

## La Gestión de Calidad, la Competitividad, el Financiamiento y la Formalización en las Mype de la Provincia de Sullana, Perú

### Quality Management, Competitiveness, Financing and Formalization in the Mype of the Province of Sullana, Perú

**Carlos David Ramos Rosas**

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote  
Sullana, Perú

cramos@uladech.edu.pe

Orcid: 0000-0002-5868-2441

**Resumen**— La presente investigación tiene como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad, la competitividad, el financiamiento y la formalización en las MYPE de la Provincia de Sullana, Perú. La investigación expone el alcance descriptivo y enfoque mixto (Cualitativo - Cuantitativo). Se determina una muestra de 177 microempresas de Sullana. Esta investigación permite obtener los siguientes resultados: el 54% casi siempre se financia por medio de bancos; el 54% utiliza algunas veces el financiamiento para capital de trabajo; el 46% controla sus ventas; el 26% cree que el crecimiento de las ventas mide el desarrollo de la empresa; el 100% define sus objetivos para planificar la calidad de sus productos; el 100% desarrolla un plan de formación que permite contribuir con el crecimiento y la mejora competitiva de los trabajadores; el 85% durante el proceso de planificación de calidad establecen periodos para seguir los procesos que se emplean en la elaboración de sus productos. En conclusión, los empresarios muestran mayor tendencia a recurrir al financiamiento de terceros, especialmente a los bancos. Además, consideran que su MYPE es competitiva, pero reciben trabas para obtener la licencia de funcionamiento.

**Abstract**— The general objective of this research is to determine the main characteristics of quality management, competitiveness, financing, and formalization in the MYPEs of the Province of Sullana, Peru. This research is descriptive in scope and has a mixed approach (Qualitative - Quantitative). A sample of 177 micro-enterprises from Sullana was determined. This research allowed to obtain the following results: 54% are almost always financed through banks; 54% sometimes use financing for working capital; 46% control their sales; 26% believe that sales growth measures the development of the company; 100% first define their objectives to plan the quality of their products; 100% develop a training plan that will contribute to the growth and competitive improvement of workers; 85% during the quality planning process, establish periods to follow the processes used in the production of their products. In conclusion, entrepreneurs show a greater tendency to resort to third-party financing, especially banks, they also consider that their MYPE is competitive and they face obstacles to obtain an operation license.

**Palabras Clave:** Competitividad, Financiamiento, Formalización, Gestión de calidad y MYPE.

**Keywords:** Competitiveness, Financing, Formalization, Quality Management and Mype.

**Enviado:** 11/11/2019

**Aceptado:** 07/04/2020

**Publicado:** 30/06/2020

**Sumario:** I Introducción, II Metodología, III Resultados, IV Conclusiones.

**Como citar:** Ramos, Carlos. (2020). La Gestión de Calidad, la Competitividad, el Financiamiento, y la Formalización en las Mype de la Provincia de Sullana, Perú. *Revista Tecnológica - Espol*, 32(1). Recuperado a partir de <http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/699>

<http://www.rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/article/view/699>  
<https://doi.org/10.37815/rte.v32n1.699>



Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0.

## I. INTRODUCCIÓN

Las micro pequeñas empresas generan más del 70% de la mano de obra nacional, pero son las más excluidas de la economía; pues, están consideradas como empresas con infraestructura tecnológica deficiente, con una baja productividad y competitividad y, por esa razón, su participación del Producto Interno Bruto (PIB) es menos del 40% y sigue en descenso, pese a que el 99% de las empresas del Perú son MYPE. [1]

Actualmente, la labor que llevan a cabo las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas donde se ubican. Avolio, Mesones, & Roca en su informe sobre Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú afirman que los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. En términos económicos, cuando un empresario de la micro o la pequeña empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ventas se incrementan y logra con esto mayores beneficios. [2]

La problemática de las MYPE se centra en el financiamiento debido a que las entidades financieras consideran un riesgo invertir en este tipo de empresa toda vez, que ellas no les brindan las garantías necesarias para asegurar la devolución de su capital. [3]

Centurión considera al financiamiento como el conjunto de recursos monetario-financieros para llevar a cabo una actividad económica, tratándose de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. [4]

Por otro lado, el autor Lira señala que: “para entender cómo funcionan las Finanzas dentro de una organización, imaginemos a una empresa como dos recipientes interconectados: uno de ellos etiquetado como “Fuentes” y el otro como “Usos”. Explica que “El recipiente Fuentes representa la cantidad de dinero con el que la empresa debe contar para operar, (...) los usos determinan la manera cómo esos recursos son utilizados, (...) es decir invertir en activos y capital de trabajo. [5]

Otro punto importante respecto a la MYPE es la competitividad y European Management Forum nos explica que la competitividad es una medida de la capacidad inmediata y futura para diseñar, producir y vender bienes cuyos atributos logren formar un paquete más atractivo que el de productos similares ofrecidos por los competidores: el juez final es el mercado. [6]

Se puede decir que la competitividad es una variable que tiene muchos lazos de relación con la rentabilidad de las MYPE, ya que todo empresario de las micro y pequeña empresa debe ser rentable para enfrentar con mejores posibilidades de éxito los retos de la competitividad y la globalización obteniendo buenos resultados en lo cual el negocio se hace más productivo.

Fernández Sánchez, Montes Peón, & Vázquez Ordas manifiestan, que la competitividad de la empresa es un factor clave del crecimiento económico de una nación en un entorno mundial cada vez más abierto y dinámico. La competitividad es una exigencia impuesta por el

dinamismo tecnológico y la globalización de la competencia. Es un concepto relativo que debe restringirse a aquellos sujetos que actúan en competencia o rivalidad con otros y se aplica, en primer lugar, a un sector productivo a un país con el significado de que las empresas que operan en ese sector o con esa nacionalidad alcanza un alto grado de competitividad en el contexto internacional.

En el segundo lugar, la competitividad hace referencia a la posición competitiva de una empresa en relación con las demás; se pone por manifiesto por su calidad para producir bienes y servicios en unas condiciones de precio-prestaciones equiparables o superiores a las de sus rivales, que le permitan mantener o ganar cuota en los mercados nacionales e internacionales. La empresa competitiva debe ser viable desde un punto de vista financiero.

La competitividad de la empresa es un fenómeno complejo, en cuya explicación intervienen factores de naturaleza diversa que se puede agrupar en dos amplias categorías: factores externos y factores internos a la empresa. Dentro de los primeros se incluyen factores macroeconómicos, institucionales o de estructura de mercado que condicionan la competitividad de las empresas que compiten dentro de un mismo entorno regional o sectorial. En los segundos se incluyen aquellos aspectos internos y específicos a la empresa que condicionan su capacidad de creación de valor. [7]

Asimismo, la falta de gestión de las MYPE genera en ocasiones empleo no digno o en condiciones paupérrimas. “Ante esta problemática, la solución está en la capacitación y la municipalidad cumple ahí su rol promotor y de gestión. Esa es la nueva etapa que nosotros vamos a entrar y no solo capacitaremos en gestión sino también en responsabilidad social, que incluye cuidado del medio ambiente, trabajo digno, seguro para obreros, etc.” [8]

ISO 9000:2015 define la gestión de calidad como un sistema de gestión de calidad que comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados. Gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr resultados para las partes interesadas pertinentes. [9]

Se planteó como pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad, la competitividad, el financiamiento y la formalización en las MYPE de la Provincia del Sullana, 2016?

El objetivo del estudio fue determinar las principales características de la gestión de calidad, la competitividad, el financiamiento y la formalización en las MYPE de la Provincia del Sullana, 2016.

## II. METODOLOGÍA

### A. Diseño de la Investigación

El alcance de este estudio fue de tipo descriptiva porque el propósito fue detallar las variables en su contexto dado, es decir, busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. [10]

Tiene un enfoque Mixto cualitativo y cuantitativo. Cualitativo porque se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los

participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto [10]. También tiene un enfoque cuantitativo porque los datos obtenidos de examinaron en forma numérica y con la ayuda de la estadística.

### B. Hipótesis

La investigación por ser de alcance descriptivo no necesita que se planteen hipótesis, dado que, no se pretende pronosticar una cifra. No en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. El hecho de que se formule o no hipótesis depende del alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. [10]

### C. Población y Muestra

La población estuvo conformada por 329 empresarios de las MYPE de distintos rubros empresariales en el año 2016. La muestra estuvo conformada por 177 empresarios de las MYPE de distintos rubros empresariales en el año 2016.

### D. Instrumento

Para el recojo de la información de la investigación se aplicó un cuestionario, el cual consta de 31 preguntas distribuidas en cinco partes: la primera parte son datos sobre el perfil de la MYPE y consta de tres preguntas; la segunda parte está formada por ocho preguntas sobre la gestión de calidad; la tercera parte consta de cinco preguntas sobre la competitividad; la cuarta parte está formada por ocho interrogantes relacionadas al financiamiento; la quinta parte consta de siete preguntas sobre formalización. El cuestionario fue validado mediante el juicio de expertos de ULADECH Católica.

### E. Plan de Análisis

Para la realización de la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS versión 24.0, en donde se detalló cada variable de estudio. La presentación de resultados se realizó mediante tablas de frecuencia absoluta.

### F. Consideraciones Éticas

En el trabajo de investigación, se respetó la confidencialidad ofrecida en el consentimiento informado, el manejo restringido de dicha data. Así mismo el trabajo fue aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica.

## III. RESULTADOS

La investigación ha permitido identificar que la mayoría de las MYPE fueron constituidas como persona natural (78%), confirmando los resultados del estudio realizado por el Ministerio de la producción, donde determina que el 70.6% de las MYPE se constituyen como persona natural [11]. Lo que nos permite afirmar que los representantes legales MYPE no consideran la figura de persona jurídica como una buena opción de constitución empresarial. (Ver TABLA I).

TABLA I  
CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPE

Pregunta	Item	Resultados
¿Qué tipo de organización empresarial es su negocio?	P. Natural	78%
	Jurídica	22%
¿Qué modalidad empresarial es su empresa?	E.I.R.L	10%
	S.R.L	8%
	S.A	4%
	Ninguna	78%
¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?	1 – 10	100%
	11 – 20	0%
	20 a más	0%

En relación con las características de la gestión de calidad todos los encuestados (100%) primero definen sus objetivos para planificar la calidad de sus productos, desarrollan un plan de formación, planifican inspecciones y controlan la calidad de sus productos, logrando ser más competitivos y productivos (Ver TABLA II). Al respecto Pola destaca la importancia de la participación de todo el personal en el establecimiento de los objetivos de calidad. [12]

TABLA II  
CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Pregunta	Item	Resultados
¿Para planificar la calidad de su producto usted primero define sus objetivos?	Si	100%
	No	0%
¿Usted desarrolla un plan de formación?	Si	100%
	No	0%
¿Usted como empresario crea estudios para conocer?	Si	77%
	No	23%
¿En el proceso de planificación de calidad usted establece periodos para seguir los procesos?	Si	85%
	No	15%
¿Usted planifica inspecciones del producto?	Si	100%
	No	0%
¿Usted hace uso de herramientas para controlar la calidad?	Si	69%
	No	31%
¿Usted controla la calidad de sus productos al ofrecerlo a sus clientes?	Si	100%
	No	0%
¿Usted establece directrices para contar con una excelente calidad?	Si	77%
	No	23%

Respecto a la competitividad se identificó que los empresarios afirman que su MYPE es competitiva y para lograrlo mejoran la calidad de sus productos, innovan constantemente y utilizan tecnología de última generación (ver TABLA III). Al respecto, Gómez afirma que a través de la gestión de calidad se crea un nivel de competitividad frente a otras MYPE. [13]

TABLA III  
CARACTERÍSTICAS DE LA COMPETITIVIDAD

Pregunta	Item	Resultados
¿La MYPE es competitiva?	Si	100%
	No	0%
¿Conoce a sus clientes potenciales?	Si	80%
	No	20%
¿La MYPE se preocupa por mejorar la calidad de sus productos?	Si	100%
	No	0%
¿La MYPE está en constante innovación?	Si	100%
	No	0%
¿Se preocupa por utilizar mejor tecnología?	Si	100%
	No	0%

En cuanto al financiamiento las MYPE frecuentemente se financian por medio de entidades bancarias a un corto plazo y algunas veces a altas tasas de interés. Estos datos guardan relación con los encontrados por Gonzales quien indica que el 80% precisa que el crédito fue a corto plazo [14]. Asimismo, los encuestados indican que el financiamiento casi siempre es utilizado para adquirir activo fijo, este resultado no contrasta con el de Kong & Moreno quien manifiesta que el crédito sirvió para financiar sus inversiones en capital de trabajo, activos fijos y tecnología [15]. (ver TABLA IV).

TABLA IV  
CARACTERÍSTICAS DEL FINANCIAMIENTO

Pregunta	Item	Resultados
¿Utiliza financiamiento por medio de bancos?	Siempre	6%
	Casi siempre	54%
	Algunas veces	20%
	Muy pocas veces	20%
	Nunca	0%
¿Utiliza el financiamiento para capital de trabajo?	Siempre	13%
	Casi siempre	6%
	Algunas veces	54%
	Muy pocas veces	27%
	Nunca	0%
¿Con qué frecuencia realiza a corto plazo sus financiamientos?	Siempre	66%
	Casi siempre	00%
	Algunas veces	20%
	Muy pocas veces	14%
	Nunca	0%
¿En el transcurso de este año, su empresa accedió a algún tipo de financiamiento?	Siempre	7%
	Casi siempre	20%
	Algunas veces	40%
	Muy pocas veces	20%
	Nunca	13%
¿Realizó un buen uso de los recursos financieros obtenidos?	Siempre	0%
	Casi siempre	60%
	Algunas veces	26%
	Muy pocas veces	14%
	Nunca	0%
¿El financiamiento le permitió adquirir activos fijos?	Siempre	14%
	Casi siempre	40%
	Algunas veces	20%
¿Ud. sabe cuánto paga de interés por sus préstamos?	Algunas veces	20%
	Muy pocas veces	26%
	Nunca	0%
	Siempre	0%
	Casi siempre	60%
¿Considera que la tasa de interés que le brindan las financieras es alta?	Algunas veces	34%
	Muy pocas veces	6%
	Nunca	0%
	Siempre	6%
	Casi siempre	14%
	Algunas veces	46%
	Muy pocas veces	34%
	Nunca	0%

Respecto a las características de la formalización los empresarios en su mayoría manifestaron tener dificultad para obtener la licencia de funcionamiento (63%), lo que parecería que esta situación se presenta por los trámites engorrosos que los empresarios deben realizar en la Municipalidad. También se puede destacar que en su mayoría los empresarios logran obtener beneficios para su negocio al formalizarse (94%), siendo este un factor importante para el crecimiento de la empresa (ver TABLA V).

TABLA V  
CARACTERÍSTICAS DE LA FORMALIZACIÓN

Pregunta	Item	Resultados
¿Cuenta con local propio?	Si	16%
	No	84%
¿Considera que es rentable pagar alquiler?	Si	25%
	No	75%
¿Cumple con su meta diaria?	Si	100%
	No	0%
¿Fue fácil obtener la licencia de funcionamiento?	Si	37%
	No	63%
¿Emite los comprobantes correspondientes?	Si	100%
	No	0%
¿Tener una empresa formal le brinda beneficios?	Si	94%
	No	6%
¿Ha mejorado su rentabilidad después de formalizar su empresa?	Si	77%
	No	23%

#### IV. CONCLUSIÓN

En conclusión, dentro de las características de la MYPE se determinó que los empresarios al formar su negocio optan por hacerlo como persona natural y contratan entre 1 a 10 trabajadores.

En cuanto a las características de la gestión de calidad se concluye que, en la mayoría de las MYPE encuestadas, definen objetivos para planificar la calidad de sus productos, también para mantener una supervisión de los productos que son ofrecidos a sus clientes haciendo uso de herramientas para controlar la calidad de los mismos, así mismo desarrollan directrices para mantener una excelente calidad, y así poder ser de mayor competitividad en el sector que se desarrollan como microempresa.

Como características de la competitividad se determinó que los empresarios se preocupan por utilizar la mejor tecnología para mejorar e innovar sus productos. Su objetivo es llegar hacia el cliente para poder ser más rentables y mejorar su negocio, ya que se preocupan por llegar hacer líder en el mercado.

Respecto a las características del financiamiento se determinó que las micro y pequeñas empresas, al obtener el financiamiento recibido, perciben que la rentabilidad de sus negocios ha mejorado y que obtienen algo de utilidad después de los pagos de sus costos e impuesto del negocio y consideran que la utilidad es alta.

Con respecto a Formalización, en esta investigación se determinó que los empresarios están encontrando trabas al momento de solicitar la licencia de funcionamiento. Por otro lado, se determinó que todos los empresarios tienen Registro Único del Contribuyente (RUC). Asimismo, se puede determinar que el formalizarse es un factor que favorece a la empresa, ya que le permite obtener beneficios que aportan a su crecimiento.

#### RECONOCIMIENTOS

Este trabajo ha sido financiado parcialmente por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El autor desea expresar su agradecimiento a los empresarios encuestados por su participación en la investigación.

## REFERENCIAS

- [1] J. Sánchez. (2014, May 15). Participación de las mypes en el PBI sigue en descenso. [Online]. Available: <https://gestion.pe/economia/participacion-mypes-pbisigue-descenso-alerto-sni-60147-noticia/>
- [2] B. Avolio, A. Mesones and E. Roca, “Factores que Limitan el Crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú”. *Revista PUCP*, no.22, pp. 70-80, 2011. [Online] Available: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/4126/4094>
- [3] F. A. Barboza and L. A. Quispe, “Influencia de la formalización de los microempresarios en el acceso al sistema financiero. Chepén 2015”, Tesis Licenciatura, Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú, 2015.
- [4] R. Centurión, “Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa, 2013.”, Tesis, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú, 2015.
- [5] P. Lira, *Finanzas y Financiamiento*. 1ra. ed. Perú: Nathan Associates Inc, 2009
- [6] F. J. Anzures, “Innovación en los negocios-Competitividad”, Tesis Licenciatura, Universidad Autónoma de Baja California Sur. Cabo San Lucas, USA, 2018.
- [7] E. Fernández, J. Montes and C. Vázquez. *La competitividad de la empresa: Un enfoque basado en la teoría de recursos*. España: Universidad de Oviedo. 1997.
- [8] K. Pérez. (2013, May 15). Más de 8 mil Mypes dinamizan economía de Sullana [Online]. Available: [http://munisullana.gob.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1700%3Amas-de-8-mil-mypes-dinamizaneconomia-desullana&catid=191%3Anoticias1&Itemid=645&fbclid=IwAR1dFIV4Vh1q4eqKFWboZ9OTsv7eD7SwpcRnD3sIHfti9ZUwM5JPGX0csd4](http://munisullana.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=1700%3Amas-de-8-mil-mypes-dinamizaneconomia-desullana&catid=191%3Anoticias1&Itemid=645&fbclid=IwAR1dFIV4Vh1q4eqKFWboZ9OTsv7eD7SwpcRnD3sIHfti9ZUwM5JPGX0csd4)
- [9] ISO 9000:2015, *Sistemas de Gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario*, 4ta. ed. Suiza: La Secretaria General de ISO en Ginebra Suiza. 2015.
- [10] R. Hernández, C. Fernández and P. Baptista, *Metodología de la investigación*. 6ta. ed. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. 2014.
- [11] Ministerio de la producción, Anuario Estadístico Industrial, Mypime y Comercio Interno 2015. 1ra ed. Lima, Perú, 2015.
- [12] A. Pola. *Gestión de calidad*, Barcelona: Marcombo.1998.
- [13] J. E. Gaona, “Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las MYPES del Sector Comercio – Rubro Librerías de la Ciudad de Paíta, Periodo 2012”, Tesis Licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú, 2013.
- [14] M. E. Gonzales, “Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las Mypes del Sector Servicio – Rubro Estación de Servicio-Grifos, del Distrito de Yarinacocha-Periodo 2012 – 2013”, Tesis Licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Yarinacocha, Perú, 2014.
- [15] J. A. Kong and J. M. Moreno, “Influencia De Las Fuentes De Financiamiento En El Desarrollo De Las Mypes Del Distrito De San José – Lambayeque En El Período 2010-2012”, Tesis Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Lambayeque, Perú, 2014.