAN, siendo considerado un sector altamente importante, por su implicación social, constituido básicamente por unidades familiares. Además, resaltar que en los sectores donde se desarrolla mayormente las Mipymes en la comunidad andina son: manufactura, textiles, alimentos,

bebidas madera, entre otros. En el nivel local, en la provincia de Cañete, el distrito que posee mayor número de empresas es San Vicente de Cañete con 3 mil 400 empresas (27.2%), imperial con 2 mil 411 empresas (19.3%) y mala con mil 922 empresas (15.4%).

En respuesta a la investigación en estudio se ha planteado como objetivo general de determinar, las principales características en la gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, rubro pollerías, sector servicios, del distrito de San Vicente de Cañete, 2018. Asimismo, se ha planteado los objetivos específicos que da sustento a esta investigación describir las principales características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas rubro pollerías, sector servicios, del distrito de San Vicente de Cañete, 2018. describir las principales características de la Gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, rubro pollerías, sector servicios, del distrito de San Vicente de Cañete, 2018.

Finalmente, la investigación permitió determinar las principales características de los representantes, de las Mypes, gestión de calidad en el financiamiento, a través de una información precisa y adecuada para futuros estudios de investigación.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

Existen una serie de trabajos de investigación, donde se hallaron temas relacionados con el problema planteado en este estudio.

Ramos (2014) en un estudio sobre la *caracterización del financiamiento, la Capacitación y la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio rubro-pollerías del distrito de Carabayllo, provincia de lima, Departamento de lima periodo 2012 – 2013*. Llego a las siguientes conclusiones:

Respecto a los Empresarios, de la totalidad de Mypes encuestados en el distrito de Carabayllo la cuarta parte manifestó que su edad fluctúa entre 25 a 35 años, 23% tienen entre 35 a 45 años y la tercera parte entre 45 a 55 años. El 62 % manifestó que su género corresponde al masculino y el 38% femenino, el 30% posee estudios universitarios, el 22% estudios primarios, el 23% de instituto y el 10% no tiene grado de instrucción.

Respecto a las Mypes, El 13% manifestó la antigüedad del negocio es de 1 año, el 39% restante tiene más de 3 años en el mercado, el 31% respondió que tiene de 1 a 6 trabajadores; el 33% para dar trabajo a la familia, el 30% restante es para generar ingresos a su familia.

Respecto al Financiamiento, durante el periodo del 2012 el 55% de encuestados solicito un crédito mayor a los S/.5000 nuevos soles, mientras que un 28% no solicito crédito. En el periodo 2013, el número de los que no solicitaron crédito aumento llegando a ser el 72% y los que solicitaron entre S/.1000 a S/.5000 solo llegaron a ser 22%. El sistema bancario obtuvo el 50% de créditos, siendo el banco Azteca quien obtuvo un 39% de los créditos a diferencia del banco de Crédito que obtuvo un 11%. De igual forma, el sistema no bancario obtuvo un 50% teniendo un 28% de los créditos la financiera CREAM, mientras EDPYME RAIZ obtuvo el 22%. Por otro lado, las tasas de crédito de los préstamos solicitados según los encuestados son las siguientes: el Banco de Crédito (sistema bancario) cobra una tasa de interés anual por los créditos que

otorga de 18% anual. En cambio, el sistema no bancario cobra una tasa de interés de 4% mensual, que hace una tasa anual de 48%.

La mayoría de los microempresarios encuestados solicitaron crédito una vez, siendo la distribución la siguiente: en el año 2012 el 41%, en el año 2013 también el 22%. Sin embargo, solicitaron crédito dos veces: en el año 2012 el 35% de los microempresarios, y en el año 2013 el 6%. De los encuestados se observa que, el 33% de los microempresarios encuestados dijeron que invirtieron los créditos recibidos en mejoramiento y ampliación del local y en activos fijos respectivamente, el 28% dijeron que utilizaron los créditos recibidos como capital de trabajo, y el 6% en capacitación. También, el 100% de los microempresarios encuestados dijeron que los créditos que obtuvieron sí mejoraron la rentabilidad de sus empresas.

Márquez (2013) señala en su investigación sobre el *financiamiento para la pequeña y mediana empresa* que la estrategia más acertada es tender una red entre las instituciones públicas y privadas, con el fin de ampliar el financiamiento de las MYPE, y de esta forma construir un futuro mejor para la pequeña y mediana empresa y para la economía nacional. La principal conclusión del mencionado trabajo es: que las políticas estatales y regionales en el país dirigido al sector de las PYME, deben contener apoyos crediticios, para el estímulo económico de estas industrias que en muchos países desarrollados como: España, Francia y Japón son la base de la economía nacional. En dicho estudio se evidencia que el mercado de capitales nacional no contempla y normativamente dificulta la participación de la pequeña y mediana empresa, por lo que es necesaria una regulación que beneficie a las pequeñas empresas y puedan ingresar al mercado de capitales como medio de financiamiento y crecimiento empresarial.

Gonzales (2014) señala en su investigación sobre la *caracterización del financiamiento y la Rentabilidad de las Mypes del sector turismo, Rubro*

*pollerías. Distrito de Sullana, año 2014* que los encuestados manifestaron que, en efecto, recibieron financiamiento o crédito en alguna oportunidad, la mayoría de ellos lo hizo a largo plazo debido a sus cómodas cuotas mensuales. Si analizamos los datos, llegamos a la conclusión que los créditos otorgados en los últimos años son altos, a su vez, demostraron que el destino del crédito recibido fue para inversión en su negocio.

La menor parte de ellos expresaron que la entidad financiera les solicitó garantía cuando gestionaron el crédito, como es documentación referente al negocio entre otros, sin embargo, la mayoría no tuvo inconvenientes en este aspecto.

Los encuestados consideran que el financiamiento recibido si mejoro la rentabilidad de su negocio, por ello se percibe que el volumen de sus ventas ha mejorado en los últimos años ya que lo ven reflejado en sus estados financieros.

Se determinó la caracterización del financiamiento en la percepción de rentabilidad de las MYPES del sector turismo, rubro pollerías de la provincia de Sullana, año 2014

Aguilar (2012) en su investigación *El financiamiento de las micro y pequeñas empresas en Puno*, ha intentado explicar el mecanismo de financiamiento de las micro y pequeñas empresas en Puno, además de analizar la demanda de financiamiento se intenta determinar las variables que influyen sobre la demanda, para tal efecto se ha hecho un análisis de la oferta y demanda de crédito, se ha considerado a 139 micro y pequeñas empresas de los diferentes CIU. Bajo este contexto, trato de analizar el impacto de las variables edad, localización, experiencia de los micros y pequeños empresarios, tamaño de la unidad empresarial, valor de los activos y número de empleados, así como los efectos de otras variables relevantes y lograr con ello una explicación adecuada del comportamiento del financiamiento de las micro y pequeñas empresas.

Flores (2015) en su investigación sobre las principales *características del financiamiento en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro pollerías de la Urbanización 21 de abril Zona B del distrito de Chimbote, año 2013*. La mayoría de los representantes son mayores de 31 años, de género femenino y tienen estudios superiores universitarios.

La mayoría relativa en las Micro y pequeñas empresas vienen funcionando de 4 años a más, así mismo, la totalidad de ellas cuentan con un equipo de trabajo de 4 a 7 personas, son formales y el objetivo en común es generar ganancias.

La totalidad en las micro y pequeñas empresas solicitaron crédito financiero en el año 2013, la mayoría solicitó en la CMAC Santa, pagando una tasa de interés mayor del 40%, invirtiendo dicho crédito en compra de activos, el monto del crédito que la mayoría solicitó es por un monto entre 5001 a 20000 nuevos soles.

Mendoza (2013) en su investigación sobre *caracterización del financiamiento y la capacitación de las Mypes del sector comercio – rubro pollerías del distrito de Coischo, periodo 2009-2013*. Llegó a las siguientes conclusiones:

La mayoría de los Representantes Legales de las MYPE se encuentran entre los 31 a 40 años de edad, son de sexo masculino y tienen entre 6 a 10 años en el cargo.

La mayoría de las MYPE tiene entre 1 a 5 años de permanencia, se formaron con la finalidad de generar ingresos.

La mayoría de las MYPE ha solicitado crédito financiero en los años 2009 y 2010, los Representantes Legales creen que el crédito financiero mejorara la rentabilidad de su empresa y han invertido el crédito otorgado en el mejoramiento de la infraestructura del local.

La mayoría de las MYPE ha capacitado a su personal en los últimos años (2009-2010), los Representantes Legales creen que la capacitación es una inversión y mejora la rentabilidad de la MYPE.

Guerrero (2014) en su investigación sobre la *caracterización del financiamiento y formalización en las Mype del sector servicio – rubro pollerías del distrito de nuevo Chimbote, año 2012*. Llego a las siguientes conclusiones:

La mayoría de las Mype están dirigidas por representantes cuyas edades oscilan entre 18 a 45 años, que tienen el cargo de gerente. La mayoría son del género femenino y son convivientes, con un grado de instrucción superior técnica y profesional, ocupando de 6 a 10 años el cargo.

La mayoría de la Mype tienen de 4 años a más de actividad en el rubro, cuya finalidad principal es la de obtener ganancias.

La mayoría de los empresarios recurren al financiamiento y solicitaron financiamiento durante el año 2012 siendo atendidos. La mayoría solicito un importe de 5,001 a más soles con una tasa anual del crédito de 36.1% a más de 54.1%, la cual le generó rentabilidad, habiendo invertido en activos fijos.

La Mype en su mayoría esta formalizada, lo cual le ha generado beneficios; como acceso al crédito, confianza y garantía, así como seguridad jurídica. Así mismo en su totalidad manifestó que no ha formalizado por los requisitos difíciles y por los costos elevados.

Mamani (2014) en su estudio denominado *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollería del distrito de Huancané - provincia de Huancané, periodo 2012-2013*.

Respecto a los empresarios: De las MYPE encuestadas se establece que los representantes legales son personas adultas ya que sus edades oscilan entre 26 y 60 años en un 100%. El 89% de los representantes legales encuestados son del sexo femenino. El 67% de los microempresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria completa. Respecto de las MYPE: El 56% de los microempresarios encuestados se dedican al servicio de pollería hace más de 3 años. El 56% de las MYPE encuestadas tiene 2 trabajadores permanentes y el 46% tiene 03 trabajadores

eventuales. Respecto del Financiamiento: El 45% de las MYPE encuestadas recibieron crédito del sistema no bancario. El 34% manifestaron que invirtieron los créditos recibidos en mejoramiento y ampliación de local. Respecto de la Capacitación: El 56% de los gerentes y/o administradores de las MYPE en estudio, no recibieron ninguna capacitación previa al otorgamiento de los créditos. El 11% de los microempresarios encuestados han recibido una capacitación. El 89% de los microempresarios encuestados no han recibido ningún curso de capacitación. El 56% de los representantes legales de las MYPE encuestadas dijeron que sus trabajadores no reciben capacitación. El 89% de los representantes legales de las MYPE encuestadas dijeron que la capacitación es una inversión. El 89% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación sí es relevante para la empresa.

Guibovich(2014) en su investigación sobre la *caracterización del financiamiento y la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollería, de la Av. Aviación. Cuadra 24 – 36. Distrito de san Borja, lima, 2013*. Llego a las siguientes conclusiones:

La mayoría de los representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas (MYPE) del sector Servicio rubro pollería, de la Av. Aviación, cdra. 24-36, distrito de San Borja, Lima, 2013, son dirigidas por personas adultas del sexo masculino con estudios superior no universitario. La mayoría de las Micro y Pequeñas empresas (MYPE) del sector Servicio rubro pollería, de la Av. Aviación, cdra. 24-36, distrito de San Borja, Lima, 2013, tienen de 6 años a más en el mercado y la totalidad tienen de 06 a 10 trabajadores. La mayoría de las Micro y Pequeñas empresas (MYPE) del sector Servicio rubro pollería, de la Av. Aviación, cdra. 24-36, distrito de San Borja, Lima, 2013, no solicitaron un crédito, no accedieron a las entidades bancarias. La totalidad de las Micro y Pequeñas empresas, no utilizó ningún monto ya que no solicito crédito, no invirtieron en nada ya que no solicitaron crédito, no pagaron ninguna tasa de interés ya que no solicitaron crédito y como no solicitaron crédito el

financiamiento no permitió que las MYPE se desarrollen. La totalidad de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector Servicio rubro pollería, de la Av. Aviación, cdra. 24-36, distrito de San Borja, Lima, 2013, recibieron cursos de capacitación antes de crear su MYPE, y para mejorar el manejo de su MYPE, su personal ha recibido capacitación en atención al cliente y esto mejoró la rentabilidad de la MYPE.

## 2.2. Bases teóricas de la investigación

La Ley 28015 – ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa promulgada el 03 de julio del 2003, define a la MYPE de la siguiente manera:

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

### Características

El decreto legislativo N° 1086 que aprueba la ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente.

En el 2008 modifica el artículo 3° de la ley N° 28015, Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa el cual queda redactado de la siguiente forma:

La MYPE deben reunir las siguientes características

- Microempresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive y ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

En el año 2013 se modifica el artículo 5 del decreto supremo N° 007-2008-TR, mediante la ley N° 30056, quedando el redactado en los términos siguientes:

Artículo 5.- características de las micro, pequeña y mediana empresas

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Dónde: valor de la UIT para el ejercicio 2018 es de cuatro mil ciento cincuenta soles.

Como es fácil de advertir, la ley N° 30056 elimina el número máximo de trabajadores como parámetro para calificar como una MYPE. El incluir esta variable incidía negativamente en el mercado de trabajo. Por ello, su eliminación resulta acertada, pues fomentara el uso del factor trabajo frente al factor capital.

Así las cosas, con la modificación realizada por la ley n° 30056, el nivel de ventas anuales queda como único factor de categorización empresarial.

Objeto

La presente ley tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas, estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externo y otras políticas que impulsen el emprendimiento y

permitan la mejora la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas.

### Importancia de las Mypes

Las Mypes son importantes para la economía peruana porque:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Tipos de regímenes tributarios:

### Nuevo régimen único simplificado (NRUS)

En este régimen tributario se encuentran las personas que tienen un pequeño negocio cuyos principales clientes son consumidores finales

Ventajas que ofrece el régimen tributario:

- No llevas registros contables
- Solo efectúas un pago único mensual
- No estás obligado a presentar declaraciones mensuales ni anuales.

### Régimen especial de impuesto a la renta (RER)

En este régimen tributario se encuentran las personas con negocio y personas jurídicas que obtengan rentas provenientes de: actividades de comercio y/o industria, entendiéndose por tales a la venta de los bienes que adquieran, produzcan o manufacturen, así como la de aquellos recursos naturales que extraigan, incluidos la cría y el cultivo y actividades de servicios.

Ventajas que ofrece este régimen tributario:

- Solo llevas dos registros contables (registro de compras y registro de ventas).
- Solo presentas declaraciones mensuales.
- No estás obligado a presentar declaraciones anuales.

#### Régimen MYPE Tributario (RMT)

Es un régimen creado especialmente para las micro y pequeñas empresas, con el objetivo de promover su crecimiento al brindarles condiciones más simples para cumplir con sus obligaciones tributarias.

Uno de los requisitos para estar en este régimen es que tus ingresos netos no superen los 1700 UIT en el ejercicio gravable.

Ventajas que ofrece este régimen tributario:

- Montos a pagar de acuerdo a la ganancia obtenida
- Tasas reducidas
- Posibilidad de suspender los pagos en cuenta.
- Poder emitir comprobantes de cualquier tipo.

#### Régimen general (RG)

En este régimen tributario se encuentran las personas con negocio y personas jurídicas que desarrollan actividades que constituyan negocio habitual, tales como las comerciales, industriales y mineras; la explotación agropecuaria, forestal, pesquera o de otros recursos naturales; la prestación de servicios comerciales, financieros, industriales, transportes, etc. También se encuentran los agentes mediadores de comercio, tales como los corredores de seguros y comisionistas mercantiles, los notarios, las asociaciones de cualquier profesión, arte, ciencia u oficio.

Ventajas que ofrece el régimen tributario:

- Puedes desarrollar cualquier actividad sin límites de ingresos.
- Puedes emitir todo tipo de comprobantes de pago.

- En caso se tengan pérdidas económicas en un año, se pueden descontar de las utilidades de los años posteriores, pudiendo llegar al caso de no pagar impuesto a la renta de regularización.

### 2.3.Marco conceptual

#### Gestión de calidad:

Calidad se puede definir de muchas maneras de acuerdo al contexto en el que se emplee. Se sabe que el concepto de calidad no es único ni estático, sino que ha a través del tiempo y la historia ha evolucionado a distintas formas de ver y aplicar. Según la organización internacional de normalización (ISO por sus siglas en inglés) calidad es el valor que tiene un producto o servicio a fin de que este satisfaga las necesidades del público objetivo, mediante sus características. Es por ello que el termino de calidad es definido por el consumidor, público objetivo y/ o cliente.

Donabedian, decía que no es posible que una sola definición de calidad abarque todos los aspectos de este término. Sin embargo, varios autores concuerdan en que existen diversas clasificaciones de los enfoques conceptuales de calidad. Si se habla de un ámbito económico, se puede entender la calidad como un elemento básico en la estrategia empresarial y un elemento que determina la elección de los consumidores. Por otro lado, en un ámbito de producción, la calidad puede entenderse como la conformidad con las especificaciones.

La gestión de calidad dentro sus procesos integra un enfoque estratégico alineado a la calidad, lo cual le permite desarrollarse con más claridad al cumplimiento de su objetivo, además su orientación está basada hacia el cliente, al capital humano, mejora continua de sus procesos, un enfoque

claro de la visión general de la organización, eficiencia y efectividad en los procesos.

En la actualidad existe muchas definiciones sobre gestión de calidad, ya que son aplicadas de acuerdo a la realidad de cada organización.

Autores sobre el tema conceptualizan que gestión de calidad es una ventaja competitiva, otros tienen una visión que define como una estrategia que sirve para mantener la satisfacción en el cliente.

Otra definición sugiere que gestión de la calidad es:

Trabajar en una línea horizontal, a través de todos los departamentos áreas, involucrando a todo el personal de la organización desde el cargo más alto a lo más bajo, donde además se expande fuera de la empresa como son hacia el proveedor y cliente. Un enfoque de gestión de las personas donde el objetivo primordial es buscar la satisfacción del cliente interno y externo, aplicando procesos eficientes dentro del sistema. La gestión de calidad se enfoca en el aprendizaje y la mejora continua como las claves del éxito competitivo en el mundo empresarial, esto permite que nos diferenciamos de los demás y así poder generar un valor agregado a la organización.

En un principio los sistemas de gestión de calidad buscaban que sus procesos sean supervisados, controlados, verificados, chequeados, con la finalidad de que se cumpla los estándares de calidad un producto o servicio ya establecido. Es por eso que todo aquel producto que cumplan con los estándares preestablecidos tenían que ser separados o vendidos a un costo mucho más bajo de su precio real o simplemente desecharlo, generando así que estos costos generados ya no sean recuperados para la empresa. Esta primera etapa se llama control de calidad.

En la segunda etapa se desarrolló una nueva fase llamada garantía de calidad. Donde se cuestiona que la calidad no solo se controla, sino que es resultado de cada proceso de fabricación, integrando actividades sistemáticas y planificadas que resulten un buen servicio o un buen

producto. Esto hace que la organización se preocupe por brindar el mejor servicio o producto al cliente.

La última fase en el desarrollo de la gestión de calidad es la denominada calidad total (Total Quality Management , TQM). En esta etapa la empresa satisface las necesidades y expectativas de los clientes, empleados, accionistas y toda la sociedad en general, a través de una gestión de sistemas de los recursos que dispone. Los sistemas TQM intentan ir un paso más allá, conllevando una filosofía que mejora continuamente la organización.

Un modelo de gestión de calidad busca crear y generar valor para toda la empresa, desarrollando un estilo de gestión que se preocupe por el compromiso sostenido por todos, la interrelación del equipo de trabajo, estableciendo una cultura organizacional enfocada en la participación de todas las áreas de la organización.

los elementos de un modelo de gestión de la calidad son:

- orientación al cliente.
- trabajo en equipo
- liderazgo
- compromiso
- gestión por procesos
- innovación
- ética

estos modelos están basados en diferentes aportes de autores considerados recursos de la calidad.

Un sistema de gestión de calidad ayuda a las empresas a optimizar sus procesos y recursos, gracias a una consagrada mejora continua.

Gestión de calidad se trata de un proceso utilizado para revisar las operaciones, productos y servicios de una empresa, con el objetivo de identificar áreas que puedan requerir mejoras en la calidad. Al

implementarse de forma efectiva, se logra aumentar sostenidamente el valor económico y la calidad ofrecida a los clientes.

## Financiamiento

### Concepto

En el ámbito económico, el término financiamiento sirve para referirse a un conjunto de medio monetarios o de crédito, destinados por lo general por la apertura de un negocio o para el cumplimiento de algún proyecto, ya sea a nivel personal u organizacional.

### Características

Todas las empresas necesitan dinero para una eficiente operatividad. Entonces, se utilizan los fondos para comprar mercaderías si la empresa pertenece al rubro de la comercialización o para comprar materias primas si el giro de la empresa es de producción. Asimismo, es necesario el pago de alquiler, agua, luz, teléfono y el pago de servicios que nos brindan profesionales como contadores y abogados. En resumidas cuentas, las empresas necesitan constantemente dinero para continuar con sus gestiones y es de vital importancia que busquen financiamiento para continuar operando.

### Tres tipos de financiamiento de para las pymes

Dinero de los dueños: es el dinero que ellos aportan para constituir la empresa.

Dinero de terceros: es el dinero que es entregado por personas ajenas a la empresa. Este aporte puede ser mediante entrega directa de dinero, en cheque o depósito en cuenta, aunque también se da el caso de un cliente que adelanta el pago de un bien o servicio aun sabiendo que no se le haya entregado. Asimismo, puede ser mediante entrega indirecta. Esto sucede cuando un tercero decide trasladar la fecha de cobro y otorga financiamiento.

Los terceros que brindar este servicio pueden ser. El estado, los clientes, proveedores, las instituciones financieras, los amigos y familiares, y los inversionistas y el mercado de capitales. Este tipo de préstamos va formar parte de la cuenta del pasivo y lo podemos divisar en el balance general de la empresa. También existe un mecanismo en el cual entidad como una ONG local o extranjera realiza una donación debido a que la empresa es innovadora y genera un impacto positivo para la sociedad.

Dinero de la misma empresa: este dinero proviene de las operaciones y ganancias de la misma empresa y son patrimonio de los dueños. Esta cuenta se le conoce como patrimonio neto.

Entidades del sistema financiero peruano:

El sistema financiero está compuesto por 54 empresas que realizan operaciones múltiples y poseen activos por casi S/ 410 mil millones

Alternativas de financiamiento del sistema financiero

Existen dos alternativas de préstamos e inversiones:

Financiamiento de corto plazo

Se le conoce de corto plazo porque es una deuda que adquiere la empresa menos a un año. Se caracteriza porque se cubre las necesidades de liquidez inmediata.

- a) Créditos directos de corto plazo: son aquellos que se deben cancelar en un máximo de un año y que se materializan firmando pagares. En dichos documentos se expresa el compromiso de pago en una fecha determinada. Es importante resaltar que depende de la institución financiera para que solicite garantías, como por ejemplo mobiliarias, inmobiliarias, entre otros. También podrían solicitar un aval que es aquel tercero sobre el cual recae toda la responsabilidad si en caso no se paga el documento en el tiempo establecido. Las entidades financieras pueden conceder un crédito limitado por una sola vez o también pueden otorgar una línea de crédito, que previamente fue

analizado la capacidad financiera del solicitante para determinar el monto, la fecha, intereses y el tiempo de pago. Usualmente se entrega una tarjeta de crédito para el uso de dicho préstamo.

- Tarjeta de crédito: es una de los medios más conocidos en transmisión electrónica de datos, que tiene dos aplicaciones básicas: poder servirse de los cajeros automáticos y ser usada como medio de pago. De esta manera se evita el manejo de efectivo. Quien asume la obligación de pago es el banco o entidad emisora.
- El crédito en cuenta corriente: el cliente mediante un contrato con el banco puede obtener una cuenta corriente, la cual es utilizada mediante un giro de cheques u órdenes de pago en general.
- b) Descuento de letras y pagarés: es un tipo de financiamiento que le permite a la empresa obtener un cobro de dinero en el presente cuando este estaba programado para cobrarse en el futuro. Esto sucede cuando la empresa brinda un crédito y el cliente firma una letra o pagare como respaldo del crédito otorgado. La entidad financiera le entrega el dinero con un descuento llamado tasa de interés por el costo de oportunidad de adquirir el dinero más rápido. Es el banco el responsable del cobro y la gestión de la letra. Pero si el cliente no cancela la letra pendiente, la empresa asume la deuda del banco.
- Letra de cambio  
Según Villacorta (2006), “la letra de cambio es una orden escrita, revestida de las formalidades establecidas por la cual una persona encarga a otra el pago de una suma de dinero”.
- El pagare  
Según Villacorta (2006), “el pagare es un título valor, a través del cual el deudor (cliente) reconoce haber recibido y se obliga a devolver al acreedor (banco) una cantidad de dinero dentro de un plazo determinado” (p. 159). Los pagares pueden ser amortizables cuando se realizan pagos parciales; son renovables cuando al llegar a la fecha de vencimiento se solicita al banco su renovación en una fecha mayor o menos a la anterior; y “cancelable” cuando se cancela todo el monto

del pagare en la fecha establecida. Asimismo estos pueden ser de dos tipos: descontado y no descontado. El primero se caracteriza cuando el banco cobra el importe por anticipado (intereses y gastos), mientras que en el segundo el banco cobra el importe a su vencimiento.

c) Descuentos de facturas / factoring: es un producto para dar solución a las personas naturales o jurídicas, quienes están obligados a otorgar un plazo de pago a sus clientes por diversas transacciones. Este tipo de financiamiento le brinda al usuario la posibilidad de disponer del monto de la operación anticipadamente a la fecha de vencimiento acordado entre ambos (Villacorta, 2006).

Para hacer efectivo el servicio de factoring, las entidades financieras solicitan las siguientes condiciones:

- Que se inicie por la venta de productos, con preferencia a prestaciones de servicios.
- Que lo productos no sean perecederos.
- Que sean operaciones mercantiles entre empresas, distribuidoras mayoristas o minoristas.
- Que el plazo de vencimiento este dentro de las condiciones comerciales consideradas a corto plazo (Villacorta, 2006).

Es importante distinguir que hay modalidades de descuento de facturas en función al riesgo de descuento

Sistema financiero bancario

El sistema financiero peruano está constituido por el sistema financiero bancario y el sistema financiero no bancario.

El sistema bancario

Está conformado por todos los bancos que operan en el país y sus integrantes son:

Bancos del estado

Banco central de reserva de Perú (BCRP): es una entidad autónoma que preserva la estabilidad monetaria en el país, regula la moneda y el crédito,

administra las reservas internacionales y regula las operaciones del sistema financiero nacional.

Banco de la nación: es el banco que representa el estado peruano en las transacciones comerciales en el sector público o privado, ya sea a nivel nacional o extranjero.

Corporación financiera de desarrollo – COFIDE: forma parte del sistema financiero local y realiza operaciones de intermediación. El banco estatal tiene la misión de fomentar el desarrollo sostenible y descentralizado en beneficio de los diversos agentes económicos del Perú al financiar inversiones y el desarrollo de los mercados financieros y de capitales.

Banco Agropecuario – AGROBANCO: dedicada a otorgar créditos al sector agropecuario. Es el principal instrumento de apoyo financiero del estado para el desarrollo sostenido permanente del sector agropecuario en las actividades agrícola, ganadero, forestal, acuícola, agroindustrial, y los procesos de transformación, comercialización y exportación de productos naturales y derivados de dichas actividades.

Fondo mi vivienda: empresa estatal de derecho privado comprendido bajo el fondo nacional de financiamiento de la actividad empresarial del estado – FONAFE y adscrito al ministerio de vivienda, construcción y saneamiento.

El sistema no bancario

Conformado por empresas financieras e instituciones micro financieras que, a continuación, se detallan:

- Financieras: son aquellas encargadas de captar recursos de las personas y facilitan las colocaciones de primeras emisiones de valores, además de ofrecer asesoría financiera.
- Las cajas municipales de ahorro y crédito: son aquellas de captar recursos del público y de realizar operaciones financieras dedicadas a la pequeña microempresa.

- La entidad de desarrollo a la pequeña y microempresaria – EDYPYME. Es aquella que ofrece préstamos preferentemente a los empresarios de la pequeña y microempresa.
- La caja municipal de crédito popular. Es aquella que brinda crédito a cambio de una garantía, prenda o cosa de valor a las personas en general. Asimismo, ofrece servicios bancarios a consejos provinciales, distritales y a empresas.
- Las Cajas rurales: son aquellas que captan recursos de las personas y ofrecen préstamos a los empresarios de pequeña y microempresa.

El negocio de las pollerías en el Perú.

Los orígenes de la receta de este plato se señalan en el distrito de Chaclacayo en la ciudad de Lima durante los años 1950, el origen del plato se atribuye a Roger Schuler, un ciudadano suizo, quien ideó la particular cocción del pollo observando la preparación que realizaba su cocinera, y progresivamente, junto a ella y otro socio, Franz Ulrich, perfeccionó la producción y creó el restaurant La Granja Azul.

En el año 2010 se determinó que en el Perú se vendían más de 371 millones de unidades de este plato, lo cual aproximadamente equivaldría a unos 100 millones de dólares. Desde el año 2010, el Instituto Nacional de Estadística e Informática incluye el consumo familiar de pollo a la brasa en el cálculo de canasta básica familiar debido a su importancia en el presupuesto familiar.

Asimismo, se da el caso de franquicias de empresas peruanas, como en el caso de Pardos Chicken que en el año 2003 inauguró un local en Santiago de Chile y el año 2008 ha hecho lo propio en Miami. La Caravana es otro claro ejemplo con un local en Los Ángeles, actualmente se sabe de aperturas en Argentina, Nueva York, San Francisco, Bolivia, Brasil, Canadá, Ecuador, Estados Unidos, y otros países como España o incluso Japón.

### III. HIPÓTESIS

En esta investigación no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

#### IV. METODOLOGÍA

##### 4.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es, no experimental – transversal.

Es, no experimental, porque se estudió conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones. Es, transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin.

##### 4.2. Población y muestra

Se utilizó una población de 30 micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías, San Vicente, provincia de Cañete, Lima, año 2018.

Se utilizó una muestra dirigida de 20 micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías, San Vicente, provincia de Cañete, Lima, año 2018.

#### 4.3. Definición y operacionalización de las variables.

Variables	Definición:	Dimensiones	indicadores	Medición
Perfil del representante de la Mype.	El microempresario es el responsable de conducir el negocio, para ello necesita no sólo conocer los componentes de una organización, sino poner en práctica herramientas gerenciales, información que le permitirá poner a funcionar de forma eficiente la micro y pequeña empresa.	Edad	a) 18 a 30 años b) 31 a 50 años c) 51 años a más	Razón
		Género	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		Grado de instrucción	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Técnico e) Universitario	Ordinal
		Cargo	a) Dueño b) Administrador	Nominal
		Tiempo que desempeña en el cargo	a) 0 a 3 años. b) 4 a 6 años. c) 7 años a más.	Razón

Variable	Definición	Dimensión	indicadores	Medición
Micro y pequeñas empresas.	Unidad económica, constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, Comercialización de bienes o prestación de servicios.	Antigüedad del negocio	a) 0 a 4 años b) 5 a 9 años c) 10 años a más.	Razón
		Número de trabajadores	a) 1 a 5 b) 6 a 10 c) 11 a más	Razón
		Régimen tributario	a) Régimen general b) Régimen Mypes c) Nuevo Rus d) RER	Nominal
		Permisos municipales	a) Si b) No	Nominal
		Personas que trabajan en la empresa.	a) Familiares b) No familiares	

Variable	Definición: variable	Dimensión	indicadores	Medición
Gestión de calidad en el financiamient o	El financiamient o se refiere a la forma mediante la cual una empresa debe satisfacer sus necesidades o requerimient os temporales o permanentes de efectivo a corto, mediano y largo plazo.	Conocimiento de termino de gestión de calidad.	a) Si b) No	Nominal
		Técnicas modernas de gestión de calidad.	a) Benchmarkin g b) Sistema 6 sigma. c) Modelo 5s d) Otros	Nominal
		Dificultades de implementación	a) No se adapta a los cambios b) Desconocimie nto c) No hay iniciativa d) Otros	Nominal
		Medición del rendimiento	a) Nivel de ventas b) Nivel de costos operativos c) Estado de resultados d) Afluencia de cliente e) Otros	Nominal
		Consideración de gestión de	a) Si b) No	Nominal

Variable	Definición: variable	Dimensión	indicadores	Medición
		calidad en alcanzar los objetivos.		
		Solicitud de crédito	a) Si b) No	
		Sistema de origen del crédito	a) Propios b) Bancos c) Caja municipales d) Prestamista	Nominal
		Tasa de interés	a) 0 a 20% b) 21 a más	Razón
		Destino del financiamiento	a) Compra de activos b) infraestructura c) Pagos a proveedores d) Otros	Nominal
		Financiamiento permite el desarrollo de la empresa	a) Si b) No	Nominal

#### 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: en la siguiente investigación se utilizó como técnica para la recolección de datos la encuesta, la cuales aplicó a las 20 pollerías ubicadas en el distrito de San Vicente de Cañete.

Instrumento: se utilizó para la recolección el cuestionario, en la cual se aplicaron 20 preguntas de fácil desarrollo, de tal manera que facilitó desarrollar un mejor análisis descriptivo con la información que se obtuvo.

#### 4.5. Plan de análisis

Para el desarrollo del plan de análisis se utilizó el programa de MS Excel que es práctico y de fácil uso para la creación de figuras e indicadores a través de una base de datos, el programa posee herramientas que permite desarrollar diversos métodos de estudio.

En las tablas y figuras obtenidas se puede apreciar la cantidad de respuestas en cada pregunta, así como el porcentaje que representan las mismas de una manera sencilla y didáctica.

Posteriormente, se desarrolló un informe haciendo análisis de los resultados obtenido en la encuesta, para este fin se utilizó el programa de MS Word.

Se utilizó el PDF para la presentación y evaluación del jurado de investigación.

#### 4.6. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Problema	Objetivos	Variables	Población y muestra	Métodos	Instrumentos
<p>Central: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en el financiamiento en las Micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en el financiamiento en las Micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2018.</p> <p>Objetivos específicos: Describir el perfil de los representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollaría, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2018.</p> <p>Describir las principales características de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro Pollaría, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2018.</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad en el financiamiento en las Micro y</p>	<p>Financiamiento El financiamiento se refiere a la forma mediante la cual una empresa debe satisfacer sus necesidades o requerimientos temporales o permanentes de efectivo a corto, mediano y largo plazo.</p>	<p>Universo: En la presente investigación se utilizó una población de 30 micro y pequeñas empresas del rubro pollerías del distrito de San Vicente de Cañete.</p> <p>Muestra: Se utilizó como muestra una población de 20 Micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2018.</p>	<p>Diseño de la investigación: El diseño de la investigación es no experimental transversal.</p> <p>es no experimental, porque se realizó el estudio conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.</p> <p>Transversal, porque se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tiene un inicio y un fin, es decir en el año 2018.</p>	<p>Técnica: En la investigación se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta.</p> <p>Instrumento: El cuestionario.</p>

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	VARIABLES	Población y muestra	Métodos	Instrumentos
	Pequeñas empresas del sector servicios, Rubro Pollería, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima, año 2018.				

#### 4.7.Principios éticos

Esta investigación, tiene principios de confiabilidad porque posee datos reales que han sido proporcionados por los representantes de las micro y pequeñas empresas, a su vez posee confidencialidad, valores y respeto a la persona humana, buscando siempre el bien común.

## V. RESULTADOS

### 5.1.Resultados Generales

Tabla 1

*Características generales del representante de las Mypes de la provincia de Cañete, San Vicente, año 2018.*

Datos generales	Numero de Mypes	Porcentaje
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	2	10.00
31 a 50 años	16	80.00
51 años a más	2	10.00
Total	20	100.00
<b>Genero</b>		
Masculino	15	75.00
Femenino	5	25.00
Total	20	100.00
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	6	30.00
Primaria	2	10.00
Secundaria	7	35.00
Superior no universitario	3	15.00
Superior universitario	2	10.00
Total	20	100.00
<b>Cargo</b>		
Dueño	18	90.00
Administrador	2	10.00
Total	20	100.00
<b>Tiempo que desempeña en el cargo</b>		
0 a 3 años	2	10.00
4 a 6 años	16	80.00
7 años a más	2	10.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del distrito de San Vicente de Cañete.

Tabla 2

*Características de las Mypes, rubro pollerías del distrito de San Vicente de Cañete, año 2018.*

De la empresa	Numero de Mypes	Porcentaje
<b>Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro</b>		
0 a 4 años	10	50.00
5 a 9 años	4	20.00
10 años a más	6	30.00
Total	20	100.00
<b>Número de trabajadores</b>		
01 a 05 trabajadores	13	65.00
06 a 10 trabajadores	5	25.00
11 a más trabajadores	2	10.00
Total	20	100.00
<b>Régimen tributario</b>		
Régimen general	4	20.00
Régimen Mypes	6	30.00
Nuevo rus	10	50.00
Régimen general	0	0.00
Total	20	100.00
<b>Permisos municipales</b>		
Si	16	80.00
No	4	20.00
Total	20	100.00
<b>Personas que trabajan en su empresa son</b>		
Familiares	6	30.00
Personas no familiares	14	70.00
Total	20	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes del distrito de san Vicente de Cañete.

Tabla 3

*Características de la gestión de calidad de las Mypes del distrito de San Vicente de Cañete, año 2018.*

Gestión de calidad	Numero de Mypes	Porcentaje
<b>Conoce el termino de gestión de calidad</b>		
Si	8	40.00
No	12	60.00
Total	20	100.00
<b>Que técnicas modernas de gestión de calidad conoce</b>		
Benchmarking	3	15.00
Sistema 6 sigma	3	15.00
Modelo de 5 s	6	30.00
Otros	8	40.00
Total	20	100.00
<b>Dificultades de implementación de gestión de calidad</b>		
No se adapta a los cambios	8	40.00
Desconocimiento	6	30.00
No hay iniciativa	4	20.00
Otros	2	10.00
Total	20	100.00
<b>Como mide el rendimiento de su empresa</b>		
Nivel de ventas	9	45.00
Nivel de costos operativos	3	15.00
Estado de resultados	3	15.00
Afluencia de clientes	3	15.00
Otros	2	10.00
Total	20	100.00
<b>Considera que gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos planteados</b>		
Si	15	75.00
No	5	25.00
Total	20	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes de las pollerías del distrito de San Vicente de cañete.

Tabla 4

*Características del financiamiento de las Mypes del distrito de San Vicente de Cañete, año 2018.*

Financiamiento	Numero de Mypes	Porcentaje
<b>Ha solicitado y recibido un crédito</b>		
Si	20	100.00
No	0	0.00
Total	20	100.00
<b>Sistema donde solicitó un crédito</b>		
Propio	2	10.00
Banco	3	15.00
Cajas municipales	14	70.00
Prestamista	1	5.00
Total	20	100.00
<b>Tasa de interés</b>		
0% a 20%	17	85.00
21% a mas	3	15.00
Total	20	100.00
<b>En que invirtió el financiamiento recibido</b>		
Compra de activos	5	25.00
Infraestructura	6	30.00
Pago a proveedores o personal	8	40.00
Otros	1	5.00
total	20	100.00
<b>Cree que el financiamiento recibido ha permitido el desarrollo de su empresa</b>		
Si	16	80.00
No	4	20.00
Total	20	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes de las pollerías del distrito de San Vicente de cañete.

## 5.2. Análisis de resultados

### Tabla 1

Referente a las características del representante legal de la micro y pequeñas empresas.

Con respecto a la edad del representante legal, el 80% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas, tienen edad entre 31 a 50 años, este dato se asemeja con la investigación de Flores, M. (2015), quien manifiesta que la mayoría de representantes son mayores a 31 años, de igual manera Mendoza, C. (2013) en su investigación obtuvo que en su mayoría de los representantes están en el rango de 31 a 40 años de edad. Mamani, (2014). En su estudio llega a la conclusión que los representantes legales de una Mype oscilan sus edades entre 26 a 60 años.

En cuando al género de los representantes de las micro y pequeñas empresas se llegó a la siguiente conclusión, que el 75 % son del sexo masculino. Esto coincide en parte con Ramos, D. (2014) donde señala que el 62 % de sus encuestados corresponde al sexo masculino. También coincide con Mendoza, C. (2013) quien encontró que su mayoría de los representantes son del sexo masculino.

Respecto al grado de instrucción de los representantes de las Mypes, el 35% de la población encuestada tiene grado de nivel secundario, el 30 % no tiene instrucción, el 15 % son de grado no universitario y el 10% de nivel primario y universitario.

El cargo que desempeña el representante de la Mypes, en un 90% son los mismos dueños, y el 10% son personal contratado como administrador.

En cuanto al tiempo que se desempeña en el cargo en representante, el 80 % de los encuestados tiene de 4 a 6 años, este dato coincide con Mendoza, C. quien en su estudio encontró que más de la mitad de su población encuestada tienen en el cargo de 4 a 6 años.

Referente a las características de las micro y pequeñas empresas.

Con respecto a los años de permanencia se encontró que el 50% de la población tiene 0 a 4 años en el mercado. Este dato coincide con Mendoza, C. donde más de la mitad de su población encuesta manifiesta que tiene de 1 a 5 años de permanencia en el mercado.

En cuanto al número de trabajadores que operan las Mypes, el 65 % cuentan entre 1 a 5 trabajadores, este dato coincide con Ramos, D. (2014) donde el 31% de sus encuestados respondió que cuenta desde 1 a 6 empleados. Mamani (2014) manifiesta en su investigación que el 56% de Mypes cuenta de 2 trabajadores permanentes.

El 50% de las micro y pequeñas empresas encuestadas indican que se encuentran en nuevo RUS como régimen tributario, el 30% en el régimen Mype y el 20% en el régimen laboral.

En cuanto a la formalidad en la que trabajan el 80% si cuenta con todos los permisos municipales para operar con normalidad. Y, además el 70% indican que el personal contratado no son sus familiares directos del microempresario.

Referente características de la gestión de calidad en el financiamiento de las Mypes.

Con respecto al conocimiento del termino gestión de calidad el 60% de las Mypes no conoce sobre el tema. El 40% conoce otras técnicas de gestión de calidad como es la calidad total, en cuanto a la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa el 40% presenta dificultades en su implementación debido a que el personal no se adapta a los cambios, 30% desconoce y el 20% no cuenta con iniciativa para aplicar dicho sistema.

Respecto a la medición del rendimiento de su empresa, el 45% lo hace a través de su nivel de ventas.

El 75% de los encuestados afirma que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

Respecto a solicitud de financiamiento de un crédito, el 100% de las Mypes encuestadas si ha recibido un crédito, donde el 70% fueron financiados por las cajas municipales en una tasa de interés de 0 a 20% en su mayoría. El dinero recibido fue derivado para pago de proveedores, infraestructura y compra de activos.

el 80% de los microempresarios sí cree que el financiamiento recibido le ha permitido el desarrollo de su negocio.

## VI. CONCLUSIONES

Que, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro pollería, sus edades están en un rango de 31 a 50 años del sexo masculino, con estudios secundarios, donde el cargo que ocupa es de dueño en un 90%, desempeñándose en el cargo de 4 a 6 años.

Las Mypes encuestadas tienen una antigüedad en el rubro de 0 a 4 años, con trabajadores de 1 a 5 personas, perteneciendo al tributario Nuevo RUS, además que su mayoría si cuentan con permisos municipales para operar.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen un promedio de 4 años en el mercado, lo cual nos indica que están empezando en este nuevo rubro de las pollerías, dentro del estudio se refleja que un gran porcentaje si cuentan con todos los permisos municipales lo cual es buen indicador ya que muestra la formalidad frente a las autoridades del estado.

Un porcentaje considerable de las micro y pequeñas empresas en estudio no conoce el termino de gestión de calidad, pero si cuenta con nociones de la calidad total, el 40% afirma que cuenta con dificultades para la implementación de gestión de calidad ya que no se adaptan a los cambios.

El rendimiento de su negocio lo mide por medio de datos del nivel de ventas mensuales, además se pudo observar en los resultados que el empresario cree que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos planteados. La totalidad de los encuestados si ha recibido financiamiento alguna vez, lo cual fueron financiados en su mayoría por cajas municipales, ya que la tasa de intereses fueron de entre 0 a 20%, el 40% de los microempresarios menciona que el dinero recibido lo invierte en pago a proveedores o el personal y por último el microempresario cree que el financiamiento si permite el desarrollo de su empresa con una buena gestión.

## RECOMENDACIONES

Implementar un sistema de gestión de calidad de acuerdo al modelo de negocio, para mejorar en su nivel de eficiencia en los recursos, calidad de personal, y mejorar en la atención con el cliente.

Desarrollar capacitaciones al personal de una buena implementación de gestión de calidad, para inducir una cultura de trabajo en equipo, empatía, orientación hacia los resultados.

Desarrollar programas que le permitan un mejor control de sus gastos a fin de ser eficientes con los recursos, como por ejemplo un flujo de caja económico que permita analizar todos los gastos que realiza la empresa.

## REFERENCIAS

- Ramos, D. (2014). *caracterización del financiamiento, la Capacitación y la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas del sector Comercio rubro-pollerías del distrito de Carabayllo, provincia de lima, Departamento de lima periodo 2012 – 2013.*
- Márquez, A. (2013). *financiamiento para la pequeña y mediana empresa.*
- Gonzales, J. (2014). *caracterización del financiamiento y la Rentabilidad de las Mypes del sector turismo, Rubro pollerías. Distrito de Sullana, año 2014.*
- Aguilar (2012). *El financiamiento de las micro y pequeñas empresas en Puno,*
- Flores, M. (2015). *características del financiamiento en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro pollerías de la Urbanización 21 de abril Zona B del distrito de Chimbote, año 2013*
- Mendoza, C. (2013). *caracterización del financiamiento y la capacitación de las Mypes del sector comercio – rubro pollerías del distrito de Coischo, periodo 2009-2013.*
- Guerrero, Y. (2014). *caracterización del financiamiento y formalización en las Mype del sector servicio – rubro pollerías del distrito de nuevo Chimbote, año 2012.*
- Mamani (2014). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollería del distrito de Huancané - provincia de Huancané, periodo 2012-2013.*
- Guibovich, I. (2014) *caracterización del financiamiento y la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollería, de la Av. Aviación. Cuadra 24 – 36. Distrito de san Borja, lima, 2013.*
- La Ley 28015 – ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa
- El decreto legislativo N° 1086 que aprueba la ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente

## ANEXOS

### 1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEMANA								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Elaboración del proyecto	X								
Presentación y aprobación del proyecto		X							
Trabajo de campo		X							
Elaboración de cuadros y gráficos		X							
Elaboración de informe de tesis		X							
Introducción			X						
Revisión de la literatura			X						
Metodología				X					
Resultados				X					
Conclusiones					X				
Referencias bibliográficas					X				
Anexos					X				
Presentación del informe						X	X	X	
Aprobación del informe									X

## 2. Presupuesto

PRESUPUESTO				
Detalle	Cantidad	Unidad de medida	Precio	
			Unitario	Total
Copias	15	unidad	0.1	1.5
Impresiones	45	unidad	0.5	22.5
Internet	50	horas	1.00	50
Pasajes locales	16	unidad	10	160
Pasajes provinciales	10	unidad	60	600
Lapiceros	1	unidad	0.5	0.5
Taller de tesis	1	unidad	2500	2500
Anti plagio	1	unidad	100	100
<b>Total</b>			<b>3.5</b>	<b>S/.3434.5</b>

**Financiamiento:** Autofinanciado por el estudiante

### 3. Población y muestra

<b>N°</b>	<b>Nombre de Pollerías</b>	<b>Dirección</b>
1	Pollería Mariana´s Chicken	Av. Dos de mayo 560
2	Pollería el Norkys	Megaplaza de cañete
3	Pollería Ramírez	Av. Dos de mayo 683
4	Pollería el Sol Dorado	Jirón, 2 de mayo 331
5	Pollería Angelos	Jr, Alfonso Ugarte 203
6	Pollería el parrillero	Av. Mariscal Benavides
7	Pollería el rancherito	San Agustín 163
8	Pollería Good Chicken	Jr, Alfonso Ugarte 201
9	Pollería Doña Juana	Urbanización San Agustín Mza R Lte 28
10	Pollería el Fogón norteño	Av. Mariscal Benavides
11	Pollería El Corralito	Av. Mariscal Benavides 1362
12	Restaurant pollería Don Juan	2 de mayo 640
13	Pollería El rincón Sabroso	2 de mayo 710
14	Restaurant Pollería Antojitos	Av. 28 julio
15	Restaurant Pollería Arizona	Jirón El Carmen 402
16	Pollería el Rey	Av. Mariscal Benavides 816
17	Restaurant Pollería de gustar con sabor a selva	Urb. Tercer Mundo Mz D Lt 13,
18	Restaurant Pollería Píkalos	Jiron O Higgins 317,
19	Pollería Que rico	Av. Libertadores 234
20	Pollería Don Lechito	Av. 28 Julio

#### 4. Cuestionario



## UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

### FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado:

*Gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, Lima, año 2018.*

Para obtener el título de licenciada en administración. Se le agradece anticipadamente la información que Ud. proporcione.

Marca con (x) la respuesta que corresponde:

#### I. DATOS GENERALES

##### 1. Edad

- a) 18 a 30 años
- b) 31 a 50 años
- c) 51 a mas

##### 2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

##### 3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
  - b) Primaria
  - c) Secundaria
  - d) Superior no universitaria
  - e) Superior universitaria
4. Cargo que desempeña
- a) Dueño
  - b) Administrador
5. Tiempo que desempeña en el cargo
- a) 0 a 3 años
  - b) 4 a 6 años
  - c) 7 a más años
6. Tiempo de permanencia de la empresa en el mercado
- a) 1 a 4 años
  - b) 5 a 9 años
  - c) 10 años a mas
7. Número de trabajadores
- a) 01 a 05 trabajadores
  - b) 06 a 10 trabajadores
  - c) 11 a más trabajadores
8. Régimen tributario
- a) Régimen general
  - b) Régimen Mype
  - c) Nuevo RUS
  - d) Régimen general
9. ¿Tiene permisos municipales?
- a) Si
  - b) No
10. Las personas que trabajan en su empresa son:
- a) Familiares
  - b) Personas no familiares

## II. REFERENTE GESTIÓN DE CALIDAD

11. ¿Conoce el término de gestión de calidad?
  - a) Si
  - b) No
12. ¿Qué técnicas modernas de gestión de calidad conoce?
  - a) Benchmarking
  - b) Sistema 6 sigma
  - c) Modelo de la 5 s
  - d) Otros
13. ¿Qué dificultades presenta la empresa para la implementación de gestión de calidad?
  - a) No se adapta a los cambios
  - b) Desconocimiento
  - c) No hay iniciativa
  - d) Otros
14. ¿Cómo mide el rendimiento de su empresa?
  - a) Nivel de ventas
  - b) Nivel de costos operativos
  - c) Estado de resultados
  - d) Afluencia de clientes
  - e) Otros
15. ¿Considera que la gestión de calidad ayuda alcanzar objetivos y metas trazadas por la empresa?
  - a) Si
  - b) No

## III. REFERENTE AL FINANCIAMIENTO

16. ¿Usted, ha solicitado y recibido un crédito?
  - a) Si
  - b) No

17. ¿En qué sistema solicitó y se le otorgó crédito?
- a) Propio
  - b) Banco
  - c) Cajas municipales
  - d) Prestamista
18. ¿Qué tasa de interés pagó por el crédito recibido?
- a) 0% a 20%
  - b) 21% a más
19. ¿En qué invirtió el dinero recibido?
- a) Compra de activos
  - b) Infraestructura
  - c) Pago a proveedores o personal
  - d) Otros
20. ¿Cree usted que el financiamiento recibido ha permitido el desarrollo de su empresa?
- a) Si
  - b) No

## 5. Figuras

### 1. Características generales del representante de las Mypes, sector servicios, rubro pollerías, del distrito de San Vicente de Cañete. año 2018.

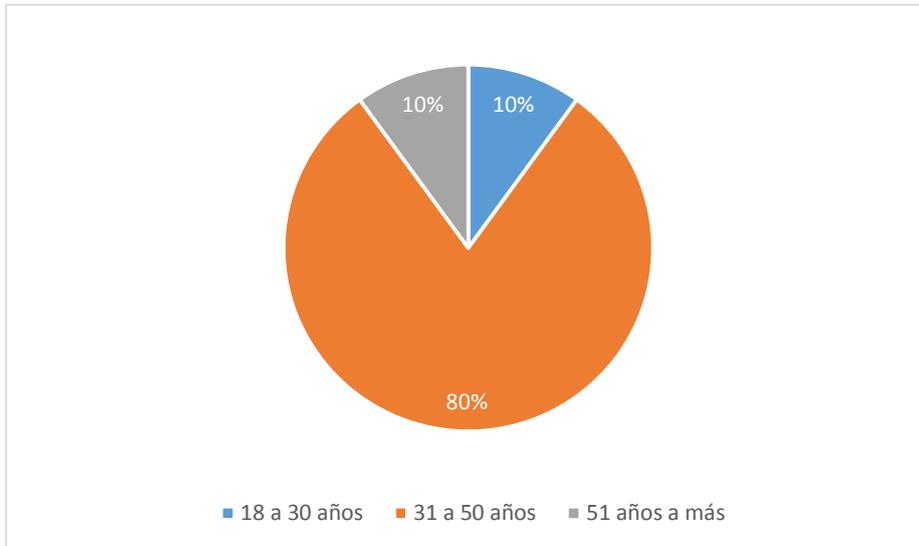


Figura 1. Edad de los representantes legales de las Mypes.

*Fuente: Tabla 1*

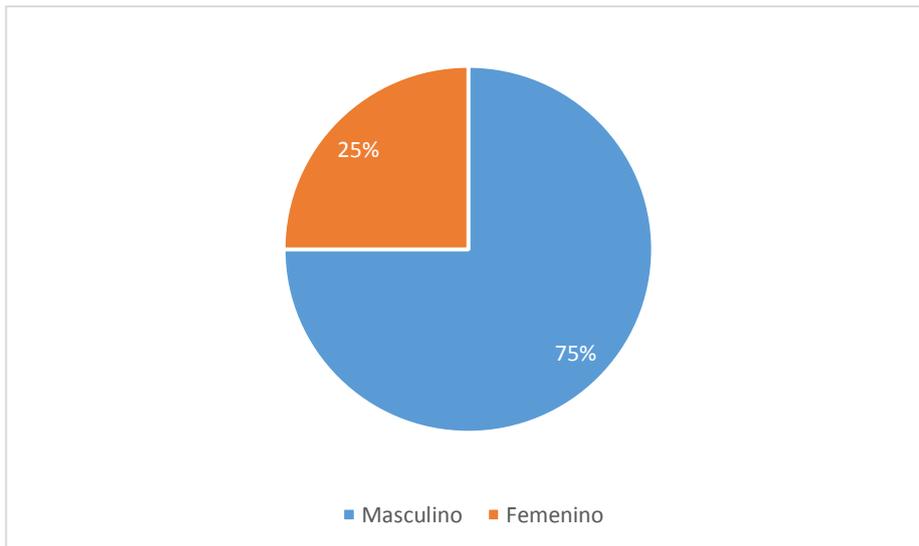


Figura 2. Género de los representantes legales de las Mypes.

*Fuente: Tabla 1*

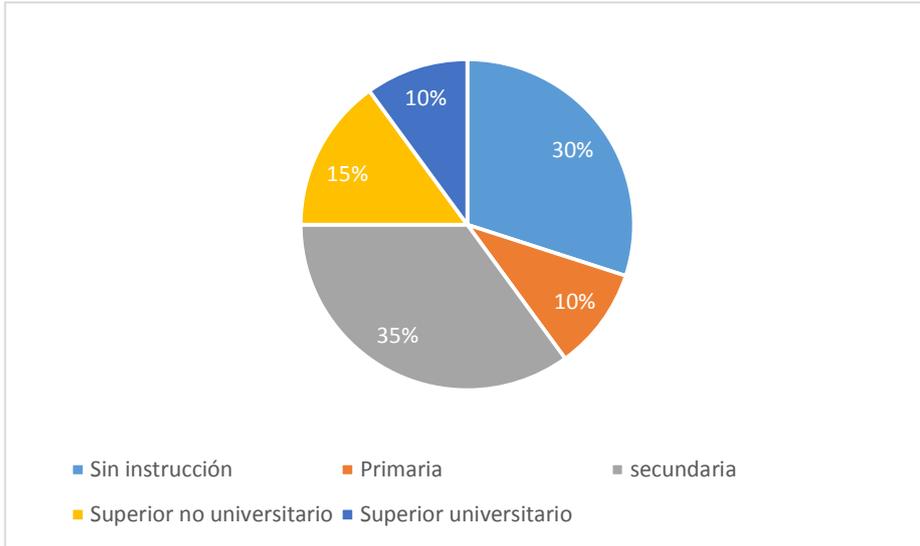


Figura 3. Grado de instrucción de los representantes legales de las Mypes.

*Fuente: Tabla 1*

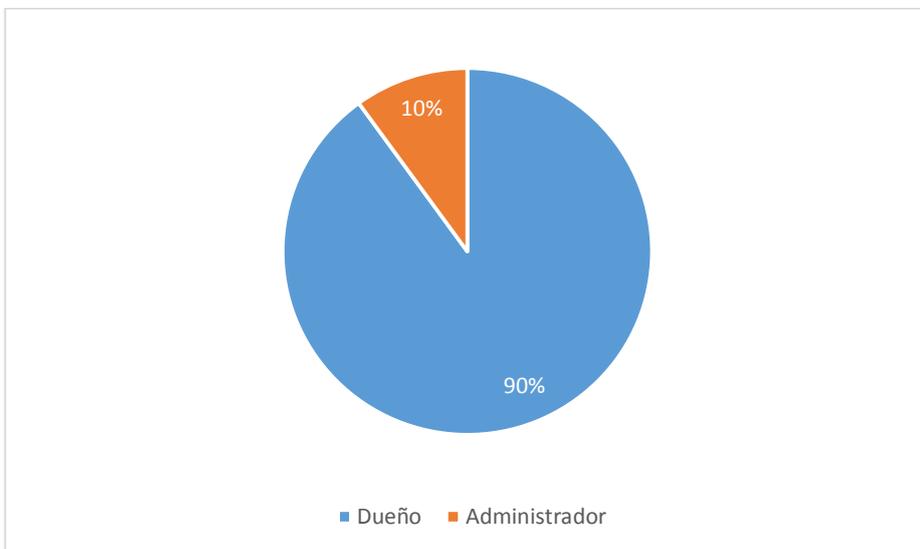


Figura 4. Cargo de los representantes legales de las Mypes.

*Fuente: Tabla 1*

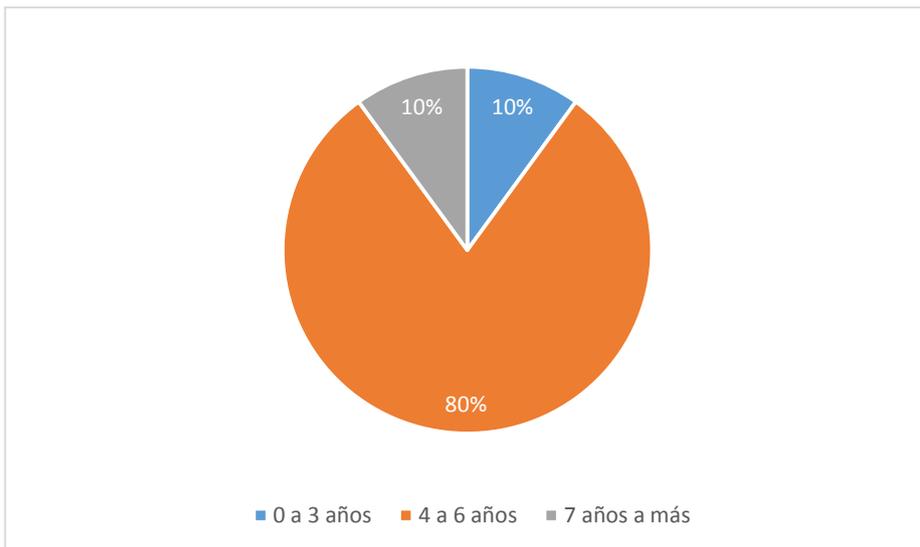


Figura 5. Tiempo de actividad en el cargo como representantes de las Mypes, sector servicios, rubro pollerías, distrito de San Vicente de Cañete.

Fuente: Tabla 1

2. Características de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollerías, distrito de San Vicente de Cañete.

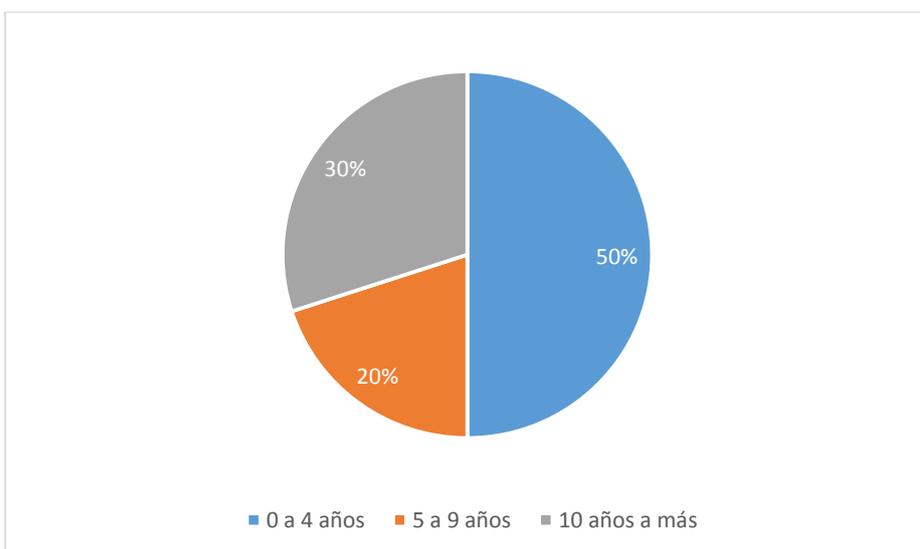


Figura 6. Tiempo de permanencia en el cargo.

Fuente: Tabla 2

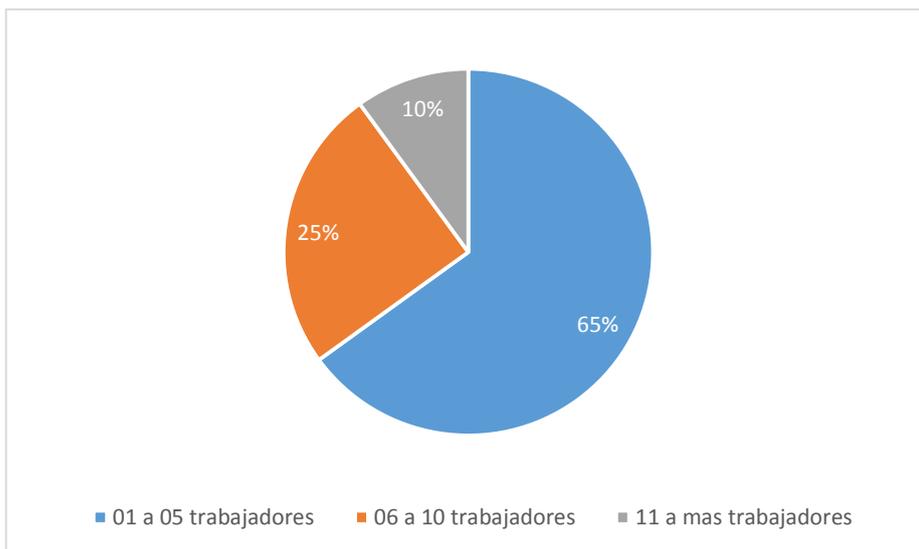


Figura 7. Número de trabajadores que cuenta las pollerías.

Fuente: Tabla 2

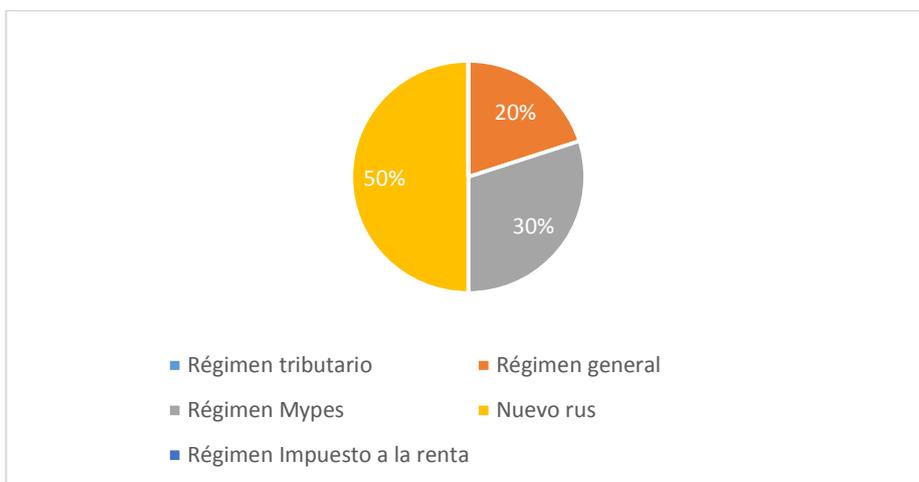


Figura 8. Régimen tributario en que se encuentra.

Fuente: Tabla 2

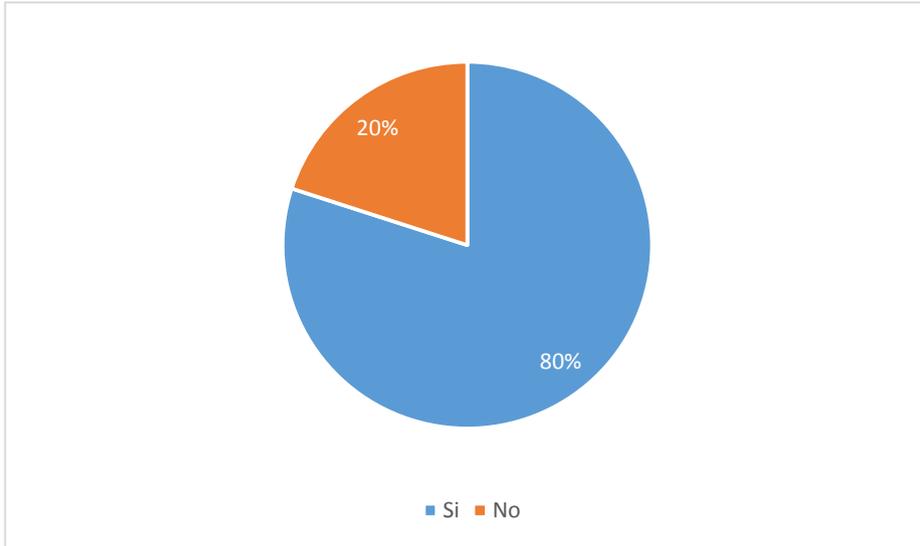


Figura 9. Permisos Municipales.

*Fuente: Tabla 2*

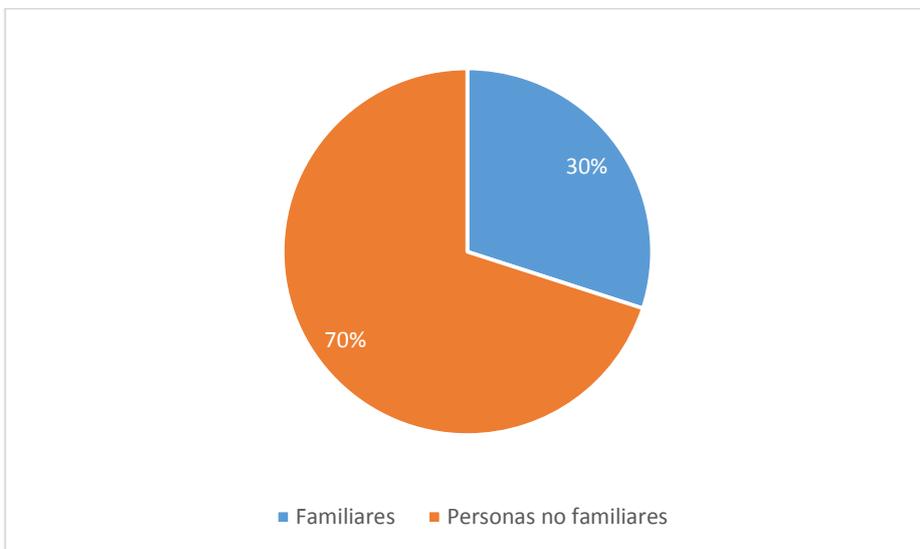


Figura 10. Personal que trabajan en las pollerías.

*Fuente: Tabla 2*

3. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollerías, distrito de San Vicente de Cañete.

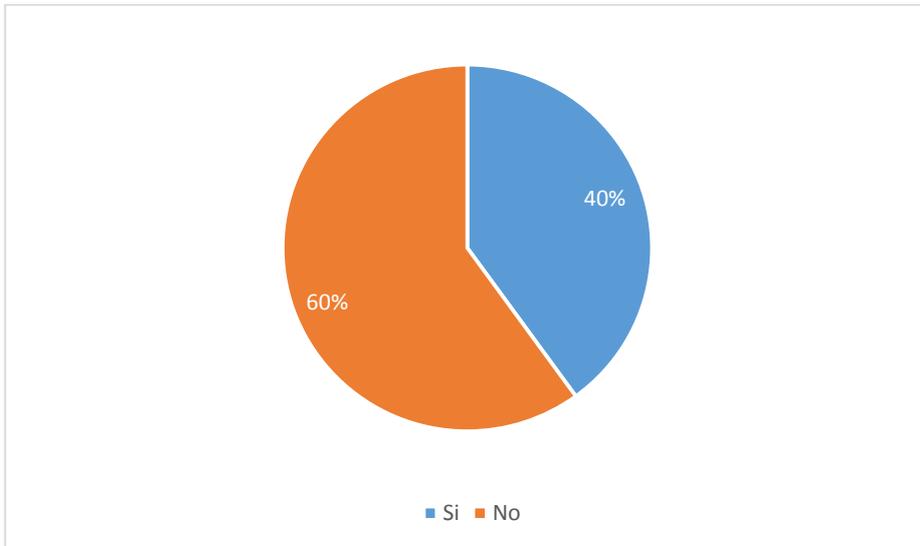


Figura 11. Conocimiento del término gestión de calidad.

Fuente: Tabla 3

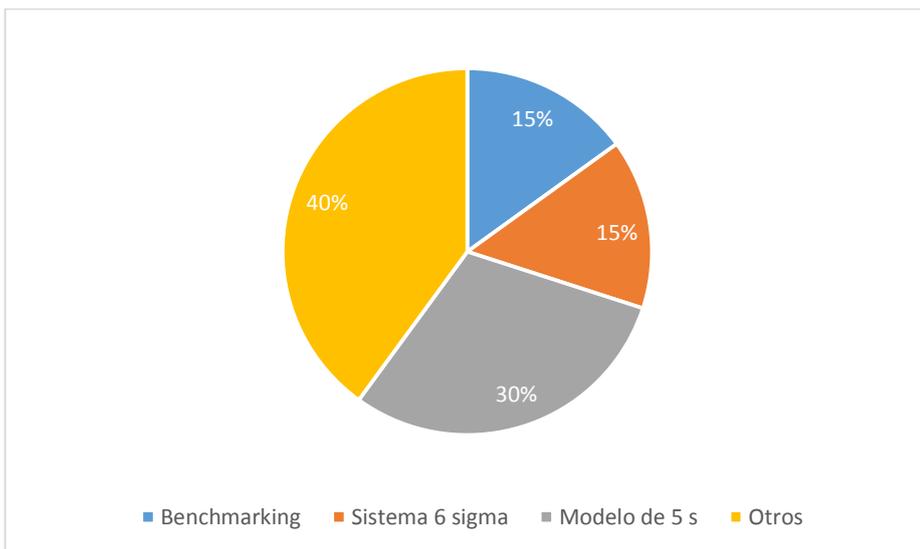


figura 12. Técnicas modernas de gestión de calidad que conoce en empresario.

Fuente: Tabla 3

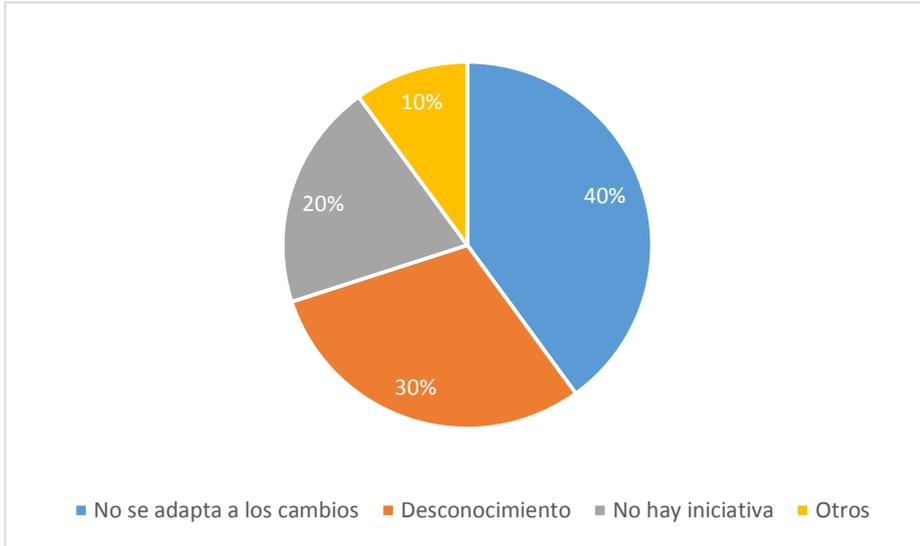


Figura 13. Dificultades que presenta en la implementación de gestión de calidad.

Fuente: Tabla 3

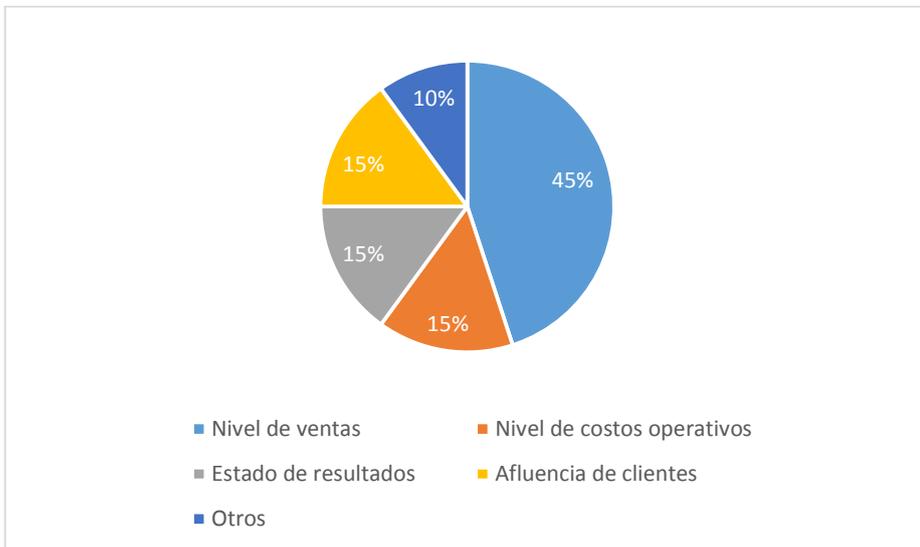


Figura 14. Medición del nivel de rendimiento de su empresa.

Fuente: Tabla 3

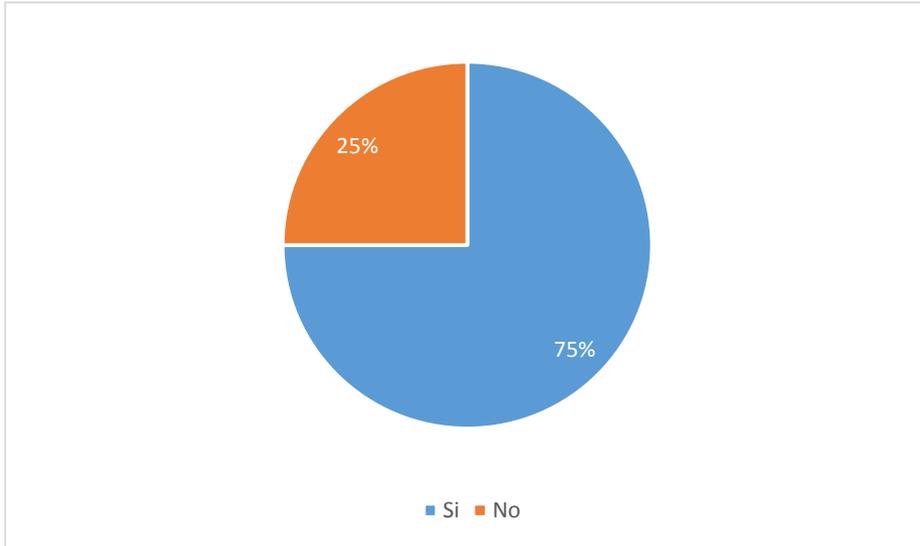


Figura 15. ¿Considera que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos planteados?

Fuente: Tabla 3

4. Características de financiamiento, sector servicios, rubro pollerías, distrito de San Vicente de Cañete.

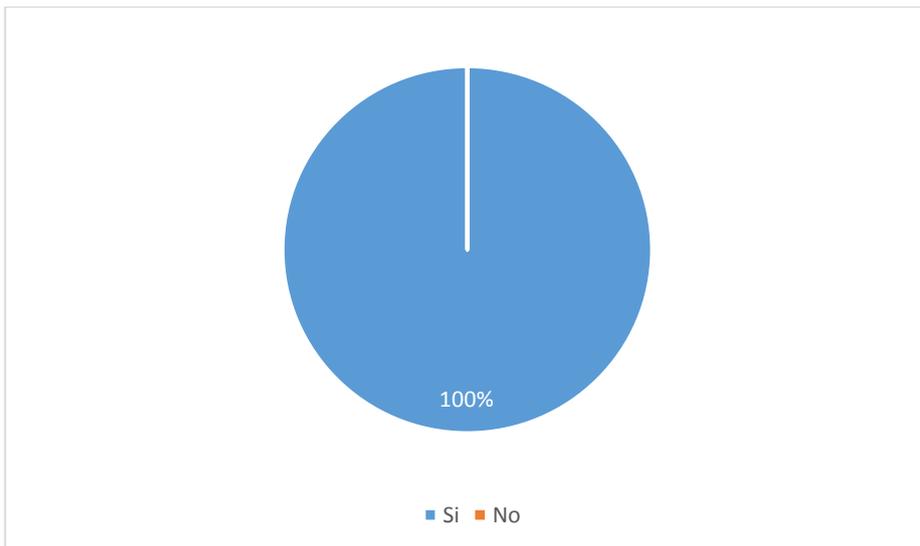


Figura 16. ¿Ha solicitado y recibido un crédito?

Fuente: Tabla 4

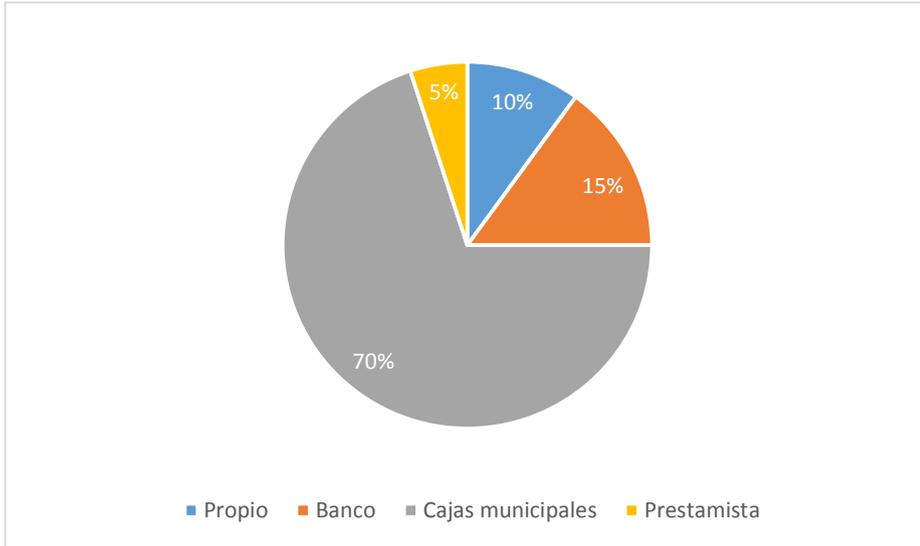


Figura 17. Sistema donde solicitó el crédito.

Fuente: Tabla 4

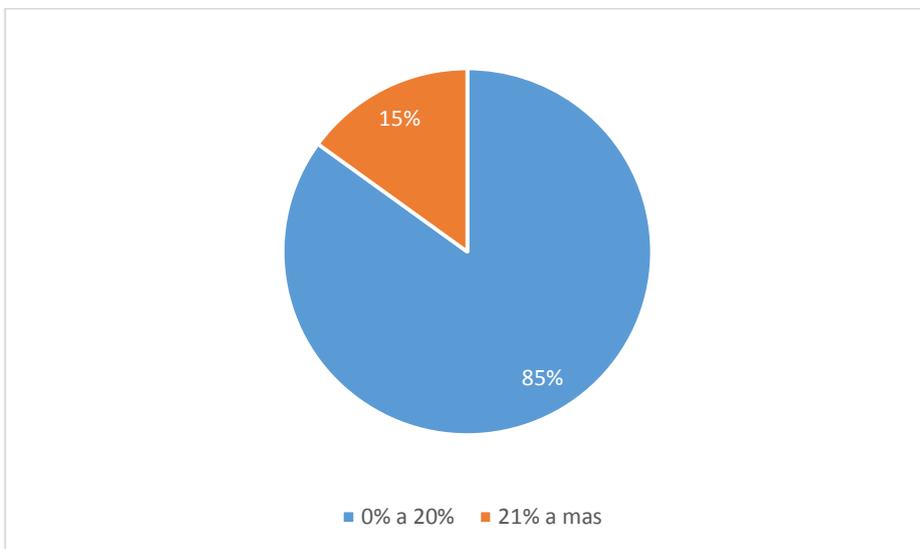


Figura 18. Tasa de interés otorgado.

Fuente: Tabla 4

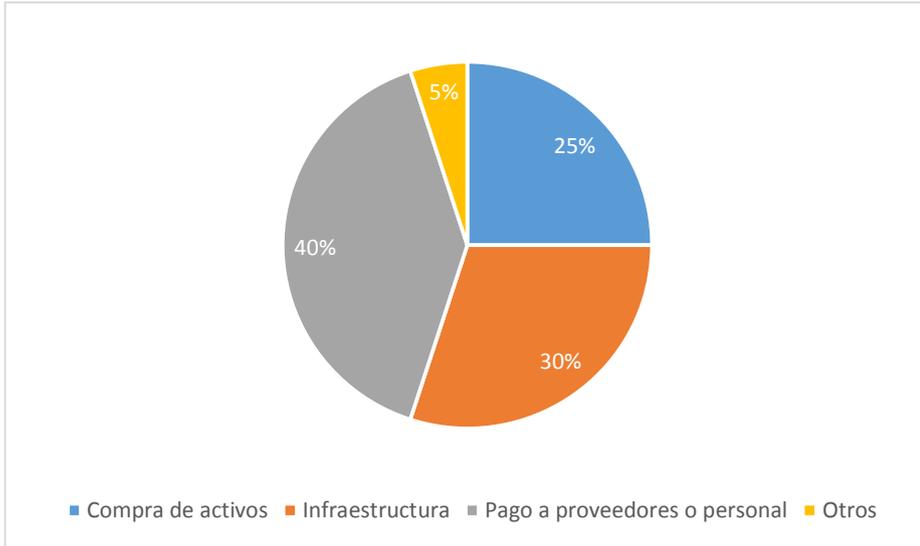


Figura 19. Inversión del crédito recibido.

Fuente: Tabla 4

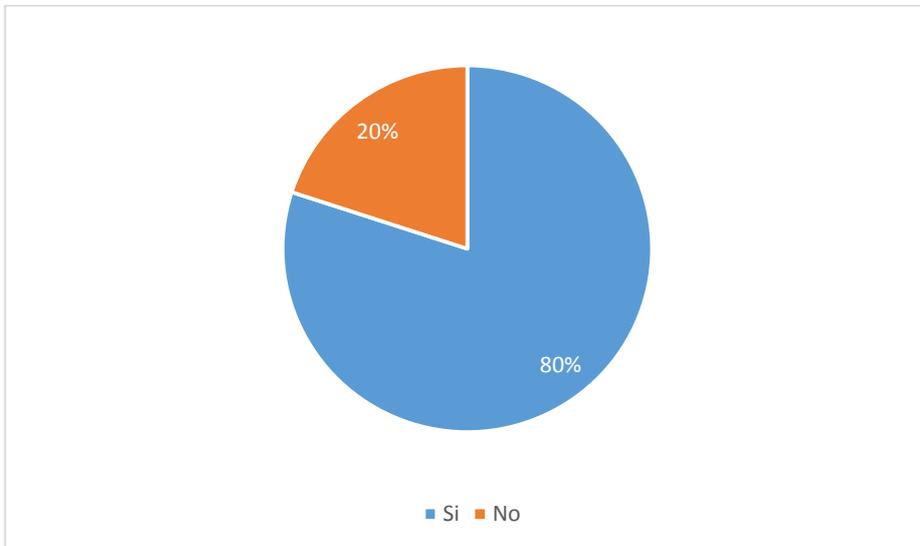


Figura 20. ¿Cree que el financiamiento recibido ha permitido el desarrollo de su empresa?

Fuente: Tabla 4