

“LA GESTION DE CALIDAD, LA COMPETITIVIDAD, EL FINANCIAMIENTO, LA
CAPACITACIÓN, Y LA RENTABILIDAD EN LAS MYPE DE LA PROVINCIA DE
SULLANA, 2015”

"QUALITY MANAGEMENT, COMPETITIVENESS, FINANCING, TRAINING, AND
PROFITABILITY IN THE MSME OF THE PROVINCE OF SULLANA, 2015"

Mgr. CARLOS DAVID RAMOS ROSAS¹

1 Magister en Gestión Pública

Email: rcarlos_david@hotmail.com

DECLARACION DE FINANCIAMIENTO Y CONFLICTO DE INTERES

Sullana, 17 de Julio del 2018

Señora.

Rodríguez de Guzmán Yolanda Elizabeth

Jefe de Publicaciones Revista In Crescendo

Universidad Los Ángeles de Chimbote

Presente. -

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y en relación al artículo titulado: “LA GESTION DE CALIDAD, LA COMPETITIVIDAD, EL FINANCIAMIENTO, LA CAPACITACIÓN, Y LA RENTABILIDAD EN LAS MYPE DE LA PROVINCIA DE SULLANA, 2015”, presentado para que evalúen su publicación en la Revista In Crescendo, es importante mencionarle que dicho estudio fue financiado con recursos propios del investigador y con el apoyo de la UNIVERSIDAD LOS ANGELES DE CHIMBOTE – SULLANA.

Atentamente

.....

Ramos Rosas Carlos David

DNI: 03694324

RESUMEN

La presente investigación titulada “La gestión de Calidad, la competitividad, el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad en las MYPE del distrito de Sullana, año 2015”. Su objetivo general fue determinar las principales características de la gestión de calidad, la competitividad, el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad en las MYPE del distrito de Sullana, año 2015; la investigación llevada a cabo fue naturaleza cuantitativa, descriptiva. Para el proceso de la recopilación de la información se determinó una muestra de 79 empresarios; en las cuales se aplicó un cuestionario conformado de 49 preguntas. Esta investigación permitió obtener los siguientes resultados: el 100% usó crédito de entidades financieras, el 89% utilizó el financiamiento para la compra de bienes, el 100% conoce la tasa de interés; el 100% mide la rentabilidad de su empresa, el 67% utiliza las utilidades para reinvertir; el 100% cree que su empresa es competitiva e innova constantemente; el 63% le fue difícil obtener licencia de funcionamiento, el 100% emite comprobantes de pago; el 70% no estudia el grado de satisfacción de los clientes, el 76% controla la calidad de sus productos. En conclusión; los empresarios, están recurriendo a entidad financieras en busca de préstamos, además existen trabas por parte de la municipalidad para obtener la licencia de funcionamiento.

Palabras Claves: La gestión de Calidad, la competitividad, el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad.

SUMMARY

The present research entitled "Quality management, competitiveness, financing, training and profitability in the SMEs of the district of Sullana, 2015". Its general objective was to determine the main characteristics of quality management, competitiveness, financing, training and profitability in the SMEs of the district of Sullana, 2015; The research carried out was quantitative, descriptive in nature. For the process of gathering the information, a sample of 79 businessmen was determined; in which a questionnaire consisting of 49 questions was applied. This investigation made it possible to obtain the following results: 100% used credit from financial institutions, 89% used the financing for the purchase of goods, 100% know the interest rate; 100% measures the profitability of your company, 67% uses the profits to reinvest; 100% believe that their company is competitive and innovates constantly; 63% found it difficult to obtain an operating license, 100% issued payment vouchers; 70% do not study the degree of customer satisfaction, 76% control the quality of their products. In conclusion; the businessmen, are resorting to financial institution in search of loans, in addition there are obstacles on the part of the municipality to obtain the operating license.

Keywords: Quality management, competitiveness, financing, training and profitability.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está dirigida a las MYPE como generadora de ingresos considerando a esta unidad económica como la principal generadora de ingresos de un país; Se conoce hoy en día que el mundo empresarial es cada vez más vertiginoso y cambiante, por ello infiere a afrontar a las empresas constantes retos y a salir adelante en base al esfuerzo, y al correcto desempeño de sus actividades para contribuir con el desarrollo del país. Ahora bien, estas empresas están constituidas en distintos grupos entre ellas están las denominadas MYPE que son las principales fuentes de empleo y el motor de crecimiento del estado.

En la actualidad la calidad a cobrado vital importancia, según menciona Zuta & Wiese (2009) llegando a convertirse en “socio relevante de los productos y servicios que las empresas venden tanto en el mercado nacional como internacional”. En este sentido se puede afirmar según Zuta & Wiese (2009) que “la calidad de productos y servicios ha ido teniendo en los últimos tiempos se ha incrementado vertiginosamente y la cobertura de los sectores de actividad comercial en los que se ha enganchado se ha expandido de manera notable”.

Se destaca además que: “El crecimiento sostenido de la calidad obedece, entre otras cosas, principalmente a la creciente demanda de los consumidores y usuarios la cual trasciende a los clientes comerciales, es decir, a los intermediarios de la cadena comercial- de satisfacer sus necesidades”. (Zuta & Wiese, 2009)

Por otro lado, Guillermo Velazquez (s.f), nos dice que la competitividad, es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el

entorno socioeconómico. La ventaja competitiva está determinada en la habilidad, recursos, conocimientos y atributos disponibles en la empresa, mismos que carecen sus competidores o poseen en menor medida, obteniendo rendimientos superiores a los de aquellos.

Asimismo, tenemos datos como los que nos brinda (Andina, Agencia Peruana de Noticias, 2012) que menciona respecto a la rentabilidad en el comercio de las MYPE en Perú: “pueden llegar a situarse entre 200 y 400 % anualmente, haciéndolas muy atractivas para canalizar créditos, lo que explica que entre el 60 y 70 % de las MYPE se dedican al comercio, por ser el rubro más rentable”.

Otro factor importante en cuanto a rentabilidad de las mype es que no solo depende del bien sino de la escasez y el lugar de donde vienen. “Para las MYPE los montos de inversión son pequeños y la tasa de retorno es acorde al riesgo de las empresas”. (Andina, Agencia Peruana de Noticias, 2012)

En Sullana donde se desarrolló la presente investigación más de 8 mil micro y pequeñas empresas (MYPE) coexisten en la provincia de Sullana y dinamizan su economía, representando el 99.6 % del mercado. la población económicamente activa, es decir de la gente que está trabajando, el 70% es absorbida por la microempresa. El incremento de las MYPE en Sullana convierte a este sector en uno de los más importantes para el desarrollo. “Son entes dinamizadores de la 9 economía, generan rápidamente empleo y producción. Si una microempresa por falta de capacitación o buena gestión muere, simplemente muta y se convierte en otro tipo de empresa”. (Pérez de Lama, 2013)

Se planteó como pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad, la competitividad, el financiamiento, la capacitación, y la rentabilidad en las MYPE de la Provincia del Sullana, 2015?

OBJETIVO GENERAL

Determinar las principales características de la Gestión de Calidad, la competitividad, el financiamiento, la capacitación, y la rentabilidad en las MYPE de la Provincia del Sullana, 2015.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Determinar las principales características de las MYPE, de la Provincia de Sullana, 2015.
2. Determinar las principales características de la Gestión de Calidad, en las MYPE de la Provincia de Sullana, 2015.
3. Determinar las principales características de la Competitividad, en las MYPE de la Provincia de Sullana, 2015.
4. Determinar las principales características del Financiamiento, en las MYPE de la Provincia de Sullana, 2014.
5. Determinar las principales características de la Capacitación en las MYPE de la Provincia de Sullana, 2015.
6. Determinar las principales características de la Rentabilidad en las MYPE de la Provincia de Sullana, 2015.

JUSTIFICACIÓN

Importante señalar que la investigación justifica su pertinencia porque permite conocer en el ámbito de estudio las principales características de la Capacitación, Financiamiento y Rentabilidad, de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Sullana, año 2015. Así

mismo, la investigación también se justifica porque nos permitirá brindar información a las MYPE del ámbito de estudio, las mismas que pueden ser utilizadas para mejorar su funcionamiento y esto trasciende a la sociedad en la buena atención que reciba. También este estudio nos sirve de base para realizar estudios similares en la Provincia de Sullana, así como en otros ámbitos geográficos de la región Piura.

METODOS

Diseño de la investigación: fue No-experimental, descriptivo. La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Tipo y nivel de investigación: El tipo de investigación fue descriptivo y de nivel cuantitativa.

Población: Se determinó 157 gerentes de las MYPE.

Muestra: Se estableció como muestra 79 gerentes de las MYPE.

Técnica: Se aplicó la técnica de la encuesta.

Instrumento: se aplicó un cuestionario, el cual consta de 42 preguntas distribuidas en cinco partes, la primera es sobre la variable gestión de calidad la cual contiene 08 preguntas, la segunda parte contiene 08 interrogantes sobre la competitividad, la tercera parte consta de 13 preguntas sobre el financiamiento, la cuarta parte consta de 04 interrogantes relacionadas con la capacitación, y la última parte son 09 preguntas referentes a la rentabilidad.

RESULTADOS

TABLA N° 01: VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

| PREGUNTA | FRECUENCIA | | PORCENTAJE | |
|---|------------|----|------------|------|
| | ITEMS | | ITEMS | |
| | SI | NO | SI | NO |
| ¿Para planificar la calidad de su producto usted primero define sus objetivos? | 51 | 28 | 65% | 35% |
| ¿Usted desarrolla un plan de formación? | 0 | 79 | 0% | 100% |
| ¿Usted como empresario crea estudios para conocer el grado de satisfacción de sus clientes? | 24 | 55 | 30% | 70% |
| ¿En el proceso de planificación de calidad usted establece periodos para seguir los procesos? | 59 | 20 | 75% | 25% |
| ¿Usted planifica inspecciones del producto? | 44 | 35 | 56% | 44% |
| ¿Usted hace uso de herramientas para controlar la calidad? | 79 | 0 | 100% | 0% |
| ¿Usted controla la calidad de sus productos o servicios? | 79 | 0 | 100% | 0% |
| ¿Al aplicar la mejora de calidad usted logra ser más competitivo y productivo? | 79 | 0 | 100% | 0% |

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios de las MYPE de Sullana, año 2015.

TABLA N° 02: VARIABLE COMPETITIVIDAD

| PREGUNTA | FRECUENCIA | | PORCENTAJE | |
|--|------------|----|------------|-----|
| | ITEMS | | ITEMS | |
| | SI | NO | SI | NO |
| ¿La Micro y pequeña empresas tiene más de 3 años en el rubro? | 70 | 9 | 89% | 11% |
| ¿Cree que su empresa es competitiva? | 79 | 0 | 100% | 0% |
| ¿Conoce usted a sus principales competidores? | 79 | 0 | 100% | 0% |
| ¿Ha mejorado la infraestructura de su empresa? | 53 | 26 | 67% | 33% |
| ¿Su empresa cuenta con un plan estratégico? | 79 | 0 | 100% | 0% |
| ¿Su empresa innova constantemente? | 79 | 0 | 100% | 0% |
| ¿Considera que sus clientes están satisfechos con su producto o servicio? | 79 | 0 | 100% | 0% |
| ¿Considera que el nivel de competitividad que tiene la Mype en el mercado es alto? | 53 | 26 | 67% | 33% |

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios de las MYPE de Sullana, año 2015.

TABLA N° 03: VARIABLE FINANCIAMIENTO

| PREGUNTA | FRECUENCIA | | PORCENTAJE | |
|--|------------|----|------------|-----|
| | ITEMS | | ITEMS | |
| | SI | NO | SI | NO |
| ¿Utilizó financiamiento propio para iniciar sus actividades? | 53 | 26 | 67% | 33% |
| ¿Utilizó crédito de alguna entidad financiera? | 79 | 0 | 100% | 0% |
| ¿Utilizó crédito de alguna persona cerca a usted? | 17 | 62 | 22% | 78% |
| ¿Utiliza financiamiento a Corto plazo? | 44 | 35 | 56% | 44% |
| ¿Utiliza financiamiento a Largo plazo? | 35 | 44 | 44% | 56% |
| ¿Utilizó el financiamiento otorgado para la realización de algún proyecto de crecimiento o expansión en la Mype? | 79 | 0 | 100% | 0% |
| ¿Utilizó el financiamiento otorgado para la compra de bienes? | 70 | 9 | 89% | 11% |
| ¿Utilizó el financiamiento otorgado para la adquisición de servicios? | 9 | 70 | 11% | 89% |
| ¿Utilizó el financiamiento para el pago de los gastos de la Mype? | 62 | 17 | 78% | 22% |
| ¿Le han informado acerca de cuál es la tasa de interés que deberá pagar? | 79 | 0 | 100% | 0% |
| ¿Le parece adecuada la tasa de interés? | 18 | 61 | 23% | 77% |
| ¿Le pareció adecuado los requisitos pedidos para adquirir un financiamiento? | 26 | 53 | 33% | 67% |
| ¿Cumplió o entrego todos los requisitos pedidos? | 79 | 0 | 100% | 0% |

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios de las MYPE de Sullana , año 2015.

TABLA N° 04: VARIABLE CAPACITACIÓN

| PREGUNTA | FRECUENCIA | | PORCENTAJE | |
|---|------------|----|------------|-----|
| | ITEMS | | ITEMS | |
| | SI | NO | SI | NO |
| ¿Conoce el término capacitación? | 79 | 0 | 100% | 0% |
| ¿Su personal o usted se capacitan permanentemente? | 47 | 32 | 60% | 40% |
| ¿Usted cubre el costo de las capacitaciones? | 79 | 0 | 100% | 0% |
| ¿Usted o sus trabajadores han sido capacitados para la buena atención al cliente? | 53 | 26 | 67% | 33% |

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios de las MYPE de Sullana, año 2015.

TABLA N° 05: VARIABLE RENTABILIDAD

| PREGUNTA | FRECUENCIA | | PORCENTAJE | |
|--|------------|----|------------|-----|
| | ITEMS | | ITEMS | |
| | SI | NO | SI | NO |
| ¿Sabe lo que es la rentabilidad en una empresa? | 70 | 9 | 89% | 11% |
| ¿Mide la rentabilidad de su empresa? | 79 | 0 | 100% | 0% |
| ¿Cree que la rentabilidad de su empresa está mejorando en los últimos años? | 79 | 0 | 100% | 0% |
| ¿Cree que la mejora de la rentabilidad se debe a los financiamientos obtenidos? | 53 | 26 | 67% | 33% |
| ¿Cree que para que la rentabilidad mejore se tiene que invertir en materia prima o adquirir activos fijos? | 79 | 0 | 100% | 0% |
| ¿Cree que se debe invertir mucho más en su empresa? | 79 | 0 | 100% | 0% |
| ¿Cree que la rentabilidad se puede medir mediante el incremento de ventas? | 62 | 17 | 78% | 22% |
| ¿Utiliza las utilidades obtenidas para pagar los gastos de la empresa? | 26 | 53 | 33% | 67% |
| ¿Utiliza las utilidades obtenidas para reinvertir? | 53 | 26 | 67% | 33% |

Fuente: Encuesta aplicada a los empresarios de las MYPE de Sullana, año 2015.

DISCUSIÓN

- En la tabla N° 01 se obtuvo como resultado que los empresarios de las MYPE encuestadas el 65% si plantea objetivos en su empresa para planificar la calidad de los productos o servicios que ofrece.

Otro dato resaltante de la tabla N° 01 es que sólo el 30% de los empresarios realizan estudios para conocer el grado de satisfacción de sus clientes, lo cual no es coherente con los resultados anteriores, ya que, si los empresarios se preocupan por la calidad de sus productos o servicios, también debe enfocarse en saber si sus clientes se sienten satisfechos con los mismos.

Por otro lado, el 100% de los empresarios utiliza herramientas para controlar la calidad de sus productos o servicios; este resulta demuestra que existe preocupación por entregar productos de calidad a sus clientes.

- En la tabla y figura N° 02, se puede observar que el 100% de los empresarios reconocen que su empresa es competitiva dentro del mercado lo cual muestra que tiene conocimiento de su potencial en el sector MYPE que permitirá ir creciendo y mejorando su calidad.

El 100% de los empresarios respondieron que conocen a su principal competencia mientras, lo cual en la gran mayoría permite mejorar su comportamiento y empezar a anticipar que es lo que harán en un futuro próximo.

El 100 % de los empresarios cuentan con un plan estratégico, lo que le permitirá tener una posición enfrentando retos derivados de su existencia en su entorno en continuo cambio.

El nivel de innovación es alto ya que el 100% de los empresarios aseguran que constantemente mejoran e innovan el servicio de su empresa para fidelizar a más clientes.

El 67% de los empresarios consideran que su nivel de competitividad es alto, este resultado demuestra que las MYPE del distrito de Sullana están logrando captar a los consumidores y de este modo ser competitivos.

- En la tabla N° 03, se observa que el 67% de los empresarios afirman que utilizaron financiamiento propio para iniciar su actividad empresarial, este resultado concuerda con el encontrado por Velásquez (2013), quien afirma que el 67% de los empresarios encuestados manifestaron que el financiamiento es propio.

Por otro lado, también se observa que el 100% de los empresarios afirman que, si han utilizado créditos de alguna entidad financiera, este resultado no contrasta con el de Mena (2014), quien afirma que solo 53.33% de las MYPES encuestadas obtuvieron crédito.

Asimismo, el 78% de los empresarios afirman que no han utilizado créditos o préstamos de las personas cercanas a ellas, es decir, prestamistas. Este resultado no se asemeja con el resultado de Carrasco (2015), quien indica que el 83% de las MYPE estudiadas recibieron créditos financieros de terceros.

El 56% de los empresarios encuestados utilizaron financiamiento a corto plazo y el 44% de los empresarios encuestados afirman que utilizaron financiamiento a largo plazo, este resultado no contrasta con el de Carrasco (2015), quien afirma que el 80% de los créditos otorgados fueron de largo plazo.

El 100% de los microempresarios encuestados afirman que utilizaron el financiamiento otorgado para la realización de algún proyecto de crecimiento o expansión de la Mype,

esto significa que los empresarios de las MYPE del distrito de Sullana están creciendo empresarialmente gracias al financiamiento de entidades financieras.

El 89% de los microempresarios encuestados afirman que, si utilizo el financiamiento otorgado para la compra de bienes, lo que no coincide con el resultado de Mena (2014), quien afirma que el 46.67% invirtieron en Capital de trabajo y activos fijo.

- En la tabla N° 04 se observa que el 100% de los encuestados si conocen el término de capacitación, pero sólo el 60% realizan capacitaciones permanentemente a su personal. El 100% de los empresarios manifiestan que el costo de las capacitaciones es cubierto por ellos, este resultado demuestra que los dueños de las MYPE invierten en capacitaciones. El 67% de los empresarios se han capacitado ellos y su personal en atención al cliente, esto se debe a que los empresarios saben que los clientes son importantes para su empresa.
- En la tabla N° 05 se encontró que el 89% de los empresarios tienen conocimiento sobre lo que es la rentabilidad, ello indica que existe preparación por parte de los empresarios. El 100% de los empresarios miden la rentabilidad de su empresa, esto demuestra el interés por parte de los empresarios en determinar el margen de rentabilidad que obtienen. El 100% de los microempresarios encuestados si creen que la rentabilidad está mejorando con los años, el cual contrasta al resultado de Montufar (2015), quien afirma que solo el 60% considera que la rentabilidad mejoró en los dos últimos años. El 67% de los microempresarios encuestados creen que la rentabilidad está mejorando gracias a los financiamientos obtenidos, este resultado es similar al de Silva (2011), quien afirma que el 70% de los empresarios afirmaron que mejoro su rentabilidad al recibir el financiamiento.

V. CONCLUSIONES

- En cuanto a la gestión de calidad dentro de las MYPE estudiadas se determinó que las principales características de la gestión de calidades esta es planificada por los empresarios y la controlan realizando inspecciones al producto o servicio, sin embargo y pese a que reconocen la importancia de la gestión de calidad, los empresarios no estudian el grado de satisfacción de los clientes de su empresa.

- Se determinó que el conocimiento de la competitividad es importante para las empresas ya que dentro de las empresas se observa que tienen un conocimiento de lo que significa este término, y lo utilizan adecuadamente pues su competitividad, según su percepción está en un nivel alto. Por otro lado, se determinó que los empresarios conocen a su competencia, lo cual es muy importante para la empresa y el desarrollo de su competitividad.
- En la presente investigación se determinó que los microempresarios no solo utilizaron financiamiento propio para iniciar las actividades de la empresa, sino que también recurrieron a entidades financieras, utilizando un financiamiento a corto plazo, los cuales fueron utilizados para proyectos de crecimiento y la compra de bienes para la empresa. Por otro lado, se determinó que los empresarios se informan sobre las tasas de interés que deben pagar por los financiamientos recibidos y la mayoría no está de acuerdo con las mismas, lo mismo sucede con los requisitos exigidos por las financieras ya que tampoco les parecen adecuado, sin embargo, si logran cumplir con todos ellos.
- Respecto a las principales características de la capacitación se determinó que los empresarios de las MYPE estudiadas si conocen el término capacitación y además lo utilizan ya que permanentemente están en capacitación junto con sus trabajadores y el 94 costo de estas es cubierto por el empresario, en base ello se demuestra que los empresarios invierten constantemente en capacitaciones y uno de los temas tratados en las capacitaciones es la atención al cliente.
- Respecto a las principales características de la rentabilidad se determinó que los microempresarios si saben lo que significa rentabilidad empresarial y si la miden, incluso afirman que la rentabilidad se puede medir a través del incremento de las ventas, además creen que esta está mejorando con los años y esto debido al financiamiento obtenido y a la inversión de materia prima o la adquisición de activos fijos y las utilidades obtenidas son utilizadas para reinvertir en la empresa.

BIBLIOGRAFIA

Andina, Agencia Peruana de Noticias; (3 de mayo de 2012). Andina. Recuperado el 26 de agosto de 2015, de <http://www.andina.com.pe/ingles/noticia-microempresaspueden-obtener-rentabilidad-hasta-400-peru-410722.aspx>

Guillermo Velázquez, V. (s.f). Las Organizaciones y el capital humano. Recuperado el 30 de 05 de 2016, de <http://www.mundosigloxxi.ciecas.ipn.mx/pdf/v03/09/05.pdf>

Mena Chuyes, P. C. (2014). Tesis Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. “*Caracterización del Financiamiento Y la Rentabilidad en las Mypes del Sector Servicio, Rubro Restaurant en el Centro de la Ciudad de Piura Año 2014*”. Piura, Sullana, Perú.

Montufar, F. M. (2015). *Caracterización de La Capacitación Y La Rentabilidad de las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio- Talleres de Mecánica Automotriz Del Distrito Sullana, 2014*. Sullana: Uladech.

Pérez de Lama, K. (15 de mayo de 2013). Más de 8 mil Mypes dinamizan economía de Sullana. (O. d. Institucional, Entrevistador)

silva, s. y. (2011). “*Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las mypes del sector servicios_ rubro centros de recreación del distrito de Chimbote, en el año 2011*”. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Zuta, M. I., & Wiese, A. M. (2009). *UNA MYPE CON CALIDAD*. Retrieved June 19, 2019, from <https://es.scribd.com/document/339700030/LIBRO-UNA-MYPE-CON-CALIDAD-pdf>