

GESTIÓN DE CALIDAD, FORMALIZACIÓN, COMPETITIVIDAD,
FINANCIAMIENTO, CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD EN MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DEL SANTA (2013)

QUALITY MANAGEMENT, LEGALIZATION, COMPETITIVENESS,
FUNDING, TRAINING AND PROFITABILITY IN MICRO AND SMALL
ENTERPRISES, PROVINCE OF SANTA (2013)

Reinerio Zacarías Centurión Medina¹

RESUMEN

El presente estudio cuantitativo de diseño no experimental describe las principales características de la gestión de calidad, la formalización, el financiamiento, la competitividad, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas. Para ello se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, se extrajo una muestra de 160 Mypes; con las cuales se determinó sus principales características y las de sus representantes. En 13 Mypes se establecieron las características de la gestión de calidad; en 49 Mypes, las características de la formalización; en 50 Mypes, las características de competitividad; en 97 Mypes, las características del financiamiento; en 100 Mypes, las características de la capacitación y en 11 Mypes las características de rentabilidad. Se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado aplicado a los representantes de las Mypes mediante la técnica de la encuesta y se llegó a las siguientes conclusiones: las Mypes en la provincia del Santa en su mayoría son dirigidas por personas adultas de sexo femenino, con instrucción secundaria y superior técnica, y están en el mercado por más de 4 años. Son formales y fueron creadas para obtener ganancia. La **formalización** les proporciona ventajas como aumento de sus ventas y obtención de créditos, ayudándoles a posesionarse en el mercado. En la **competitividad**, la mayoría de las Mypes no cuenta con un plan estratégico, conoce

¹ Magíster en Administración. Docente investigador, coordinador de investigación y asesor de tesis de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Email: rcenturionm@uladech.pe

a sus competidores y percibe que es competitivo. En el **financiamiento**, las Mypes han solicitado créditos más de una vez a terceras personas a una tasa de más del 20% anual, invirtiéndolo en compra de activos y capital de trabajo. En la **capacitación**, las Mypes consideran que esta es una inversión; por ello, han capacitado a su personal más de una vez en atención al cliente. En la **rentabilidad**, se percibe que las Mypes son rentables, han mejorado su infraestructura. Respecto de la **gestión de calidad**, a pesar de que tienen dificultades del personal con poca iniciativa y no se adapta al cambio y la aplicación de una adecuada gestión de calidad, han mejorado el rendimiento del negocio

Palabras claves: capacitación, competitividad, financiamiento, formalización, gestión de calidad, mypes.

ABSTRACT

The current quantitative non-experimental research which described the main characteristics of quality management, legalization, funding, competitiveness, training and profitability. It was used an intentional non-probabilistic sampling, It was extracted a sample of 160 MSE's. In which were determined the main characteristics of MSE's and their representatives, and in 13 MSE's were determined the characteristic of quality management, in 49 MSE's were determined the characteristics of legalization, in 50 MSE's were determined characteristics of competitiveness, in 97 MSE's were determined characteristics of funding, in 100 MSE's were determined characteristics of training and in 11 MSE's were determined characteristics of profitability. It was used as an instrument a structured questionnaire applied to MSE's representatives through the survey technique, concluding that: The majority of MSE's from the province of Santa, are leaded by adults, female, with high school or high technical education, they are owners and they are in the market more than 4 years, they are legal and they were created to generate profit, Legalization provides advantages such increase of selling and obtaining of credits, helping them to take possession of the market, in the competitiveness, the majority of MSE's do not count with a strategic plan, know their competitors and perceives that it is competitive, in **funding** MSE's have required credits more than once to a third party with a fee of 20% yearly, investing assets purchases, work capital, in Training MSE's consider that this is an investment, have trained their personnel more than once in customer's service. In profitability, perceives that MSE is profitable, has improved its infrastructures, and according to quality Management, despite of having difficulties with the low initiative personnel, it's not adapting to changes and constantly rotation, with the application of an appropriated quality management, the capacity of the Business has improved.

Keywords: Training, competitiveness, funding, legalization, quality management, MSE's

INTRODUCCIÓN

A lo largo de las dos últimas décadas, el país ha sido testigo de un incremento acelerado del número de las micro y pequeñas empresas conducidas por un nuevo tipo de “empresario emergente”. Este segmento de empresas concentra casi la totalidad del crecimiento del empleo reciente. El conocimiento de la dinámica de ese sector implica responder a dos preguntas: ¿Tienen estos empresarios características y trayectorias similares? ¿Alcanzan un mismo dinamismo y nivel de éxito en la conducción de sus empresas? La respuesta es no. El nivel de desarrollo de estas empresas y su crecimiento en términos de empleo, utilidades y productividad es desigual. Las características de sus negocios, los montos de inversión, la tecnología incorporada y las estrategias seguidas para su crecimiento, sugieren que existe una marcada heterogeneidad en el desempeño de los pequeños empresarios y de sus empresas (Valdivia, 2003), por lo que es necesario determinar las características de las variables con base en su definición y entendimiento por parte de los emprendedores.

La primera característica a desarrollar es la siguiente: la **formalización** de las empresas. Según Salazar, es la decisión de uno o varios emprendedores para encaminar su empresa en el marco de la ley, de tal manera que sea reconocida como tal por el Estado. Ella representa el uso de normas en una organización, la codificación de los cargos es una medida de la cantidad de normas que definen las funciones de sus ocupantes, en tanto que la observancia de las normas es una medida de su empleo. La formalización aparece naturalmente cuando las organizaciones crecen, sea por el estilo de gestión o por condiciones de su entorno. Algunas instituciones desarrollan características extremas, perdiendo flexibilidad. Las sucesivas generaciones de dirigentes que la organización pone al frente crean condiciones de distorsión de la formalización. En resumen, la formalización es una técnica organizacional para prescribir cómo, cuándo y quién debe realizar las tareas.

Norman Loayza, al referirse al mecanismo de la **formalización**, sostiene que es sumamente importante por las consecuencias que tiene en el empleo, la eficiencia y el crecimiento económico. Si la formalización se sustenta exclusivamente en hacer que se cumplan las normas, lo más probable es que ello genere desempleo y un bajo crecimiento. Si por el contrario el proceso de formalización se sostiene mediante mejoras tanto del marco legal como de la calidad y disponibilidad de los servicios públicos, generará un uso más eficiente de los recursos y un mayor crecimiento.

En cuanto a costos, la formalidad involucra tanto al ingresar a este sector en complejos y costosos procesos de inscripción y registro como de permanecer dentro del mismo con pago de impuestos, como cumplir con las normas referidas a beneficios laborales y remuneraciones, manejo ambiental, salud, entre otros. De ahí que surja la informalidad

cuando los costos de circunscribirse al marco legal y normativo de un país son superiores a los beneficios que ello conlleva. Pero, en principio, los beneficios de la formalidad son mayores que los de la informalidad, entre ellos, la protección policial frente al crimen y el abuso, el respaldo del sistema judicial para la resolución de conflictos y el cumplimiento de contratos, el acceso a instituciones financieras formales para obtener crédito y diversificar riesgos y, más ampliamente, la posibilidad de expandirse a mercados tanto locales como internacionales. En conclusión, la pertenencia al sector formal también elimina la posibilidad de tener que pagar sobornos y evita el pago de las multas, y tarifas a las que suelen estar expuestas las empresas que operan en la informalidad; por ello, esta aparece cuando el marco legal y normativo es opresivo, cuando los servicios ofrecidos por el Gobierno no son de gran calidad, y cuando la presencia y control del Estado son débiles (Arruñada, 2007).

En relación con la **competitividad**, Iván Vásquez la define como la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas, es decir, sus habilidades, recursos, conocimientos y atributos que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico. Pero también es importante tener en cuenta que en el contexto de competitividad tanto nacional como internacional, las Mypes no solo tienen la necesidad de ser competitivas internamente, sino que la globalización exige buscar la competitividad externa y consolidarse haciendo alianzas estratégicas, subcontratación y utilizar otros mecanismos para lograr permanecer en los mercados. Así, en Latinoamérica las Mypes representan el 97,56% del total de empresas, y frente a esto, sus Estados buscan mejorar su competitividad y gestión, promoviendo leyes favorables para su capacitación, asistencia técnica, facilidad de mercados, innovación y acceso a tecnología (Hernández, 2008).

Otro de los aspectos que se considera importante para el crecimiento y desarrollo de las Mypes es el **financiamiento**, considerado como el conjunto de recursos monetario-financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. El financiamiento se contrata dentro o fuera del país a través de créditos, empréstitos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito, o cualquier otro documento pagadero a plazo.

El acceso al crédito es fundamental para el crecimiento económico sostenible y el desarrollo social. Las micro y pequeñas empresas son capaces de aprovechar mayores oportunidades empresariales solo cuando existe la disponibilidad de productos y servicios financieros diseñados de acuerdo con sus necesidades. Sin embargo, la falta de acceso al crédito es uno de los obstáculos más importantes para desarrollar sus negocios seguido de la inflación, impuestos, trámites, regulaciones, corrupción e inseguridad, las altas tasas de interés, las exigencias para constituir garantías, además de generar otros problemas como la falta de acceso a los mercados de capital y el financiamiento de largo plazo. Este problema afecta especialmente a las pequeñas empresas que son demasiado grandes para las microfinanzas y demasiado pequeñas para los préstamos bancarios.

Relativo al sector microfinanciero que abastece de recursos económicos a las Mypes, **Vargas (2011)** concluye afirmando que este nace en el Perú como consecuencia de las reformas estructurales aplicadas en la década de los noventa para liberalizar la economía. La coyuntura de esa época permitió la aparición de intermediarios financieros formales que intentaron satisfacer las demandas de crédito de las micro y pequeñas empresas (Mypes). Actualmente, el sector se encuentra conformado por Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC) y las Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Mediana empresa (Edpymes).

Es así que el Perú se ha convertido en el país líder en microfinanzas de la región de América Latina, en virtud de que ha desarrollado diversas estrategias tecnológicas, crediticias, para la captación de microdepósitos, y la provisión de servicios colaterales de manera directa o con la intervención de terceros (microseguros, remesas, transferencias, capacitación, etc.). Las microfinanzas se han convertido en uno de los pilares del desarrollo social del país para combatir la informalidad empresarial y la pobreza.

Según Lacalle (2008), las principales características de los microcréditos es la reducida cuantía de los préstamos. Se trata de pequeñas cantidades de dinero que se conceden a muy corto plazo, normalmente por un periodo de un año o inferior. Los periodos de reposición son muy pequeños y las cantidades devueltas en cada reembolso son, asimismo, muy reducidas. Lo más frecuente es que la devolución del principal más los intereses sea semanal o mensual. Se conceden sin garantías colaterales.

Todas las Mypes para el mejor uso de los recursos necesitan que sus colaboradores sean competentes. Esto se logra con la **capacitación**, que es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo con un programa permanente, aprobado, y que pueda brindar aportes a la institución. La capacitación a su vez representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de su recurso humano respecto a las funciones laborales a desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan.

En la vida actual del mundo empresarial, la capacitación está cambiando constantemente la forma de trabajo de las Mypes, ya que les ayuda a mejorar sus procesos; por lo tanto, logran ventajas competitivas. Según Vizcarra (2009), **la capacitación** se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas, dentro de la empresa, las habilidades que necesitan para realizar su trabajo. Este es un proceso que lleva a la mejora continua y con esto a implantar nuevas formas de trabajo. La pequeña y micro empresa que lo adopte generará un valor agregado.

Al empresario de la micro y pequeña empresa le falta una adecuada orientación tanto para los que recién quieren iniciarse en la actividad empresarial, como para los que ya están en este camino empresarial, pues requieren de información y conocimiento a través de la capacitación, para el mejor manejo de su negocio, y por **último** con respecto a la gestión de calidad.

Según Rhea (2010), **gestión** es la actividad principal de todos los que involucran una organización manteniendo un fin común mediante la determinación de políticas, normas,

reglamentos, estatutos, designando las responsabilidades del caso y con el único propósito de mantener y mejorar un Sistema de **gestión de calidad**. La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general, equipos de trabajo, para poder lograr resultados. Al respecto, Pillou (2004), en su artículo sobre calidad, manifiesta que la **gestión de calidad total** se refiere a la implementación de un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los empleados, es decir, una estrategia completa por la cual una compañía entera usa todos los recursos para satisfacer a sus beneficiarios en términos de calidad, costo y plazo. Se debe desarrollar un “espíritu de calidad” y todos deben compartirlo para que la gestión de calidad total tenga éxito en las Mypes que la aplican.

Es importante conocer que el sistema económico en la provincia del Santa en la década de los sesenta estaba basado en sus actividades principales: la pesca y el acero; pero actualmente debido a aspectos coyunturales, por la existencia de vedas programadas y el desempleo, han surgido otras actividades económicas realizadas por emprendedores que han generado su propia fuente laboral conformando unidades pequeñas de producción, servicio y comercio denominadas Mypes, las cuales requieren un tratamiento especial para su supervivencia, es decir, gestionarlas adecuadamente con calidad y aplicando estrategias acorde con sus necesidades, como la formalización, lograr ser competitivas, capacitando a su personal y financiando adecuadamente a sus negocios, para obtener la rentabilidad esperada y lograr un adecuado crecimiento, y desarrollo en este mundo globalizado.

En Chimbote, existen un gran número de Mypes en los diferentes sectores: servicio, comercio o producción. Algunas Mypes desaparecen al poco tiempo de su creación y otras permanecen en el tiempo y se desarrollan en el mercado desconociéndose el motivo de este fenómeno, considerando que existen muchos factores como la gestión de calidad, la formalización, la competitividad, el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad en las Mypes, los cuales por desconocimiento de sus representantes no son usados adecuadamente.

Todo lo señalado nos lleva a plantearnos la siguiente pregunta de investigación: **¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad, la formalización, la competitividad, el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad en las Mypes de la provincia del Santa (2013)?** Para lo cual se planteó como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de Calidad, la formalización, la competitividad, el financiamiento, la capacitación, y la rentabilidad en las Mypes de la provincia del Santa (2013) y como objetivos específicos: determinar las principales características de las Mypes, de los representantes de las Mypes, de la gestión de calidad, de la formalización, de la competitividad, del financiamiento, de la capacitación y de la rentabilidad en las Mypes de la provincia del Santa (2013).

Esta investigación se justifica porque permitirá obtener las principales características de la gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y la rentabilidad que se aplican en las Mypes para su crecimiento y desarrollo. Además se justifica porque permitirá beneficiar con este conocimiento el uso adecuado de las variables en estudio en las Mypes, las cuales permanecerán en el mercado generando puestos

de trabajo que beneficiará a la sociedad y por último servirá como base para realizar otras investigaciones.

METODOLOGÍA

Diseño de la investigación

Fue un estudio cuantitativo de nivel descriptivo que se desarrolló mediante un diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó un muestreo no probabilístico intencional.

Población y muestra

De una población de 356 Mypes se extrajo una muestra de 160 Mypes, distribuida de la siguiente manera: 90 Mypes de Chimbote, 63 Mypes de Nuevo Chimbote y 7 Mypes de Coishco.

Técnicas e instrumentos

De acuerdo a la naturaleza de la investigación, para el análisis de los datos, se utilizó la técnica de análisis estadístico descriptivo y como instrumentos se usaron las tablas de distribución de frecuencias porcentuales. El procesamiento de los datos fue tabulado en una matriz que utilizó el Microsoft Office Word/Excel 2007.

En el estudio se excluyó las Mypes de distritos que pertenecen a otras provincias.

RESULTADOS

Tabla 1. Características generales del representante de las Mypes de la provincia del Santa. Periodo 2009-2012

Datos generales	Número de Mypes	Porcentaje
Edad (años)		
18 – 30	39	24,4
31 – 50	55	34,4
51 a más	66	41,2
Total	160	100,0
Sexo		

Masculino	75	46,9
Femenino	85	53,1
Total	160	100,0
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	9	5,6
Secundaria	79	49,4
Superior no universitaria	48	30,0
Superior universitaria	24	15,0
Total	160	100,0
Cargo		
Dueño	98	61,3
Administrador	42	26,3
Gerente	20	12,4
Total	160	100,0
Tiempo que desempeña en el cargo		
1 a 3	41	25,6
4 a 6	53	33,1
7 a más	66	41,3
Total	160	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes de la provincia del Santa.

Tabla 2. Características de las mypes de la provincia del Santa. Periodo 2009-2012

De la empresa:	Número de Mypes	Porcentaje
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3	28	17,5
4 a 6	53	33,1
7 a más	79	49,4
Total	160	100,0

La empresa es		
Formal	134	83,8
Informal	26	16,2
Total	160	100,0
Su empresa se creó para		
Generar ganancia	123	76,9
Subsistencia	37	23,1
Total	160	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes de la provincia del Santa.

Tabla 3. Formalización de las Mypes de la provincia del Santa. Periodo 2009-2012.

De la formalización	Número de Mypes	Porcentaje
La formalización le proporciona ventaja a su empresa		
Sí	39	79,6
No	10	20,4
Total	49	100,0
¿Qué ventajas proporciona a su empresa?		
Aumento de ventas	16	32,7
Obtención de créditos	22	44,9
Otros	11	22,4
Total	49	100,0
¿En qué régimen está constituido su empresa?		
General	1	2,0
Específico	6	12,2
Simplificado	42	85,7
Total	49	100,0
¿Qué tipo de comprobante emite?		

Boletas	30	61,2
Facturas	19	38,8
Total	49	100,0
¿Cree usted que la formalización le ayuda en el Mercado?		
Sí	36	73,5
No	13	26,5
Total	49	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes de la provincia del Santa.

Tabla 4. Competitividad de las Mypes de la provincia del Santa. Periodo 2009-2012.

De la competitividad	Número de Mypes	Porcentaje
¿Cuenta con un Plan Estratégico?		
Sí	21	42,0
No	29	58,0
Total	50	100,0
¿Conoce usted el término de competitividad?		
Sí	41	82,0
No	9	18,0
Total	50	100,0
¿Cree que su empresa es competitiva?		
Sí	38	76,0
No	12	24,0
Total	50	100,0
¿Conoce usted a sus principales competidores?		
Sí	37	74,0
No	13	26,0
Algunos	0	0,0
Total	50	100,0

¿Ha mejorado la infraestructura de su empresa?	?	
Sí	38	76,0
No	12	24,0
Total	50	100,0
¿De qué forma es competitiva su empresa?		
Precios bajos	11	22,0
Calidad del producto	22	44,0
Atención al cliente	17	34,0
Total	50	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes de la provincia del Santa.

Tabla 5. Financiamiento de las Mypes de la provincia del Santa. Período 2009- 2012

Del financiamiento	Número de Mypes	Porcentaje
¿La empresa ha solicitado algún crédito financiero?		
Sí	58	59,8
No	39	40,2
Total	97	100,0
¿Cuántas veces ha solicitado un crédito?		
1 a 3 veces	45	46,4
4 a 5 veces	39	40,2
6 a más veces	13	13,4
Total	97	100,0
¿A qué tipo de institución financiera solicitó el crédito?		
Bancaria	7	7,2
No bancaria	44	45,4

Usureros	38	39,2
Ninguno	8	8,2
Total	97	100,0
¿Qué tasa de interés pagó?		
Menos del 20% anual	4	4,1
Más de 20 % anual	83	85,6
No solicitó crédito	10	10,3
Total	97	100,0
¿En qué ha invertido el crédito recibido?		
Capital de trabajo	38	39,2
Compra de activos	42	43,3
Mejoramiento de la infraestructura	11	11,3
No solicitó crédito	6	6,2
Total	97	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes de la provincia del Santa.

Tabla 6. Capacitación de las Mypes de la provincia del Santa. Periodo 2009-2012

De la capacitación	Número de Mypes	Porcentaje
¿Se ha capacitado en los últimos años?		
Sí	33	33,0
No	67	67,0
Total	100	100,0
¿Cuántas veces se ha capacitado?		
01-02 veces	28	28,0
03 a más veces	72	72,0
Total	100	100,0
Para usted la capacitación es una		
Inversión	85	85,0
Gasto	15	15,0

Total	100	100,0
¿Qué tipo de capacitación ha recibido su personal?		
Curso en TICS	0	0,0
<i>Marketing</i>	16	16,0
Competitividad y emprendimiento	5	5,0
Atención al cliente	69	69,0
No capacita a su personal	10	10,0
Total	100	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes de la provincia del Santa

Tabla 7. Rentabilidad de las Mypes de la provincia del Santa. Periodo 2009-2012

De la Rentabilidad	Número de Mypes	Porcentaje
¿Conoce usted el término de rentabilidad?		
Sí	10	90,9
No	1	9,1
Total	11	100,0
¿Percibe que su empresa es rentable?		
Sí	10	90,9
No	1	9,1
Total	11	100,0
¿Cree usted que ha mejorado la rentabilidad de su empresa?		
Sí	10	90,9
No	1	9,1
Total	11	100,0
¿Utiliza registros contables?		
Sí	10	90,9

No	1	9,1
Total	11	100,0
¿Ha mejorado la infraestructura de su empresa con la rentabilidad que obtuvo?		
Sí	6	54,5
No	5	45,5
Total	11	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes de la provincia del Santa

Tabla 8. Gestión de la calidad de las Mypes de la provincia del Santa. Periodo 2009- 2012

Gestión de la calidad	Número de Mypes	Porcentaje
¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?		
Sí	13	100,0
No	0	0,0
Total	13	100,0
Técnicas Modernas		
Benchmarking	0	0,0
Red-corporativas	0	0,0
Empowerment	0	0,0
Las 5 C	10	76,9
Outsourcing	1	7,7
Otros	2	15,4
Total	13	100,0
Dificultades del personal		
Poca iniciativa	6	46,2
Aprendizaje lento	2	15,4
No se adapta a los cambios	4	30,7
Desconocimiento del puesto	1	7,7

Otros	0	0,0
Total	13	100,0
¿Su personal es bien competitivo?		
Sí	4	30,8
No	9	69,2
Total	13	100,0
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	13	100,0
La evaluación	0	0,0
Escala de puntuaciones	0	0,0
Evaluación de 360°	0	0,0
Otros	0	0,0
Total	13	100,0
¿La excesiva rotación del personal le impide una adecuada gestión de la calidad?		
Sí	11	84,6
No	2	15,4
Total	13	100,0
¿La capacitación le ayudaría a realizar una gestión de la calidad?		
Sí	13	100,0
No	0	0,0
Total	13	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Mypes de la provincia del Santa

4.2. Análisis de los resultados

El presente estudio tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad, la formalización, la competitividad, el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes de la provincia del Santa; para lo cual se planteó objetivos específicos como determinar las principales características de los representantes de las Mypes, las principales características de las Mypes y de cada una de las variables: gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad de las Mypes de la provincia del Santa, logrando los siguientes resultados.

Con respecto a los representantes de las Mypes (Tabla N° 1), se determinó como resultado que la **edad** promedio de los representantes está entre 50 años a más en un 41.2%; de 31 a 50 años, en un 34.4 % y de 18 a 30 años solo alcanzó un 29.4%, dejando entrever que las Mypes están siendo dirigidas por personas adultas (75.6%). **En cuanto al sexo** de los representantes de las Mypes, prevalece el sexo femenino con un 53.1 % sobre el masculino que solo tiene el 46.9%, lo que indica que los emprendedores son en su mayoría mujeres. A la pregunta sobre el **grado de instrucción** de los representantes se estableció que tienen un grado de instrucción de secundaria y superior no universitaria (79.4 %); estableciéndose que solo un pequeño porcentaje de representantes tiene instrucción superior universitaria (15%). Con respecto al **cargo que desempeña**, el representante de la Mypes en su mayoría es el dueño (61.3 %) y solo en un tercio de las Mypes, el representante es administrador o gerente (38.7%). A la pregunta sobre el **tiempo que desempeña el cargo**, se obtuvo como resultado que los representantes de las Mypes al ser los dueños que dirigen sus propias Mypes, desempeñan el cargo de 4 a más de 7 años (74.4 %) de acuerdo con el tiempo de funcionamiento que tiene su Mypes.

Con respecto a las Mypes (Tabla N° 2). A la pregunta del **tiempo de permanencia en el rubro**, el resultado indica que la mayoría de Mypes tiene una permanencia promedio en el mercado de 4 años a más de 7 años (82.5%), lo que implica que ha sido gestionada adecuadamente; y solo una minoría tiene una permanencia de 0 a 3 años (17.5%). Además el presente estudio determinó que la mayoría de las Mypes son formales (83.8 %), lo que les permite funcionar de acuerdo a la normatividad, obteniendo los beneficios correspondientes, pero también se ha obtenido como resultado que existen una minoría de Mypes que son informales (16.2 %). A la pregunta **para qué se creó la empresa**, el resultado indica que la mayoría de las Mypes fue creada para generar ganancias (76.9%), que es el fin de toda empresa mas solo una minoría se creó como subsistencia (23.1%) a falta de un empleo para la familia.

Con respecto a la formalización (Tabla N° 3). A las preguntas si **la formalización le proporciona ventajas a su empresa y qué ventajas**, respondieron que sí le proporciona ventajas (79.6%). En alusión a que al estar formalizada tiene el respaldo de la normatividad al realizar contratos públicos y privados, además de otras ventajas como obtenciones de créditos de las entidades financieras y aumento en sus ventas (77.6%). A la pregunta **en qué régimen** está constituida su empresa, la mayoría se encuentra en el régimen

simplificado (85.7%), ya que este tiene más beneficios para la micro y pequeña empresa y solo una minoría se encuentra en el régimen específico y general (14.2%); por la misma característica del régimen a que pertenecen, estas emiten en su mayoría solo boletas (61.2 %) como comprobante de ventas. Y solo una minoría emite facturas (38.8 %). La mayoría de las Mypes asegura que la formalización le ayuda a posesionarse en el mercado (73.5%); en cambio, solo a un tercio de las Mypes la formalización no le ayuda a posesionarse en el mercado (26.5%), por lo que algunos permanecen en la informalidad. Norman Loayza, el mecanismo de la formalización es sumamente importante por las consecuencias que tiene en el empleo, la eficiencia y el crecimiento económico. La informalidad surge cuando los costos de circunscribirse al marco legal y normativo de un país son superiores a los beneficios que ello conlleva. La formalidad involucra costos tanto al ingresar a este sector en complejos y costosos procesos de inscripción y registro – como de permanecer dentro del mismo – con pago de impuestos, cumplir las normas referidas a beneficios laborales y remuneraciones, manejo ambiental, salud, pero con la posibilidad de expandirse a mercados tanto locales como internacionales.

Con respecto a la competitividad (Tabla N° 4). Las Mypes de la provincia del Santa para permanecer en el mercado deben ser competitivas, es por ello que el presente estudio trata de determinar las características de la competitividad y cómo se presenta esta variable en las Mypes, teniendo como resultado que en la mayoría de ellas se conoce el término competitividad (82.0 %), además creen que son competitivas (76.0 %), por la calidad de sus productos que ofrecen (44.0 %) , por la buena atención al cliente (34.0%) y por sus precios bajos (22.0%), debido a que conocen las debilidades y fortalezas de sus principales competidores (74.0%) y además han mejorado su infraestructura (76.0 %), lo que les da una buena presentación e imagen hacia su clientes y les permite ser competitivas a pesar que un poco más de la mitad no cuentan con un Plan Estratégico (58.0%). Para Iván Vásquez, competitividad, es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas, es decir sus habilidades, recursos, conocimientos y atributos que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico pero también es importante tener en cuenta que en el contexto de competitividad tanto nacional como internacional, las Mypes no solo tienen la necesidad de ser competitivas internamente, sino que la globalización, exige buscar la competitividad externa y consolidarse haciendo alianzas estratégicas

Con respecto al financiamiento (Tabla N° 5). Las Mypes de la provincia del Santa para mantener sus operaciones en el mercado, en su mayoría han solicitado créditos financieros (59.8%) y de 1 a 5 veces (86.6%) solo una minoría ha solicitado más de 6 veces (13.4%), pero ha solicitado crédito al sistema no bancario y a usureros (84.6%), quienes que les han cobrado intereses altos, es decir, más del 20 % anual (85.6%), solo una minoría ha solicitado crédito al sistema bancario (7.2%). Estos créditos han sido utilizados en compra de activos y como capital de trabajo (82.5%) y solo una minoría lo ha utilizado en el mejoramiento de su Infraestructura (11.3%). El financiamiento considerado como el conjunto de recursos monetarios financieros para realizar una actividad económica, generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios.

El financiamiento se contrata dentro o fuera del país a través de créditos, empréstitos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo. Las Mypes consideran que la falta de acceso al crédito es uno de los obstáculos más importantes para desarrollar sus negocios seguido de la inflación, impuestos, trámites, regulaciones, corrupción e inseguridad. Las altas tasas de interés, las exigencias para constituir garantías, y la falta de acceso a los mercados de capital y el financiamiento de largo plazo constituyen los principales problemas identificados por parte de las Mypes este problema afecta especialmente a las pequeñas empresas que son demasiado grandes para las microfinanzas y demasiado pequeñas para los préstamos bancarios.

Con respecto a la capacitación (Tabla N° 6). Las Mypes de la provincia del Santa en los últimos años no ha capacitado a su personal (67.0 %), lo que ha impedido su crecimiento y desarrollo, que antes sí lo tenían porque capacitaban a su personal hasta más de 3 veces (72.0%) , porque consideran que la capacitación es una inversión así lo manifiesta una gran mayoría (85.0%) y solo una minoría (15%) lo valora como un gasto; es por eso que todavía existen algunas Mypes que no pueden mantenerse competitivas en el mercado. Por otro lado, las Mypes de la provincia del Santa capacitan a su personal en Atención al cliente (69.0%), en Marketing, competitividad y emprendimiento (21.0%) y un 10% no capacita al personal. Según Vizcarra, (2009), la capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas, dentro de la empresa, las habilidades que necesitan para realizar su trabajo. Este es un proceso que lleva a la mejora continua y con esto a implantar nuevas formas de trabajo. A la Mypes que lo adopte le generará un valor agregado volviéndolas competitivas.

Con respecto a la gestión de calidad (Tabla N° 8). Las Mypes de la provincia del Santa saben que gestionar su empresa con calidad contribuye a mejorar su rendimiento así lo reconoce la totalidad (100.0%). Esto conlleva usar técnicas modernas de administración como las 5 C que son aplicadas por el 76.9 %, el *outsourcing* y otras lo aplican el 23.1 % de las Mypes. Asimismo aplicar una adecuada gestión de calidad que implica la participación de los trabajadores, pero a veces se dificulta cuando hay poca iniciativa por parte de los trabajadores (46.2%), algunos no se adaptan a los cambios (30.7%), otros tienen aprendizaje lento o desconocen el puesto (23.1%), razones por las que la mayoría de las Mypes no tiene un personal competitivo (69.2 %) y solo un tercio de estas lo tiene. Las técnicas que la totalidad de las Mypes utilizan para medir el rendimiento del personal es la observación (100.0%). Otro de los aspectos que impiden aplicar una adecuada gestión de calidad es la excesiva rotación de personal a que está sujeta la mayoría de estas Mypes (84.6 %). La totalidad de las Mypes (100%) considera que la capacitación al personal ayudaría a realizar una adecuada gestión de calidad, así lo afirma Rhea, cuando dice que la gestión es la actividad principal de todos quienes involucran una organización manteniendo un fin común mediante la determinación de políticas, normas, designando las responsabilidades del caso y con el único propósito de mantener y mejorar un *Sistema de Gestión de Calidad*, la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general de

equipos de trabajo, para poder lograr resultados positivos el cual no se está logrando en las Mypes de la provincia del Santa.

CONCLUSIONES

El presente estudio sobre las Mypes de la provincia del Santa permite concluir lo siguiente:

- Los representantes de las Mypes en su mayoría son adultos y tienen una edad promedio entre 31 a más años, predomina el sexo femenino, con instrucción secundaria superior no universitaria. Se desempeña en la Mypes como dueño y como tal está en el cargo de 4 años a más.
- La mayoría de las Mypes de la provincia del Santa tiene permanencia en el rubro de 4 años a más, son formales y fueron creadas para obtener ganancias
- La mayoría de las Mypes de la provincia del Santa asegura que la formalización les proporciona ventajas, como aumento de sus ventas, obtención de créditos, y les ayuda a posesionarse en el mercado.
- La mayoría de las Mypes no cuenta con un plan estratégico, pero conoce a sus competidores y percibe que es competitiva.
- La mayoría de las Mypes utiliza el financiamiento, ya que ha solicitado créditos más de una vez a terceras personas a una tasa de más del 20% anual, invirtiéndolo en compra de activos y en capital de trabajo
- La mayoría de las Mypes consideran que la capacitación es una inversión, y ha capacitado a su personal más de una vez en atención al cliente
- La mayoría de las Mypes tiene dificultades con el personal de poca iniciativa, que no se adapta al cambio, permitiendo una rotación constante, pero la totalidad de las Mypes coincide que con la aplicación de una adecuada gestión de calidad ha mejorado el rendimiento de su negocio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arruñada B. (2007). *El Imperativo de Eficacia en la Formalización de Empresas. Globalización, Competitividad y Gubernalidad*. Universia.net. Extraída el 01 Nov. 2011. Disponible desde: http://gcg.universia.net/pdfs_revistas/articulo_67_1195588177385.pdf

- Hernández, L. (2008). Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las Mypes del *sector turismo de la localidad de Huancavelica año 2008*. Memoria para optar al Título de Contador Público, Escuela de Ciencias Empresariales, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Loayza, N. (2008). *Causas y consecuencias de la informalidad en el Perú*. Extraída el 1 de Nov. 2011. Disponible desde: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/15/Estudios-Economicos-15-3.pdf>
- Lacalle, M. (2008). *Microcréditos y pobreza, De un sueño al Nobel de la Paz*. Madrid Turpial S.A.
- Pillou, J. (2004). *Calidad*. Extraído el 3 febrero, 2013, disponible en: <http://es.kioskea.net/contents/qualite/qualite-introduction.php3>
- Rhea, E. G. (2010). *Manual de gestión de calidad para el departamento de asuntos públicos de la dirección provincial de salud de Imbabura* (cap. 2). Extraído el 11 febrero, 2013 del sitio web de la Universidad Técnica del Norte: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/873/2/02%20ICA%20101%20TESIS%20DEFINITIVA.pdf>
- Salazar, G. (2007). *Micro y pequeña empresa Mypes*. Extraída el 8 Nov. 2011. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos16/micro-empresa/micro-empresa.shtml>
- Vizcarra, N. (2009). *Importancia de la Capacitación para las Mypes*. Mundo Mypes. Extraído el 3 febrero, 2013, de <http://www.mundoMypes.com/articulos/44-recursos-humanos/167-importancia-de-la-capacitacion-para-las-Mypes.html>
- Vargas, E. (2011). *Informe sectorial Perú: Sistema Microfinanciero*. PacificCredit Rating.
- Vásquez I. (2011). *Formalización empresarial. Mi empresa en Marcha*. Extraída el 1 Nov 2011. Disponible desde: <http://miempresaenmarcha.blogspot.com/2011/08/formalización-empresarial.html>