

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN**  
**Enrique Guzmán y Valle**  
**Alma Máter del Magisterio Nacional**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**Tesis**

**Microfinanzas y su relación con la calidad del servicio en las MYPES**

**del distrito Callao, 2014**

**Presentada por**

**Hugo Luis GARCÍA FLORES**

**Asesor**

**William Alberto HUAMANÍ ESCOBAR**

**Para optar al Grado Académico de**

**Maestro en Administración con**

**mención en Administración**

**Lima – Perú**

**2018**

**Microfinanzas y su relación con la calidad del servicio en las MYPES del distrito Callao,**

**2014**

A Dios, a mi esposa e hijos, por todo su  
apoyo y haberme sabido comprender.

### **Reconocimientos**

A los catedráticos de la Escuela de posgrado de la UNE, quienes me orientaron para concluir satisfactoriamente mi Maestría y en especial a mi asesor Mg. Alberto Huamani Escobar quien me guio para poder llevar a cabo todas las actividades relacionadas con el desarrollo de mi tesis.

## Tabla de contenidos

Título	ii
Dedicatoria	iii
Reconocimiento	iv
Tabla de contenidos	v
Lista de tablas	vii
Lista de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
<b>Capítulo I. Planteamiento del problema</b>	<b>13</b>
1.1 Determinación del problema	13
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3 Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4 Importancia y alcances de la investigación	18
1.5 Limitaciones de la investigación	20
<b>Capítulo II. Marco teórico</b>	<b>22</b>
2.1 Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. Antecedentes nacionales	22
2.1.2. Antecedentes internacionales	26
2.2 Bases teóricas	31
2.2.1. Microfinanzas	31
2.2.2 Calidad del servicio financiero	33

2.3	Definición de términos básicos	39
<b>Capítulo III. Hipótesis y variables</b>		44
3.1	Hipótesis	44
3.1.1.	Hipótesis general	44
3.1.2.	Hipótesis específicas	44
3.2	Variables	44
3.3	Operacionalización de variables	45
<b>Capítulo IV. Metodología</b>		47
4.1	Enfoque de la investigación	47
4.2	Tipo de investigación	47
4.3	Diseño de investigación	47
4.4	Población y muestra	48
4.5	Técnicas e instrumentos de recolección de información	49
4.6	Tratamiento estadístico	50
4.7	Procedimiento	52
<b>Capítulo V. Resultados</b>		54
5.1.	Validez y confiabilidad de los instrumentos	54
5.2.	Presentación y análisis de resultados	57
5.3.	Discusión de los resultados	66
Conclusiones		68
Recomendaciones		69
Referencias		70
Apéndices		72

### List/a de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables: Gestión financiera de microfinanzas	45
Tabla 2. Operacionalización de variables: Calidad del servicio financiero en la Pymes	46
Tabla 3. Instituciones Financieras de Microfinanzas	48
Tabla 4. Opinión de expertos para la validación sobre Gestión financiera de microfinanzas	55
Tabla 5. Opinión de expertos para la validación del cuestionario sobre la Calidad del servicio financiero.	56
Tabla 6. Confiabilidad del cuestionario sobre Gestión financiera de microfinanzas	57
Tabla 7. Confiabilidad del cuestionario sobre Calidad del servicio financiero	57
Tabla 8. Dimensión Planificación de la Gestión financiera de microfinanzas	57
Tabla 9. Dimensión Metas de la Gestión financiera de microfinanzas	58
Tabla 10. Dimensión Supervisión de la Gestión financiera de microfinanzas	59
Tabla 11. Calidad del servicio financiero en la MYPES	59
Tabla 12. Valoración de la Gestión financiera de microfinanzas	60
Tabla 13. Valoración de la Calidad del servicio financiero en la MYPES	60
Tabla 14. Pruebas de chi-cuadrado	62
Tabla 15. Pruebas de chi-cuadrado	63
Tabla 16. Pruebas de chi-cuadrado	64
Tabla 17. Pruebas de chi-cuadrado	66

**Lista de figuras**

Figura 1. Estadísticas representativas de las MYPES	16
Figura 2. Relación entre la gestión de microfinanzas con la calidad del servicio financiero de MYPES	48
Figura 3. Dimensión Planificación	58
Figura 4. Dimensión Metas	58
Figura 5. Dimensión Supervisión	59
Figura 6. Calidad del servicio financiero	60

## **Resumen**

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de relación entre la percepción del manejo de las Microfinanzas con la calidad del servicio de atención financiera en las MYPES del distrito Callao, 2014. El tipo de investigación es no experimental y de diseño descriptivo, correlacional, bivariada y transversal. Los factores de estudio son dos: las Microfinanzas y la Calidad del servicio financieros de empresas dedicadas al rubro. La población de estudio y muestra estuvo conformada por 50 trabajadores que laboran en las MYPES del distrito Callao, 2014. Para la recolección de datos se confeccionaron instrumentos para medir la percepción del manejo de las Microfinanzas y la calidad del servicio. Se aplicó a los 50 trabajadores directamente participantes de la investigación. Los instrumentos cumplen con las cualidades de validez y confiabilidad. La interpretación de los resultados se realizó mediante la distribución de frecuencias y porcentajes, aplicando un tratamiento estadístico inferencial, cuyo análisis arrojó como conclusión que si existe una relación de manera muy significativa entre el uso de las Microfinanzas con la calidad del servicio financiero otorgadas a las MYPES del distrito Callao, 2014, por lo que es preciso implementar sugerencias de mejora dirigida a promover la calidad del servicio financiero en las MYPES del Callao.

Palabras clave: Manejo de Microfinanzas, Calidad de servicio

### **Abstract**

The objective of this research was to determine the level of relationship between the perceptions of the management of Microfinance with the quality of the financial assistance service in the MYPES of the Callao district, 2014. The type of research is non-experimental and descriptive design, correlational, bivariate and transversal. The study factors are two: Microfinance and the financial service quality of companies dedicated to the ruble. The study and sample population consisted of 50 workers who work in the MYPES of the Callao district, 2014. For the collection of data, instruments were made to measure the perception of the management of Microfinance and the quality of the service. It was applied to the 50 workers directly participating in the investigation. The instruments comply with the qualities of validity and reliability. The interpretation of the results was made through the distribution of frequencies and percentages, applying an inferential statistical treatment, whose analysis showed that there is a very significant relationship between the use of Microfinance and the quality of the financial service granted to the MYPES of the Callao district, 2014, so it is necessary to implement improvement suggestions aimed at promoting the quality of the financial service in the MYPES of Callao.

**Keywords:** Microfinance management, Quality of service

## Introducción

Las micro y pequeñas empresas, MYPES, actualmente juegan un rol muy importante en la economía no sólo del Perú, sino en todos los países del mundo, porque generan más empleos que las empresas grandes o el propio Estado (más del 70% de peruanos trabajan en una MYPE), además por su contribución al Producto Bruto Interno (del valor total de bienes y servicios finales producidos dentro del territorio nacional, el 42% es producido por las MYPES).

La evolución de las micro y pequeñas empresas en el Perú encuentra su génesis en dos hechos importantes: el primero de ellos se refiere a los ciclos evolutivos por los que naturalmente va atravesando la economía nacional, tanto en los períodos de reactivación (69-74, 79-82, 85-87, años en los que la población tenía mayores ingresos por lo que buscaban invertir el excedente en sectores rentables); como a los de recesión (76-78, 83- 84, 88-90, épocas de cierre de empresas y despidos laborales intempestivos, por lo que se "inventaban" puestos de trabajo temporales mientras iban buscando otro empleo).

La segunda causa para que las MYPE empiecen a tomar fuerza en la economía nacional es el cada vez más creciente proceso de migración de los campos a las ciudades, el mismo que se da entre muchos factores, por la mayor concentración de la actividad industrial en la capital y las ciudades más grandes (Callao, Arequipa, Trujillo y Chiclayo) y por el crecimiento constante de los movimientos subversivos en las zonas rurales del país (Infante, 2006).

Las instituciones de microfinanzas (IMFs) y otros proveedores de servicios financieros desarrollaron en las últimas décadas productos y métodos de prestación capaces de satisfacer las diversas necesidades financieras de las personas de bajos ingresos. Por ejemplo, a diferencia de otras formas de préstamos, los micros préstamos recurren a metodologías como los préstamos y las responsabilidades grupales, los requisitos de ahorro previos al préstamo y

el aumento gradual de la magnitud de los préstamos, lo que permite evaluar la solvencia de los clientes. Los proveedores de servicios de microfinanzas siguen perfeccionando sus conocimientos acerca de las necesidades financieras de sus potenciales clientes y adaptan, en consecuencia, sus productos y metodologías.

El financiamiento a las MYPES es fundamental para impulsar el desarrollo de este sector económico que por mucho tiempo estuvo relegado, no solo por las entidades financieras bancarias sino también por las instituciones del Estado, es por esto que el presente trabajo trata de resaltar la relación que existe entre la utilización de Microfinanzas con la calidad del servicio financiero en las MYPES del distrito Callao, 2014.

La presente investigación consta de cinco capítulos: El primero, corresponde al planteamiento del problema en el cual se considera la formulación del problema, los objetivos, la justificación, la fundamentación y formulación de la hipótesis, la identificación y clasificación de variables.

El segundo, se refiere al marco teórico, en ella se presenta antecedentes de investigación, base teórica y definición de términos básicos.

El tercero, está referido al proceso de contrastación de hipótesis; en este capítulo se expone la presentación, análisis e interpretación de los datos y los procesos de prueba de hipótesis.

El cuarto, constituye la metodología de la investigación científica, abordando puntos como la operacionalización de las variables de investigación, tipificación de la investigación, estrategias de investigación, población e instrumentos de recolección de datos.

El quinto capítulo presenta los resultados a nivel descriptivo como a nivel inferencial, así como la operacionalización de las variables.

El estudio finaliza con las conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndices.

## Capítulo I

### Planteamiento del problema

#### 1.1. Determinación del problema

El mercado urbano crece de forma exponencial pero todavía hay espacio para el diseño de nuevos productos de crédito para otros segmentos, principalmente en zonas desatendidas de la Provincia Constitucional del Callao. Hay espacio también para la creatividad, innovación e implementación de servicios no financieros colaterales para productos financieros de ahorro y crédito.

Se considera pertinente esta investigación porque al generar las microempresas empleo y mejora de la calidad de vida de sus familias contribuyen con el desarrollo del país.

Cuando una empresa proporciona un mal servicio a sus clientes no existe excusa, mientras que cuando ofrece servicios de excelencia siempre incurrirá en costos menores y asegurará un mejor futuro para su organización.

La base para ofrecer buenos servicios es cuando se aprende a escuchar atentamente a los clientes y nos comprometemos a establecer un compromiso integral por parte de todos y cada uno de los miembros de la institución, buscando mejorar diariamente a fin de satisfacer a plenitud sus necesidades, compromiso que no debe corresponder únicamente a los empleados que tiene contacto directo con los clientes, sino promover una actitud de servicio entre todo el personal para que brinden una atención personalizada a los clientes, haciéndoles sentirse como el elemento de más importancia para la institución.

La calidad del servicio es de suma importancia para cualquier institución, ya que repercute directamente en el nivel de valor que le da el usuario al sentir que aumentan sus beneficios y se reducen sus molestias. Es un hecho que los clientes siempre buscarán obtener un “Valor Adicional”.

De otro lado, nuestro país es considerado el líder en Microfinanzas según el informe

anual del BID “Entorno de Negocios para las microfinanzas de América Latina y El Caribe”. El dinamismo y buen desempeño de este sector se atribuye a la calidad de las regulaciones y controles financieros de la SBS, institución que ha logrado una buena reputación a nivel internacional.

En un contexto donde los créditos aún están concentrados en los departamentos de la costa del Perú, donde la bancarización de los agentes económicos es aún lento, donde nuestro país concentra a más de 3 millones de micro y pequeñas empresas de las cuales solo un millón de ellas accede al crédito formal.

En un entorno de incursión de la banca en las microfinanzas, así como la competencia de las entidades micro financieras el desarrollo de nuevos productos orientados a segmentos potenciales de empresarios de la micro y pequeña empresa y personas naturales, buscan satisfacción y el logro de su fidelización.

Por otra parte, existen microempresarios que decidieron formalizar la empresa desde el primer día, con la esperanza de poder obtener un crédito en cualquier entidad financiera. El comportamiento crediticio del microempresario es medido por el cumplimiento de sus obligaciones; los cuales son reportados a la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS).

El sector informal es el conjunto de unidades que producen bienes y servicios en pequeña escala, no llevan contabilidad, sus gastos productivos no se distinguen de sus gastos familiares, tienen una organización rudimentaria y no están registradas en la administración tributaria”, señala el INEI.

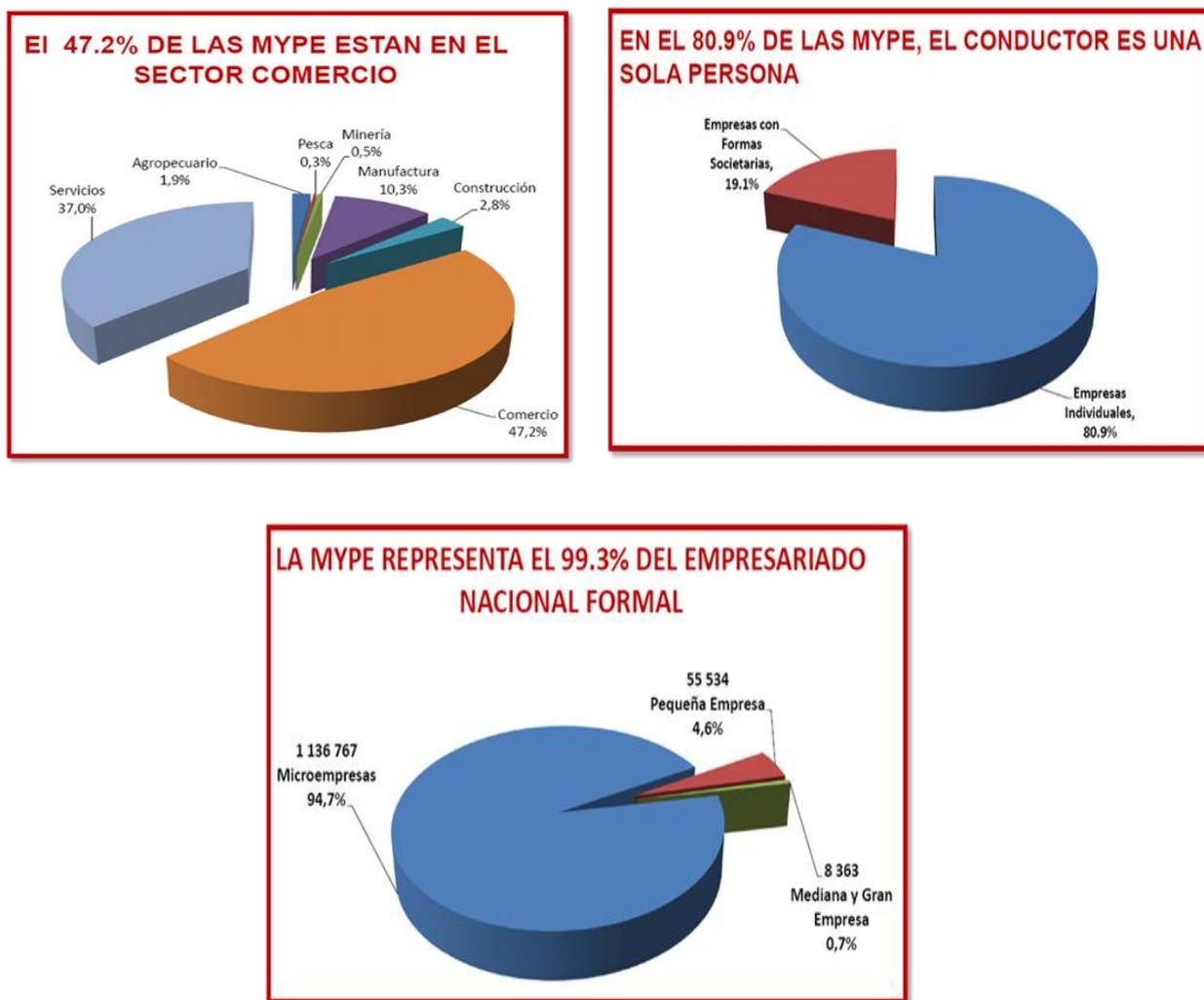
Según el INEI, el área urbana concentra el 85% de unidades productivas informales, esto significa que de cada 100 unidades productivas 85 son informales y en el área rural las unidades productivas informales llegan al 99%.

Al mismo tiempo, ante la reiteración de periodos largos de crisis económica las mujeres

empezaron a involucrarse en actividades de generación de ingresos para cubrir las brechas en los ingresos familiares. Como consecuencia, participaron de manera inédita en las nuevas unidades informales o bien en actividades productivas asociadas a programas sociales para paliar los efectos de la crisis. Varias ONG comenzaron a brindar los primeros créditos a grupos de mujeres asociadas en clubes de madres o comedores populares para que realizaran actividades asociativas de generación de ingresos.

Esta va a ser la primera puerta de entrada de acceso a las mujeres pobres a las microfinanzas en el país, respondiendo a su demanda por generar sus propios ingresos antes que solamente recibir soporte asistencial para la alimentación y supervivencia. Varias ONGS nacionales empezaron su experiencia en el financiamiento con aquellas mujeres relacionadas a los programas asistenciales promovidos desde el estado, las iglesias, o por iniciativas autogestionarias, como CARE, ADRA, OFASA, CARITAS, SEPAR, y otras más formarían programas de microcrédito para hombres y mujeres auto-empleados sobre todo en el sector comercio y servicios y, algunos de estos programas dieron origen a entidades especializadas en las microfinanzas.

En el Perú más del 97% de empresas están en esta categoría y han permitido que muchas personas y familias tengan lo suficiente para sobrevivir en algunos casos, pero también encontramos ejemplos de aquellos que gracias a al apoyo recibido se convirtieron en grandes empresas. En la gran mayoría de casos, estas empresas son familiares. Eso quiere decir que los miembros de la familia son parte activa en el desarrollo de la actividad. Un ejemplo lo encontramos en las bodegas, tiendas que comercializan ropa, zapatos u otros.



**Figura 1.** Estadísticas representativas de las MYPES

Tal vez uno de los grandes problemas de estos pequeños negocios es el nivel de informalidad en el que se encuentran y se mantienen así por mucho tiempo en un afán de solo supervivencia. Sin embargo, esto, en muchos casos, los mantiene estancados en su desarrollo, lo que no les permite atender a otros grandes negocios o los obliga a tomar créditos demasiado caros.

Para aquellos que buscaban democratizar el crédito en el Perú, el reto fue más grande que la salud del sistema financiero, la cual presumiblemente se hubiera recuperado en el tiempo. Para muchos observadores el obstáculo principal era una cultura que conspiraba para mantener a los pobres fuera de los bancos. En efecto, el arcaico sistema legal imponía

exagerados requisitos formales.

Los pobres eran excluidos del sistema financiero porque carecían de documento de identidad, contabilidad apropiada, propiedad registrada y hasta de la vestimenta y el lenguaje requerido para captar la atención de los funcionarios de crédito. Si una entidad regulada trataba de alcanzar a las pequeñas empresas tenía que remontar restricciones como las que exigían que los libros contables de los prestatarios sean auditados por un contador colegiado. Adicionalmente, las políticas públicas incluyeron topes de tasas de interés y de condonación de deudas, lo que jugó en contra de la creación de una sana cultura financiera, sumando al problema más que la solución.

En un contexto donde los créditos aún están concentrados en los departamentos de la costa del Perú, donde la bancarización de los agentes económicos es aun lenta y donde nuestro país concentra a más de 3 millones de micro y pequeñas empresas de las cuales solo un millón de ellas accede al crédito formal.

En un entorno de incursión de la banca en las microfinanzas, así como la competencia en las entidades microfinancieras, se propuso formular el problema de investigación:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Existe relación entre la gestión de microfinanzas con la calidad del servicio financiero otorgadas a las MYPES en el distrito del Callao?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Existe relación entre la planificación de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao?

¿Existe relación entre las metas de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao?

¿Existe relación entre la supervisión de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de relación entre la gestión de microfinanzas con la calidad del servicio financiero otorgadas a las MYPES en el distrito del Callao.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar el nivel de relación entre la planificación de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.

Determinar el nivel de relación entre las metas de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.

Determinar el nivel de relación entre la supervisión de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.

### **1.4. Importancia y alcances de la investigación**

Al referirse a las microfinanzas en el Perú necesariamente se debe empezar mencionando que las microfinanzas se iniciaron con los microempresarios, a comienzos de los años 80. Fue una respuesta a la alta tasa de desempleo que existía en la época. Los jubilados y desempleados empezaron a formar pequeños negocios como respuesta a la crisis económica que vivía el Perú, era la mejor salida que tenían, generar su propio empleo.

En ese momento, se formaron los micros y pequeños negocios. Al mismo tiempo, aumentaba la migración de la población rural a las ciudades más importantes del Perú.

Las cajas municipales de ahorro y crédito fueron las pioneras en atender a este nuevo sector que se formaba en el país y empezaron con los créditos pignoraticios y los microcréditos, ya que el sistema financiero tradicional no atendía a este sector como lo está haciendo en la actualidad. Estas entidades crearon su propia tecnología crediticia, una forma particular de evaluar el sector, que por lo general es informal.

Las cajas municipales de ahorro y crédito, las cajas rurales, las cooperativas de ahorro y crédito empezaron a otorgar créditos individuales y grupales desde s/. 300.00 hasta los s/3,000.00.

Las Instituciones microfinancieras, están supervisadas por la Superintendencia de Banca Seguros y AFP y el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), se sujetan a las disposiciones sobre el encaje y las normas obligatorias, así mismo de acuerdo a ley son miembros del Seguro de Depósitos.

La justificación de un estudio de investigación puede ser de carácter teórico, práctico o metodológico.

#### **a. Justificación Teórica:**

Las microfinanzas consisten en la prestación de servicios financieros a los pobres de manera sostenible, entre los que se incluyen los créditos para capital de trabajo, activo fijo, vivienda hipotecaria, ahorros, los seguros, las transferencias, remesas, etc.

Las microfinanzas pretenden aumentar y consolidar el sistema financiero a fin de que abarquen un segmento más amplio de la población.

#### **b. Justificación metódica**

El trabajo de investigación se desarrolló siguiendo los procedimientos del método científico, del método descriptivo y el diseño correlacional, con la rigurosidad que requiere la investigación científica, para tener resultados científicos que expliquen la relación entre las dos variables de estudio.

Los resultados de esta investigación, además de comprobar la relación que existe en ambas variables, reportará recomendaciones que las Instituciones de microfinanzas en estudio, quienes decidirán en qué medida podrán ser vías válidas para aplicar los correctivos a que hubiere lugar.

### **c. Justificación social**

Las microfinanzas desempeñan una función muy importante en la reducción de la pobreza y, asimismo, contribuyen con la creación de empleo y al desarrollo local. Como un puente que ayuda a los operadores informales a encontrar su camino a la economía formal.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

### **a. Limitaciones Teóricas**

Dificultades en la obtención de fuentes primarias y su relación a nuestras variables de investigación, los referentes se superan en función a la recopilación de datos estadísticos.

### **b. Limitación Temporal**

El tiempo asignado es otro condicionante que acorta el periodo de trabajo, en el caso materia de investigación su ejecución se inicia en el mes de abril del año 2014 y su posible culminación es en el mes de Diciembre de 2015.

### **d. Limitación de Recursos**

Los recursos económicos o presupuesto serán totalmente autofinanciados.

### **e. Control de problemas**

Durante la aplicación de un instrumento, surgieron diversos aspectos que dificultaron obtener en el tiempo programado los resultados obtenidos. La investigación como es realizada en un momento dado, podemos realizar en un momento no propicio, lo que varía los resultados.

Además de las limitaciones presentadas por Campos y otros, se considera conveniente establecer una limitación más.

**f. Limitaciones bibliográficas**

Acceso restringido a las bibliotecas. Las universidades particulares son las que más investigación poseen sobre el tema. La existencia de libros y materiales de consultas es abundante en Internet, pero restringida, todos los investigadores no tenemos opción a estos textos. En las bibliotecas y puestos de venta de libros, se encuentra textos generales o textos específicos con un alto valor de compra, que merma nuestra economía y aumenta nuestro presupuesto.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes relevantes que directa o colateralmente se relacionan con las presentes investigaciones a nivel nacional e internacional son:

##### 2.1.1. Antecedentes nacionales

Martínez, E. (2014), de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo han formulado una tesis denominada *Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de microfinanzas*, la presente investigación se ha desarrollado con la finalidad de evaluar la calidad de atención al cliente, para una entidad de micro finanzas y sus respectivas agencias ubicadas en la ciudad de Chiclayo.

La investigación se realizó mediante el método de cliente oculto, verificando la atención en las ventanillas de operaciones y mediante consultas directas con analistas de crédito. Para ello se hicieron 51 entrevistas bajo este sistema, simulando el proceso de atención como si se tratara de un cliente real. También se aplicaron 100 encuestas fuera de agencia para medir las percepciones de los clientes entorno a la calidad de atención en cada agencia.

Los resultados indican que las mejores agencias de la entidad de Microfinanzas, son Real Plaza y Balta en la atención en créditos. Mientras que para la atención en operaciones, las mejores fueron Real Plaza y Balta Principal.

Sin embargo hay mucho que mejorar en Moshoqueque (la agencia con menor calificación) y también hay aspectos por mejorar en algunas dimensiones en todas las agencias. Principalmente en materia de calidad de atención y el manejo de información sobre productos, así como la proactividad en generar nuevos clientes o nuevas formas de servicio, que redunden en mayores ingresos o imagen de la entidad.

Choque, D., (2016), de la Universidad Nacional del Altiplano en su Tesis *Evaluación de la gestión del proceso de créditos en la oficina especial acora de la Caja de Ahorro y Crédito Los Andes Puno 2015*, tiene por objetivos, analizar el proceso cuantitativo de evaluación de créditos y como este afecta a las colocaciones crediticias, también se desea conocer el proceso cualitativo de evaluación de créditos y determinar las principales características que inciden en la recuperación crediticia, por ultimo proponer lineamientos de políticas crediticias para mejorar la gestión de créditos que contribuya a una mejor administración de la calidad de cartera. El procedimiento metodológico utilizado para la investigación es el enfoque cuantitativo porque considera aspectos de la ciencia social como lo es la Administración, específicamente, las finanzas, utiliza el método descriptivo en forma sistemática, permitiendo interpretar la evaluación de la gestión de créditos, las técnicas de recolección de datos que se utiliza son: de carácter documental y la encuesta a partir del cuestionario; el muestreo es intencional y por conveniencia del investigador. Como consecuencia del análisis de resultados y la discusión correspondiente se llegaron a las siguientes conclusiones: La gestión de créditos de Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes, presenta algunos problemas puesto que existen dificultades de elaboración e interpretación de documentos financieros. En relación al proceso crediticio cualitativo se identificó las principales características que destacan en este proceso, como son garantías, dependientes económicamente y la antigüedad del negocio, características que muchas veces no se consideran importantes al momento de otorgar un crédito, que posteriormente dificultan las recuperaciones crediticias.

Orosco L., (2012), en su tesis: *Propuesta de mejora en el área de gestión de atención al usuario en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo - sede Cajamarca, para incrementar el nivel de satisfacción del cliente en el año 2012*, el ámbito de estudio al ser realizado en un área recientemente creada esta afecta a los problemas que conllevan la

atención a los clientes, se realizó por los problemas existentes en dicha área en cuanto a la insatisfacción de los clientes.

La principal finalidad es probar la factibilidad económica y técnica de la propuesta de mejora con la cual se logrará aumentar el nivel de satisfacción de los clientes de la CMACT sede Cajamarca.

El trabajo se desarrolló partiendo con la identificación de los problemas presentes en el área, de acuerdo a cada problema buscamos una alternativa de solución, se analizaron los procesos que incumplían los plazos para encontrar las causas que daban lugar a estas demoras, se programaron capacitaciones y evaluaciones para una mejora continua del área y se diseñó una propuesta de mejora que incremente el nivel de satisfacción del cliente.

Los resultados que se lograron son: Se logró conformar un equipo sólido, comprometido y sensibilizado con los requerimientos de nuestros clientes. Mejora del desempeño, coordinación y productividad. Disminución de reclamos registrados ante INDECOPI. El análisis económico resultó con un VAN de S/. 14,514.23 que es la utilidad que se generaría con la propuesta de mejora. Un TIR de 320% que es considerable e indicaría que la inversión es viable. Y un IR de S/.12.16.

Gomero (2003) se propuso investigar el grado de participación de los intermediarios financieros, tanto bancarios y no bancarios en el desarrollo de las PYMES del sector textil en Lima Metropolitana de 1990 al 2000. Cuya población fue las PYMES del sector textil de Lima Metropolitana y para la selección de la muestra se utilizó procedimientos aleatorios, seleccionándose 52 empresas textiles. La investigación utilizó el método comparativo histórico, para determinar el grado de correlación entre los participantes de los diversos intermedios financieros en el proceso de desarrollo de las PYMES textiles y para descubrir y fundamentar las causas y consecuencias que han motivado el grado de desarrollo de las PYMES con la participación de los intermediarios financieros en Lima Metropolitana.

También se utilizó el método de matematización para determinar el grado de correlación entre la política de crédito de los intermediarios financieros.

Dicha investigación concluyó:

Las condiciones macroeconómicas vienen restringiendo el desempeño de las PYMES exportadoras, debido a que el Gobierno no ha mostrado una política de articulación integral de mayor alcance para fomentar las exportaciones textiles y de la PYME en particular.

Los factores que han potenciado el desempeño de las PYMES en el mercado externo se pueden resumir en: la existencia de un entorno de estabilidad en el país, facilidades de acceso a los mercados americanos y europeos, la cercanía de los mercados y la alta calidad de la materia prima.

Las PYMES se han convertido en el brazo productivo más importante del país, pero a pesar de este grado de participación en la formación del producto nacional, no tiene el apoyo estratégico financiero, tecnológico, legal y de otras categorías que viene impidiendo que se repotencien en su verdadera magnitud.

A nivel geográfico las microempresas han concentrado su desarrollo en Lima. Dentro de Lima Metropolitana, estas empresas se encuentran localizadas mayormente en los Conos y en la zona de la Victoria, saltando a la vista la falta de una verdadera articulación empresarial, situación que origina la carencia Alianzas Estratégicas que desemboquen en mayores condiciones para competir en los mercados globalizados.

En el sistema financiero Nacional se viene desarrollando empresas financieras cuya misión es apoyar a los micronegocios, lo cual ha dado origen a las microfinanzas, pero los capitales que movilizan no son suficientes para cubrir las expectativas de todo el sector microempresarial.

Las empresas que movilizan microcréditos son más ágiles en los desembolsos, pero esta bondad es contrarrestada por la elevada tasa de interés que cobran por sus operaciones

activas, el hecho más relevante es el caso de MIBANCO. El elevado costo de financiamiento para las PYMES no solo es exclusividad de quienes movilizan microcréditos, sino también de la banca comercial.

Los bancos visualizan a las PYMES como un sector de elevado riesgo para sus colocaciones, la situación se hace mucho más crítica cuando se aprecia que los pocos capitales que se movilizan en este sector, se concentran con mayor fuerza en Lima Metropolitana, castigando así a las empresas de provincias, organizaciones, que a pesar de tener ventajas comparativas y competitivas, no encuentran un apoyo estratégico por parte de la banca nacional.

La falta de articulación que se da entre el sector microempresarial y las grandes empresas incluidas el Estado, es otra de las debilidades de las microempresas. Las microempresas en el Perú todavía no han desarrollado suficientes fortalezas para competir con ventajas en el mundo globalizado.

### **2.1.2 Antecedentes internacionales**

García (2007), en la tesis titulada *Aplicación Parcial del Procedimiento de Gestión por Competencias” en la mejora de procesos de alto grado de contacto con el cliente, en el Hotel Mercure Cuatro Palmas Coralia, en la república de Cuba*, presentada para optar el grado de master en Administración de Empresas con mención Gestión de la Producción y Servicios, plantea como objetivo asociar el desempeño por competencias a la gestión por procesos, a través de un plan de formación por competencias.

Concluye que, las técnicas más actualizadas en el control de gestión reservan un lugar esencial a los conceptos de actividad y de proceso. Sustenta que, el enfoque y gestión de los procesos, constituyen la base para entender la organización como un sistema y superar las contradicciones regionales, permiten abandonar el modelo clásico de estructura departamental que favorece la existencia de núcleos concentrados de poder y la lentitud en la

reacción frente a posibles cambios; además que obliga a desarrollar el trabajo en equipo, aunando los esfuerzos entre los diferentes miembros de la organización.

Agrega qué, el procedimiento propuesto permite su aplicación para distintos sectores de la economía y en especial para el turismo; así como la continuidad a la investigación, dada por otros especialistas, ha demostrado la necesidad de formalizar un conjunto de criterios, tales como:

- a. Criterios y forma de operar para la selección de los procesos claves.
- b. Criterios y forma de proceder para obtener las principales relaciones entre los procesos para la creación del Mapa de procesos.
- c. Necesidad de la integración de herramientas, criterios, procedimientos y filosofías para la Mejora de los procesos.

Observa una estrecha relación de la gestión por procesos con un conjunto de herramientas, filosofía, generalmente expresado como tendencias actuales de amplia difusión en el mundo empresarial contemporáneo, a saber: el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM, por sus siglas en ingles), el BSC, la mejora continua, las normas ISO, el Benchmarking, el uso de metodologías para la determinación de los HACCP, la gestión por el conocimiento, la gestión por competencias, sistemas integrados de gestión.

Vargas (1995), se propuso investigar, en primer lugar, realizar una taxonomía de las Cajas Rurales españolas a partir de la caracterización de su comportamiento en base a una serie de variables. Para ello se ha efectuado, con el soporte informático del paquete estadístico SPSS, un análisis factorial del tipo Análisis de Componentes Principales y, después, un Análisis Jerárquico de Conglomerados y un Análisis Discriminante. Y en segundo lugar, acometer el estudio de la eficiencia relativa de estas empresas, mediante la aplicación de la técnica no paramétrica conocida como Análisis de Envolvimiento de Datos. El programa QBS fue el utilizado como apoyo informático.

La referencia temporal de la investigación es el ejercicio de 1994, por ser el que se ha tomado como punto de partida de una línea de investigación más amplia en la que se abordan los dos objetivos antes mencionados desde una perspectiva dinámica, que permita aprehender tendencias y cambios en el posicionamiento de las empresas observadas.

Como principal conclusión cabe destacar la identificación de trece arquetipos o grupos homogéneos de Cajas Rurales en base a seis claves de comportamiento o factores. Asimismo, los resultados del análisis de la eficiencia muestran ciertas conclusiones concordantes con la clasificación previamente realizada.

Bustamante, D., (2003), de la Pontificia Universidad Javeriana, Colombia, realizó una investigación titulada: “Propuesta de mejoramiento de atención y disminución del número de reclamaciones del Banco de Vivienda”, en la Tesis nos indica que el Banco de vivienda presenta dificultades en el servicio al cliente, es por esto que su investigación se basa en proponer una mejora en el proceso de atención en el departamento de reclamaciones para disminuir el número de reclamos; los inconvenientes presentados se daban por la falta de control y estadísticas que no permitían conocer porque se quejaban los clientes. Durante el primer semestre del 2003 se desarrolló la propuesta de mejoramiento continuo para el área de reclamaciones que le permitirá al banco mejorar el proceso de evaluación y respuesta de reclamaciones. Las conclusiones presentadas son las siguientes:

- Es posible disminuir el número de reclamaciones al revisar los procedimientos y las causas asociadas a cada uno de los reclamos a través de la estandarización de procesos.
- Con la reclasificación de los motivos es por los que reclaman los clientes se reducen en un 4.5%.
- Con la propuesta realizada es posible disminuir el 71% de los motivos analizado.

Por otro lado, Bracho (2003) realizó una investigación titulada: *Programa de Capacitación sobre Liderazgo Comunitario” dirigido a los docentes de las escuelas básicas*

*del municipio Bruzual, sector escolar N° 4, Estado Yaracuy*, para optar al título de Magíster de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. En este trabajo se considera que la educación del presente siglo XXI, requiere de cambios significativos por lo que amerita que el docente presente un liderazgo transformacional, que movilice a grupos y logre importantes objetivos a pesar de los obstáculos. Es por ello que el estudio desarrollado, tiene por objetivo proponer un programa de capacitación sobre liderazgo comunitario dirigido a los docentes de las escuelas básicas del municipio Bruzual, sector escolar N° 4, sectores 2, Estado Yaracuy.

Para el diagnóstico se validó un instrumento de 22 ítems con escala tipo Likert mediante juicio de expertos, su confiabilidad se midió mediante Alfa de Cronbach con resultado 0.82. La población constó de 185 docentes, y la muestra estuvo conformada por 123, la cual fue extraída por medio del muestreo estratificado. Los resultados del diagnóstico demostraron que los sujetos en estudio poseen poco conocimiento teórico sobre liderazgo y que en lo particular ameritan de habilidades y estrategias que les permitan desarrollar un efectivo liderazgo comunitario. La propuesta fue diseñada atendiendo a las necesidades detectadas y se centró en contenidos teóricos que permitirán visualizar el nuevo rol del liderazgo hacia las necesidades comunitarias que debe cumplir el docente actual. Bracho recomienda que los docentes de las escuelas deberían cumplir con las funciones que los líderes comunitarios se ven impedidas en cumplir debido a sus limitaciones.

El aporte del trabajo de Bracho a esta investigación, se da en el sentido que él ha captado en toda su dimensión el fenómeno que emerge en las comunidades en cuanto al hecho de que los líderes no tienen las competencias ni las capacidades para cumplir con sus funciones, por lo que cabe su propuesta en cuanto a delegar estas funciones a los docentes de las escuelas.

Rodríguez, H., y Repetto, F., (2006). *Herramientas para una Administración Pública más eficiente Gestión por Resultados y Control Social*. Buenos Aires, Argentina, 2006.

Las conclusiones y recomendaciones, están referidas a la implementación de un control de gestión integral, en cuanto a las instituciones gubernamentales encargadas de ejercer el control de gestión de la administración pública y de nuevos diseños institucionales.

Córdova S. F., *El presupuesto por Resultado*. Un instrumento innovativo de gestión pública”. Hace una contextualización histórica del Presupuesto por Resultados, tanto histórica, desde los esfuerzos de Naciones Unidas en 1990, como geográfica, de los antecedentes en diversos países de América Latina, así mismo identifica cuatro iniciativas aisladas de instrumentos de gestión por Resultados en el Perú, que son incipientes: los Convenios de Gestión de la PCM, los Convenios de Administración por Resultados del MEF, los Convenios de Gestión del FONAFE y los Acuerdos de Gestión en el sector salud; todos ellos con escasa articulación y coordinación para la planificación y evaluación de la gestión pública. Indica, así mismo, que es necesario identificar aquellos procesos y concepciones que han dificultado la eficiencia del gasto, y que se encuentran en el corazón mismo del aparato estatal.

Para comprender El Presupuesto por Resultados como señala Álvarez (2010:521), es necesario reconocer que el objetivo fundamental de la administración pública es contar con un Estado eficaz, oportuno, eficiente y con criterios de equidad los bienes y servicios que requiere la población. En tal sentido, el Presupuesto por Resultados tiene como propósito, fortalecer la eficacia y equidad del gasto público, para contribuir a la mejora del desempeño del Estado respecto al bienestar de la población, en particular, de los pobres y excluidos.

Esto pone a la persona humana y su bienestar en el centro de la acción del Estado, ya sea del gobierno nacional o de los gobiernos regionales y locales. Se trata por tanto de mejorar el desempeño del Estado en las áreas que mayor incidencia tengan en el bienestar de la población.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Microfinanzas**

Las microfinanzas se refieren a los servicios financieros en reducida escala sobre todo crédito y ahorros, que opera pequeñas empresas o microempresas, donde se producen, reciclan, reparan o venden mercancías, que proporcionan servicios, y que generan ingresos.

Existen diversas definiciones de Microfinanzas, mencionaremos las siguientes:

Microfinanzas son aquellos servicios financieros orientados al desarrollo de las pequeñas economías, en especial las microempresas. En el marco de la globalización las microfinanzas se han acuñado como un enfoque de las finanzas que apuntan a motivar la inclusión y la democratización de los servicios financieros para aquellos sectores generalmente excluidos de la de la banca comercial tradicional. (Orellana Enrique, 2009)

Los microcréditos son un instrumento de financiación para el desarrollo, cuyo objetivo final es mejorar las condiciones de vida de los más desfavorecidos, es decir, reducir los niveles de pobreza en el mundo. Sacar de la pobreza a millones de personas sin ninguna esperanza de futuro a través de la puesta en marcha de un pequeño negocio rentable. (Desde el Foro Nantik Lum de MicroFinanzas la definición adoptada en la 1ª Conferencia Internacional sobre Microfinanzas, que tuvo lugar en Washington D.C. en febrero de 1997)

Microfinanzas” se refiere a la prestación de servicios financieros formales para las personas pobres y de bajos ingresos (y, en el caso del crédito en particular, para los no asalariados), así como para otras personas sistemáticamente excluidas del sistema financiero<sup>12</sup>. Como se señaló, las “microfinanzas” abarcan no solo una variedad de productos crediticios (para fines comerciales, la distribución del consumo en el tiempo, el financiamiento de obligaciones sociales, emergencias, etc.), sino también el ahorro, las transferencias de dinero y los seguros. (microfinanzas de 2003 del Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres (CGAP). pág. 4)

### **Conceptos fundamentales y características de los clientes.**

- Informalidad
- Falta de garantías
- Población dispersa
- Escasa información sobre antecedentes
- Falta de Cultura Crediticia
- Necesidad de información crediticia
- Fidelidad hacia la institución microfinanciera
- Buen pagador

**Créditos A Microempresas.-** Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a persona naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a s/. 20,000 en los últimos seis (6) meses.

**Créditos a Pequeñas Empresas.-** Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/.20,000 pero no mayor a s/. 300,000 en los últimos seis (6)

### **La Supervisión Financiera**

El término Supervisión significa “visión amplia que sobre su campo de actividades ha de tener el gerente de una empresa para asegurar su cuidadosa vigilancia y mejoramiento. A través de la historia, ha habido muchas definiciones. En la actualidad, las microfinanzas consisten en la prestación de servicios financieros a los pobres de manera sostenible, entre los que incluyen los créditos, ahorros, los seguros, las transferencias, remesas, etc.

Para la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, Las microfinanzas son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de

servicios otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento en el sistema financiero no sea mayor a S/. 20,000 en los últimos seis (6) meses

Para la SUNAT, Microempresas son aquellas empresas cuyas ventas anuales no son mayores a 150 UIT, las Pequeñas Empresas son aquellas empresas cuyas ventas anuales no son mayores a 1700 UIT.

Para el Ministerio de Trabajo y Promoción Social del Empleo, las microempresas son aquellas empresas que cuentan con uno (1) a diez (10) trabajadores y las Pequeñas Empresas son aquellas empresas que cuentan con (1) a cien (100)

La supervisión tiene rol especial en la dirección y gestión de empresas en tanto ve que lo que debe hacerse se haga, conjuntamente con el mando o autoridad y la comunicación constituye el trípode que sostiene a la dirección, en el contexto de la gestión empresarial.

### **2.2.2 Calidad del servicio financiero**

Son muchas las definiciones del término calidad y tanto desde el marco de la oferta como desde el campo de la demanda, aunque con distintas matizaciones, se enfatiza en la importancia del cliente, imprescindible en cualquier transacción y en nuestro caso, además, la pieza fundamental del negocio financiero y sin cuya presencia este dejaría de existir.

Para Berry, Bennet y Brow (1989 p, 7) definir la calidad del servicio es ya un desafío y Gracia Gutiérrez (1997 p, 14) como “el grado de satisfacción o cumplimiento de las necesidades del cliente” y en la misma línea Vásquez Casielles, Díaz Martin y Santos Vijande (1998 p, 1067) dicen que la calidad del servicio implica un incremento en la satisfacción del cliente.

Hasta ahora se ha prestado toda la atención al cliente, pero hay que decir que nada tendría efecto, si en cualquier ejercicio, no existiera un empleado, un servidor competente que visualizara el servicio en términos de total satisfacción.

El servicio financiero dice García Mestanza (1998 p, 112) es una actividad genérica

desarrolla por las instituciones financieras como conjunto de procesos y en todo proceso de prestación de servicios financieros intervienen tres tipos de factores.

- a. Factores Técnicos, constituidos por el soporte físico y tecnológico que posibilita la relación financiera entre proveedor y cliente.
- b. Factores Humanos, las personas que participan en el proceso de prestación del servicio.
- c. Factores Financieros, hacen referencia al concepto de productos-servicios que ofrecen las instituciones financieras al mercado, como son los productos activos y pasivos.

Al llegar a este punto hay que volver a incidir en que el servicio será considerado de calidad si cumple las condiciones de encontrar las necesidades del cliente y de satisfacer las expectativas del mismo. El servicio de calidad debe ajustarse a las especificaciones del cliente.

### **Trabajo y Calidad**

El sentido común nos indica que trabajo y calidad son la misma cosa, y que un trabajo mal hecho no debiera considerarse trabajo. Por el contrario, la realización de un trabajo personal: hacemos las cosas lo mejor que podemos, y si no sabemos hacer algo de una determinada manera, procuramos aprenderlo, porque la formación continua forma parte de nuestro trabajo y, por tanto, de la calidad.

Puede ocurrir que el resultado obtenido no compense el esfuerzo realizado, que el trabajo sea poco creativo o poco satisfactorio, en cuyo caso procuramos eludirlo antes que hacerlo mal, pero si el trabajo es por cuenta ajena puede dejar de interesarnos por distintos motivos:

- Porque no se valora suficientemente nuestro trabajo.
- Porque los beneficios o méritos son para otros.
- Porque los demás no colaboran ni hacen su parte.

Podemos concluir diciendo que la calidad es consustancial al trabajo y de que forma parte de los valores humanos; en todo caso, cuando eso no sea así habrá que preguntarse qué

factores están interviniendo para que el trabajo y la calidad no vayan asociados.

### **Deming y sus catorce puntos de gestión de calidad.**

Deming expone sus teorías en el libro Calidad productividad y competitividad, publicado en 1982 (revisado en 1986 con el subtítulo La salida de la crisis) y las resume en catorce puntos a continuación analizaremos brevemente cada uno de ellos.

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio. Con el objetivo de ser competitivo y mantenerse en el negocio, además proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar la nueva filosofía de cooperación en la cual todos se benefician, y ponerla en práctica enseñándola a los empleados, clientes y proveedores.
3. Dejar de depender de la inspección en masa para lograr calidad en lugar de esto, mejorar el proceso de incluir calidad en el producto desde el comienzo.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio. En lugar de esto, minimizar el costo total en el largo plazo. Buscar tener un solo proveedor para cada ítem, basándose en una relación de largo plazo de lealtad y confianza.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción, servicio y planeamiento de cualquier actividad. Esto va a mejorar la calidad y la productividad, bajando los costos constantemente.
6. Implantar la formación dentro del trabajo.
7. Adoptar e implantar el liderazgo, reconociendo sus diferentes habilidades, capacidades y aspiraciones. El objetivo de la supervisión debería ser ayudar a la gente, máquinas y dispositivos a realizar su trabajo.
8. Desechar el miedo y construir confianza, de esta manera todos podrán trabajar más eficientemente.
9. Derribar las barreras entre las áreas de staff. Abolir la competición y construir un sistema de cooperación basado en el mutuo beneficio que abarque toda la organización.

10. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas, pidiendo cero defectos o nuevos niveles de productividad. Estas exhortaciones solo crean relaciones de rivalidad, la principal causa de la baja calidad y la baja productividad reside en el sistema y este va más allá del poder de la fuerza de trabajo.
11. Eliminar las barreras que privan a la gente de su derecho a estar orgullosa de su trabajo.
12. Estimular la educación y el auto mejora de todo el mundo.
13. Actuar para lograr la transformación.
14. Llegar a la transformación, poner a todos en la empresa a trabajar para llevar a cabo la transformación. Es trabajo de todos.

### **El Proceso de la gestión de calidad**

Deming (1989) Ishikawa (1986) identifican tres fuentes de motivación humana en el trabajo: la motivación intrínseca que viene determinada por el crecimiento, el aprendizaje y el desarrollo del individuo; la motivación por la tarea que deriva de ver las cosas bien realizadas bien hechas y en funcionamiento; y la motivación social que proviene de compartir actividades con otros y de recibir reconocimiento. La teoría de los dos factores de la motivación formulada por Herzberg y que recoge Gómez-Mejía (1998 p, 102) trata de explicar los elementos que influyen en la motivación de los empleados de una institución financiera.

### **MYPES**

Como sabemos la micro y pequeña empresa (MYPES) juega un papel preminente en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado. En un país, donde la falta de empleo es uno de los problemas más serios, resulta imprescindible reflexionar sobre cuál es el rol promotor que le corresponde al Estado.

Nuestra Constitución consagra una Economía Social de Mercado que como subraya el Tribunal Constitucional es una condición importante del Estado Social y Democrático de Derecho que debe ser ejercida con responsabilidad social y bajo el presupuesto de los valores constitucionales de libertad y justicia. En este contexto, le corresponde al Estado ejercer su rol promotor del empleo respetando el Principio de Igualdad conforme al cual se debe tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales.

Nadie duda que una de las formas que tiene el Estado de promover el empleo es a través de la legislación. Por ello, el Estado ha establecido un marco normativo promotor de la MYPES, a fin de que los sobrecostos laborales, los costos de transacción, y la carga tributaria no frenen su formalización y crecimiento.

Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (TEXTO UNICO ORDENADO), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086)

Es importante resaltar que, la microempresa no necesita constituirse como persona jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad

CARACTERISTICAS	NUMERO DE TRABAJADORES	NIVELES DE VENTAS ANUALES
MICROEMPRESA	De 1 hasta 10	El monto máximo de 150 UIT
PEQUEÑA EMPRESA	De 1 hasta 100	El monto máximo 1700 UIT

Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley. Las características que debe reunir una MYPE son las siguientes:

### **Importancia**

Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- 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.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

### **Formalización y constitución**

El Estado fomenta la formalización de las MYPE a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior, se debe pues propiciar el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen una MYPE, eliminando pues todo trámite tedioso.

Es necesario aclarar que la microempresa no necesita constituirse como persona Jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley. En el caso de que las MYPE que se constituyan como persona jurídica lo realizan mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **Calidad de Servicios**

La atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes (Blanco, 2001). La atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio, y la reputación del producto o servicio que recibe. Para llevar una política exitosa de atención al cliente, la empresa debe poseer fuentes de información sobre su mercado objetivo y el comportamiento de sus consumidores. El hecho de conocer los orígenes y necesidades de estas expectativas permitirán, posteriormente, convertirlas en demanda, se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios que se van a ofrecer y determinar las estrategias y técnicas que se pueden utilizar.

### **Calidad de Gestión Financiera**

La política de calidad hay que llevarla a cabo en base a “programas de calidad” entendiéndolo como tales un conjunto de principios, métodos y recursos organizados estratégicamente para movilizar a toda la empresa, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente al mínimo coste.

Un programa de calidad será, por tanto un programa de empresa, que agrupa el conjunto de las actividades a realizar en un periodo de tiempo determinado, para elevar el nivel de los productos (Elorriaga 1990 p, 51-52).

### **Calidad del Personal.**

La importancia del personal en las Instituciones financieras ha aumentado en las últimas dos décadas debido a los fuertes cambios producidos en el sistema bancario, pero

también, el protagonismo del empleado ha cobrado mayor relieve al considerarlo la pieza clave en la satisfacción de los clientes (Abad Guerrero 1996 p, 193)

### **Calidad Total**

Consiste en satisfacer o exceder las expectativas de los clientes en condiciones de eficiencia económica a través de una serie de herramientas, técnicas y demás elementos, siguiendo un determinado proceso. (García Mestanza P, 173).

### **Créditos a las microempresas**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios.

### **Control**

El control es una actividad no solo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos. (Chiavenato, I 1993: p. 98).

### **Evaluación**

Actividad que debe hacerse periódicamente, en función de un programa previamente consensuada, supera la dimensión descriptiva para cobrar sentido como herramienta al servicio del modelo pedagógico de la institución, con un propósito en consonancia con el modelo pedagógico. (Pacheco, 2003: p. 67).

### **Empresa financiera**

Es aquella que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.

## **Dirección**

La función de dirección, es hacer que todos los miembros de la organización deseen alcanzar los objetivos que el gerente o ejecutivo desea que se logre, porque ellos quieren lograrlo. La dirección significa realizar las actividades establecidas en el plan bajo la dirección de una autoridad.

## **Gestión**

Si entendemos como "gestión" como la acción de conducir a un grupo humano hacia el logro de sus objetivos institucionales. En esta propuesta de gestión, se definen las características de la organización que ha de llevar a la práctica, la gestión financiera.

Sin embargo, es necesario señalar los procesos de gestión, sin los cuales todo esfuerzo será errático e inútil.

- a. Planificación: Dentro de ella puntualizamos acciones como: diseño, diagnóstico, objetivos, metas, estrategias, presupuesto, planes, programas, proyectos.
- b. Organización: Establecemos funciones, estructura, cargos, métodos, procedimientos, sistemas.
- c. Dirección: Toma de decisiones, delegar funciones, desconcentra y descentraliza.
- d. Coordinación: Se plasma a través de coordinaciones en comités, comisiones, equipos de trabajo.
- e. Control: Acciones de supervisión, evaluación, verificación, orientación, retroalimentación.

## **Gestión Administrativa**

Es la forma de cómo los gerentes dirigen y organizan la institución financiera, en relación con los otros agentes económicos, contribuyendo a una gestión vertical, horizontal o intermedio de objetivos de la institución.

## **Gestión presupuestaria**

Es la capacidad que tienen las agencias de administrar adecuadamente sus presupuestos y las gerencias en el buen manejo y la administración del presupuesto institucional a través de

procedimientos, técnicas, normas en sus diferentes etapas aplicando los criterios de eficiencia, eficacia y desempeño con el propósito de lograr objetivos institucionales a través del cumplimiento de metas.

### **La Gestión Pública**

Es aquella que obtiene logros tangibles para la sociedad, que van más allá de simples insumos productos, o que producen efectos transitorios en la gente, y que, más bien, tienen impactos duraderos sobre la calidad de vida de la población, produciendo gradualmente una transformación de la sociedad, esto es, resultados favorables y sostenibles.

### **Motivación**

Conjunto de procesos implicados en la activación, dirección y mantenimiento de la conducta.

### **Organización**

Es la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestas en el plan.

### **Planificar**

Analizar y planificar los procesos necesarios para cumplir los propósitos institucionales e inclusive el cómo corregirlos. “Cuanto más grande sea la organización, de mirar el futuro tanto más capaz debe ser el líder” (Maxwell, John C:1998. p.28)

### **Planeamiento Estratégico**

El planeamiento estratégico es la elaboración, desarrollo y puesta en marcha de distintos planes operativos por parte de las empresas u organizaciones, con la intención de alcanzar objetivos y metas planteadas. Estos planes pueden ser a corto, mediano o largo plazo.

### **Presupuesto por resultados**

Es una nueva metodología que se aplica progresivamente a las fases del proceso presupuestario público que permite el seguimiento y evaluación del presupuesto en una visión de logro de productos, resultados y uso eficaz, eficiente y transparente de los recursos del Estado a favor de la población, retroalimentando los procesos anuales de asignación del presupuesto público y mejorando los sistemas de Gestión Administrativa del Estado.

### **Presupuesto público**

Constituye el instrumento de gestión del Estado que permite a las entidades públicas lograr sus objetivos y metas contenidas en su Plan Operativo Institucional, ya que es la expresión cuantificada, conjunta y sistemática de los gastos a efectuarse durante el año fiscal en función a los ingresos que financian dichos gastos.

### **Presupuesto participativo**

Es un es un instrumento que parte de una visión integrada de planificación y la articulación de acciones y actores para la consecución de resultados y plantea el diseño de acciones en función a la resolución de problemas que afectan a la población y que requiere de la participación de diversos actores, que alinean su accionar en ese sentido.

### **Programación de compromisos anualizado**

Es un instrumento de la programación Presupuestaria del Gasto público, que tiene como objetivo establecer los montos máximos a comprometer por una Entidad durante un año fiscal determinado.

### **Sistema nacional de presupuesto**

Comprenden las normas técnicas, métodos, procedimientos, dispositivos legales e instituciones, que regulan el proceso presupuestario y su relación con las entidades del sector público y está integrado por la Dirección Nacional de Presupuesto “DNPP” como ente rector, por las unidades ejecutoras y las oficinas de presupuesto de los pliegos.

## Capítulo III

### Hipótesis y variables

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión de microfinanzas con la calidad del servicio financiero otorgadas a las MYPES en el distrito del Callao.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la planificación de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.

Existe relación significativa entre las metas de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.

Existe relación significativa entre la supervisión de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.

#### 3.2. Variables

##### Gestión financiera de microfinanzas

##### Conceptual

La gestión financiera de microfinanzas consiste en administrar los recursos que se tienen en una MYPES para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

## Calidad del servicio financiero en la Pymes

### Conceptual

La política de calidad hay que llevarla a cabo en base a “programas de calidad” entendiéndolo como tales un conjunto de principios, métodos y recursos organizados estratégicamente para movilizar a toda la empresa, con el fin de satisfacer las necesidades del cliente al mínimo costo.

Un programa de calidad será, por tanto, un programa de empresa, que agrupa el conjunto de las actividades a realizar en un periodo de tiempo determinado, para elevar el nivel de los productos (Elorriaga 1990 p, 51-52).

### 3.3. Operacionalización de Variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables: Gestión financiera de microfinanzas*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Variables I</b> Gestión financiera de microfinanzas	Planificación	Objetivos estratégicos
		Visión y misión
	Metas	Programación estratégica
		De atención
		De equipamiento
		De servicios
Supervisión	Evaluación de personal	
	Desempeño financiero	

**Tabla 2***Operacionalización de variables: Calidad del servicio financiero en la Pymes*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Variables II</b> Calidad del servicio financiero en la Pymes	Liderazgo	Estilos de liderazgo
		Aceptación de liderazgos
	Trabajo en equipo	Participación activa y reflexiva
		Flexibilidad
	Competencias profesionales	Redes de trabajo
		Recuperación de experiencias
		Originar conocimientos
		Capacitaciones

## Capítulo IV

### Metodología

#### 4.1. Enfoque de la investigación

El enfoque fue cuantitativo porque utiliza la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

#### 4.2. Tipo de investigación

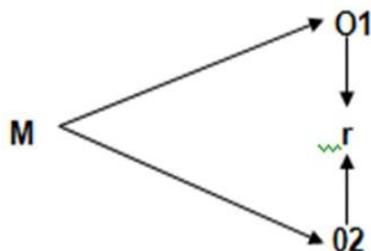
El tipo de estudio fue no experimental, porque no se manipularán las variables.

Tomando la clasificación que hace Sánchez (2000), la presente investigación estaría tipificada como “investigación sustantiva” debido a que trata de describir y explicar un fenómeno. La descripción y explicación, aparecen estrechamente relacionados, toda vez que no se puede explicar un fenómeno si antes no se conocen sus características. El tipo de investigación es “descriptivo”. Es descriptiva debido a que pondrá de manifiesto las características actuales que presenta un fenómeno determinado.

#### 4.3. Diseño de investigación

Fue de corte transversal, porque la recolección de los datos se realizó en un solo momento, en un tiempo único.

El presente estudio fue correlacional ya que las variables objeto de estudio además de ser analizadas e interpretadas en forma independiente para una mejor comprensión de su comportamiento, serán luego relacionadas entre sí para determinar el impacto que tiene una de la otra y poder así sacar conclusiones que conduzcan a la búsqueda de alternativas de solución a la problemática existente.



**Figura 2.** *Relación entre la gestión de microfinanzas con la calidad del servicio financiero de MYPES*

Dónde:

M = Muestra.

O1 = Observación de la variable 1 Gestión financiera de microfinanzas

O2 = Observación de la variable 2 Calidad del servicio financiero en la Pymes

r = Grado de relación entre la variable 1 y variable 2.

#### 4.4. Población y muestra

##### Población

Según Oseda, (2008:120) “La población fue el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una agrupación, trabajadores, empleados de una misma institución”.

En el caso de nuestra investigación, la población estuvo constituida por los funcionarios y clientes de 05 instituciones financieras privadas de microfinanzas del distrito de Callao.

**Tabla 3**

*Instituciones Financieras de Microfinanzas*

Nº	Instituciones Financieras	Analistas	Clientes
1	Mibanco	10	15
2	Caja Maynas	10	15
3	Caja Municipal Arequipa	10	15
4	Caja Piura	10	15
5	Financiera Crediscotia	10	15
<b>Total población</b>		<b>50</b>	<b>75</b>

## **Muestra**

El mismo Oseda, D. (2008:122) menciona que “la muestra es una parte pequeña de la población o un subconjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población”.

En el caso de nuestra investigación por la naturaleza del estudio el muestreo será el no probabilístico y de tipo intencional.

### **Unidad de análisis:**

Funcionarios y clientes de 05 instituciones financieras privadas de microfinanzas.

## **4.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información**

Las Técnicas que se han utilizado en el desarrollo de la presente investigación han sido las siguientes:

### **La encuesta**

La encuesta llevada a cabo se dirigió a los 50 analistas y 75 clientes de 05 instituciones financieras privadas de microfinanzas.

### **La entrevista**

Se ha empleado ésta Técnica para efectos de entablar una comunicación directa con los sujetos de estudio a fin de obtener las respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto, permitirá obtener información más completa, lograr la mayor participación de los sujetos que se pretende investigar lo que permitirá aclarar interpretaciones erróneas y asegurar que las respuestas sean correctas, para el efecto la encuesta será estructurada en base a la naturaleza del problema.

## **La observación**

Se ha empleado ésta Técnica para tener una presencia importante en el ámbito geográfico en el cual desarrollan sus actividades de las Instituciones Financieras de Microfinanzas para efectos de tener un registro visual de lo que realmente ocurre en una situación real, debiendo clasificarse y consignar los acontecimientos más importantes en base a un esquema previamente elaborado teniendo en cuenta la naturaleza del problema, por lo tanto se registrará las características del desempeño de los funcionarios, empleados en las actividades que desarrollan en forma cotidiana.

## **Propiedades de los instrumentos**

- La validez. Los instrumentos pasarán por un proceso de validez de contenido para mayor efectividad y medir lo que nos hemos propuesto.
- La confiabilidad. Se utilizará el coeficiente de Alfa de Cronbach porque las respuestas son de acuerdo a una valoración de tipo LIKERT, el cual permitirá al investigador medir la apreciación de los estudiantes respecto a las variables en estudio.

La información requerida para abordar esta investigación se obtendrá aplicando las siguientes técnicas: Encuesta, entrevista y la observación documental.

### a) Técnica de fichaje

Se utilizará esta técnica para recoger información teórica, para elaborar el proyecto de investigación y el marco teórico.

### b) Técnica de cuestionario encuesta.

Esta técnica se utilizará para recoger la información respecto a la gestión de microfinanzas y la calidad del servicio financiero de las MYPES en el distrito del Callao.

## **4.6 Tratamiento estadístico**

Para el tratamiento estadístico y la interpretación de los resultados se tendrán en cuenta la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

## **Estadística descriptiva**

Según Webster (2001) “la estadística descriptiva es el proceso de recolectar, agrupar y presentar datos de una manera tal que describa fácil y rápidamente dichos datos” (p. 10). Para ello, se emplearán las medidas de tendencia central y de dispersión. Luego de la recolección de datos, se procederá al procesamiento de la información, con la elaboración de tablas y gráficos estadísticos. Así se obtendrá como producto:

**Tablas.** Se elaborarán tablas con los datos de las variables. Sobre las tablas APA (2010, p. 127) nos menciona: “Las tablas y las figuras les permiten a los autores presentar una gran cantidad de información con el fin de que sus datos sean más fáciles de comprender”.

Además, Kerlinger y Lee (2002) las clasifican: “En general hay tres tipos de tablas: unidimensional, bidimensional y k-dimensional” (p. 212). El número de variables determina el número de dimensiones de una tabla, por lo tanto, esta investigación usará tablas bidimensionales.

**Gráficas.** Las gráficas, incluidos conceptualmente dentro de las figuras, permitirán “mostrar la relación entre dos índices cuantitativos o entre una variable cuantitativa continua (que a menudo aparece en el eje y) y grupos de sujetos que aparecen en el eje x” (APA, 2010, p. 153). Según APA (2010), las gráficas se sitúan en una clasificación, como un tipo de figura: “Una figura puede ser un esquema una gráfica, una fotografía, un dibujo o cualquier otra ilustración o representación no textual” (p. 127). Acerca de las gráficas, Kerlinger y Lee (2002, p. 179) nos dicen “una de las más poderosas herramientas del análisis es el gráfico. Un gráfico es una representación bidimensional de una relación o relaciones. Exhibe gráficamente conjuntos de pares ordenados en una forma que ningún otro método puede hacerlo”.

**Interpretaciones.** Las tablas y los gráficos serán interpretados para describir cuantitativamente los niveles de las variables y sus respectivas dimensiones. Al respecto,

Kerlinger y Lee (2002) mencionan: “Al evaluar la investigación, los científicos pueden disentir en dos temas generales: los datos y la interpretación de los datos”. (p. 192). Al respecto, se reafirma que la interpretación de cada tabla y figura se hizo con criterios objetivos.

La intención de la estadística descriptiva es obtener datos de la muestra para generalizarla a la población de estudio. Al respecto, Sánchez, (2006, pp. 1-2) nos dice: “La idea básica que yace en todos los métodos estadísticos de análisis de datos es inferir respecto de una población por medio del estudio de una muestra relativamente pequeña elegida de ésta”.

### **Estadística inferencial**

Proporcionará la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización sobre la base de la información parcial mediante coeficientes y fórmulas. Así, Webster (2001) sustenta que “la estadística inferencial involucra la utilización de una muestra para sacar alguna inferencia o conclusión sobre la población de la cual hace parte la muestra” (p. 10).

Además, se utilizará el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 21.0 en español), para procesar los resultados de las pruebas estadísticas inferenciales. La inferencia estadística, asistida por este programa, se empleará en:

- La hipótesis central
- Las hipótesis específicas
- Los resultados de los gráficos y las tablas

### **4.7 Procedimiento**

La estrategia que permitirá contrastar la hipótesis, se realizará de acuerdo al siguiente procedimiento:

- a) Los datos recolectados serán codificados y procesados en el Software SPSS versión 22, haciendo uso inicial de las pruebas estadísticas descriptivas mediante tabla de frecuencias

y gráficas de barras para analizar cómo se manifiestan las características y los perfiles del liderazgo y la calidad de la gestión educativa.

Cabe mencionar que se hará uso del software SPSS V.22 para el procesamiento de la información.

b) Para el contraste de las hipótesis, se utilizarán las pruebas estadísticas correlacionales, con la finalidad de conocer la relación significativa o no, entre las variables gestión de microfinanzas y la calidad del servicio financiero otorgadas a las MYPES, para finalmente analizar la relación hallada.

La relación será cuantificada mediante la prueba estadística denominada chi cuadrada.

c. La contrastación de las hipótesis se ejecutó mediante el valor p, la cual requiere las siguientes interpretaciones:

Si valor  $p = 0,05$ , se acepta hipótesis nula ( $H_0$ )

Si valor  $p < 0,05$ , se acepta hipótesis de investigación o hipótesis alternativa ( $H_a$ )

## Capítulo V

### Resultados

#### 5.1. Validación y confiabilidad de los instrumentos

##### Validación del instrumento

Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes. Hernández, S. (2006) expresó la validez como el grado de precisión con el que el test utilizado mide realmente lo que está destinado medir. Lo expresado anteriormente define la validación de los instrumentos, como la determinación de la capacidad de los instrumentos para medir las cualidades para lo cual fueron construidos.

Los instrumentos de medición utilizados (cuestionario, pruebas escritas) fueron validados mediante el procedimiento conocido como juicio de expertos.

A los expertos se les suministró los instrumentos (matriz) de validación donde se evaluó la coherencia entre los reactivos, las variables, las dimensiones y los indicadores, presentadas en la matriz de operacionalización de las variables, así como los aspectos relacionados con la calidad técnica del lenguaje (claridad de las preguntas y la redacción).

La validación del instrumento se realizó en base al marco teórico, considerándose la categoría de “validez de contenido”. Se utilizó el procedimiento de juicio de expertos calificados quienes determinaron el coeficiente de confiabilidad a partir del análisis y evaluación de los ítems del respectivo instrumento.

A los expertos se les entregó un formato pidiéndosele que evaluaran los instrumentos en su totalidad. Para este efecto, se les pidió que emitieran su opinión sobre diversos aspectos como:

Claridad, Objetividad, Actualidad, Organización, Suficiencia, Intencionalidad, Consistencia, Coherencia y Metodología

De los resultados procesados podemos concluir que los dos cuestionarios son válidos, sobre la Gestión financiera de microfinanzas tiene un promedio de 85% y sobre la Calidad del servicio financiero en la MYPES 83%.

**Tabla 4**

*Opinión de expertos para la validación sobre Gestión financiera de microfinanzas*

Expertos informantes e indicadores	Criterios	Mg. Juan Carlos Valenzuela	Dr. Adrián Quispe Andía	Dr. Narciso Fernández Saucedo	Dr. Lolo Caballero Cifuentes
<b>Claridad</b>	Está formulado con lenguaje apropiado.	90	85	90	85
<b>Objetividad</b>	Está expresado en conductas observables.	90	80	90	80
<b>Actualidad</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	85	80	85	80
<b>Organización</b>	Existe una organización lógica entre variables e indicadores.	85	80	85	80
<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	90	85	90	89
<b>Intencionalidad</b>	Adecuado para valorar aspectos sobre Gestión financiera de microfinanzas.	90	80	80	80
<b>Consistencia</b>	Consistencia entre la formulación del problema, objetivos y la hipótesis.	90	89	80	80
<b>Coherencia</b>	De índices, indicadores y las dimensiones.	90	85	85	80
<b>Metodología</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación.	85	85	85	81
<b>Totales</b>		<b>88%</b>	<b>83%</b>	<b>85%</b>	<b>82%</b>
<b>Media de validación</b>		<b>85%</b>			

Fuente: Informes de expertos sobre validez y aplicabilidad del instrumento.

**Tabla 5**

Opinión de expertos para la validación del cuestionario sobre la Calidad del servicio financiero.

expertos informantes e indicadores	Criterios	Mg. Juan Carlos Valenzuela	Dr. Adrián Quispe Andía	Dr. Narciso Fernández Saucedo	Dr. Lolo Caballero Cifuentes
<b>Claridad</b>	Está formulado con lenguaje apropiado.	78	80	80	85
<b>Objetividad</b>	Está expresado en conductas observables.	75	80	85	90
<b>Actualidad</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	85	80	85	80
<b>Organización</b>	Existe una organización lógica entre variables e indicadores.	80	80	85	90
<b>Suficiencia</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	80	75	80	80
<b>Intencionalidad</b>	Adecuado para valorar aspectos sobre la Calidad del servicio financiero.	80	80	80	80
<b>Consistencia</b>	Consistencia entre la formulación del problema, objetivos y la hipótesis.	80	85	80	90
<b>Coherencia</b>	De índices, indicadores y las dimensiones.	80	80	85	80
<b>Metodología</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación.	85	85	85	90
<b>totales</b>		<b>80%</b>	<b>81%</b>	<b>83%</b>	<b>87%</b>
<b>Media de validación</b>		<b>83%</b>			

Fuente: Informes de expertos sobre validez y aplicabilidad del instrumento.

### Confiabilidad del instrumento

Con respecto a la Confiabilidad se estima que un instrumento de medición es confiable cuando permite determinar que el mismo, mide lo que el investigador quiere medir, y que, aplicado varias veces, replique el mismo resultado.

### Criterio de confiabilidad valores

0,81 a 1,00 Muy Alta confiabilidad

0,61 a 0,80 Alta confiabilidad

0,41 a 0,60 Moderada confiabilidad

0,21 a 0,40 Baja confiabilidad

0,01 a 0,20 Muy Baja

Para la validación del cuestionario “Gestión financiera de microfinanzas” se utilizó el Alfa de Cronbach, el cual arrojó el siguiente resultado:

**Tabla 6**

*Confiabilidad del cuestionario sobre Gestión financiera de microfinanzas*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,922	10

El coeficiente alfa es 0,922, por lo que nos está indicando que existe una alta confiabilidad en el cuestionario.

Para la validación del cuestionario de la Calidad del servicio financiero se utilizó el Alfa de Cronbach el cual arrojó el siguiente resultado:

**Tabla 7**

*Confiabilidad del cuestionario sobre Calidad del servicio financiero*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,963	10

El coeficiente alfa es 0,963, por lo que nos está indicando que existe una alta confiabilidad en el cuestionario.

## 5.2. Presentación y análisis de los resultados

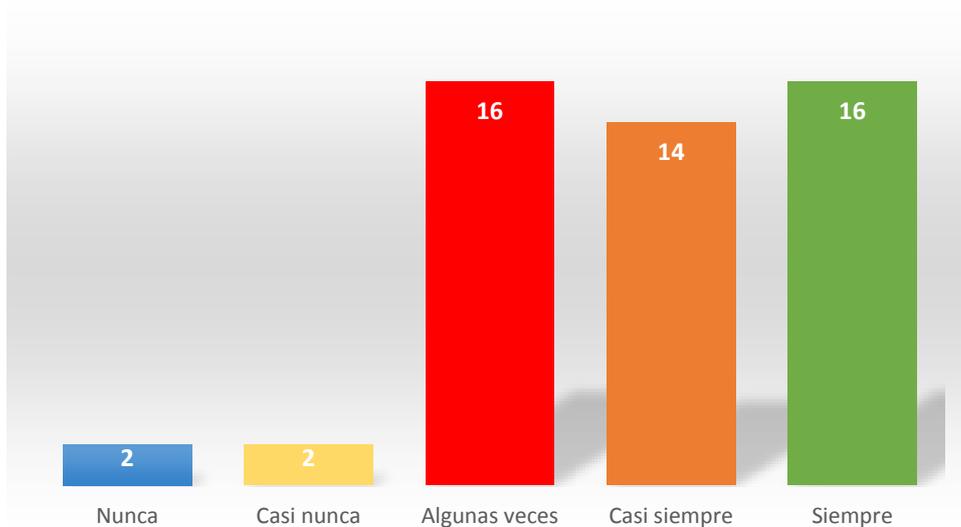
### Resultados descriptivos

#### Estadísticos descriptivos Gestión financiera de microfinanzas.

**Tabla 8**

*Dimensión Planificación de la Gestión financiera de microfinanzas*

<b>Dimensión Planificación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nunca	2	3,2	3,2
Casi nunca	2	3,2	6,4
Algunas veces	16	32,3	38,7
Casi siempre	14	29,0	67,7
Siempre	16	32,3	100,0
Total	50	100,0	

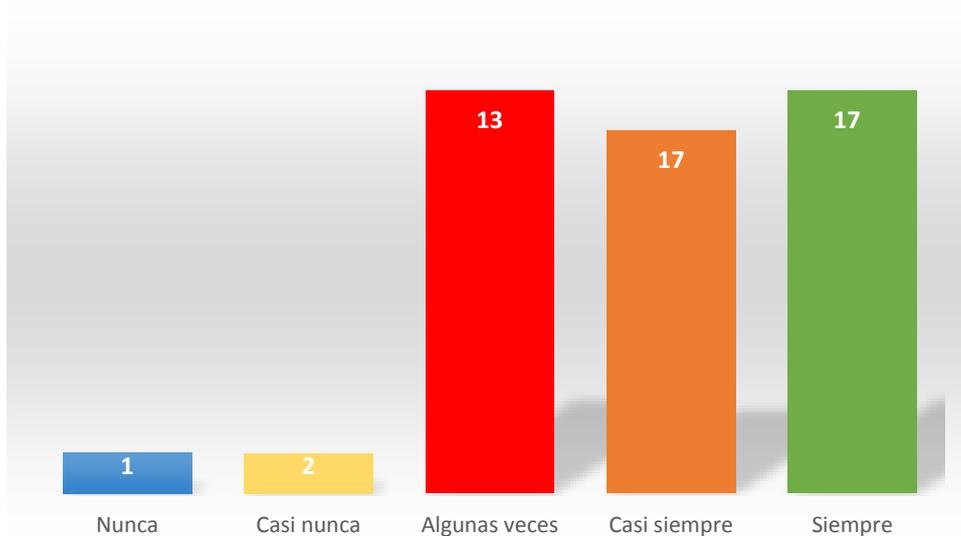


**Figura 3.** *Dimensión Planificación*

**Tabla 9**

*Dimensión Metas de la Gestión financiera de microfinanzas*

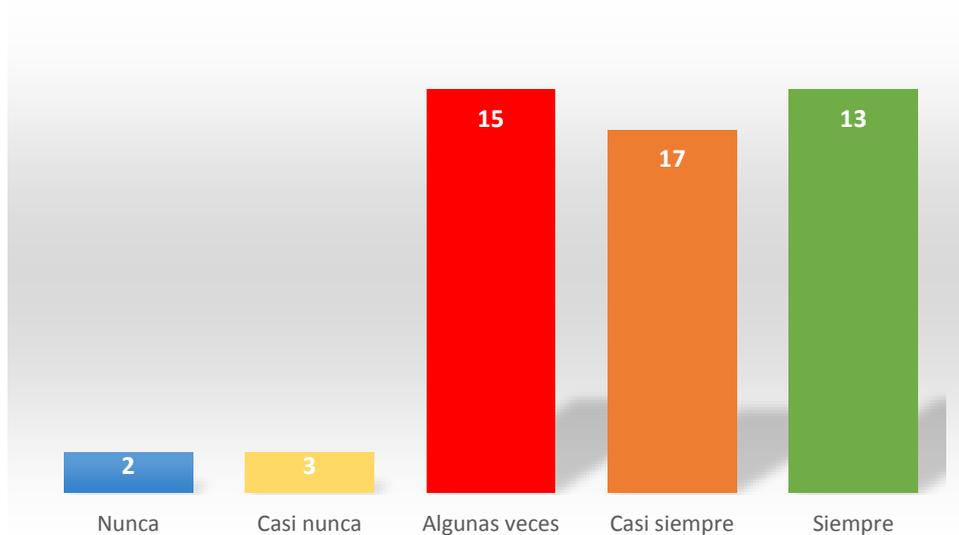
Dimensión Metas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,7	2,7
Casi nunca	2	4,0	6,7
Algunas veces	13	26,7	33,4
Casi siempre	17	33,3	66,7
Siempre	17	33,3	100,0
Total	50	100,0	



**Figura 4.** *Dimensión Metas*

**Tabla 10***Dimensión Supervisión de la Gestión financiera de microfinanzas*

Dimensión Supervisión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,3	5,3
Casi nunca	3	6,7	12,0
Algunas veces	15	30,0	41,3
Casi siempre	17	33,4	74,7
Siempre	13	25,3	100,0
Total	50	100,0	

**Figura 5. Dimensión Supervisión****Tabla 11***Calidad del servicio financiero en la MYPES*

Calidad del servicio financiero	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	4	5,3	5,3
Casi nunca	5	6,7	12,0
Algunas veces	22	29,3	41,3
Casi siempre	25	33,4	74,7
Siempre	19	25,3	100,0
Total	75	100,0	



**Figura 6.** *Calidad del servicio financiero*

Considerando que la medición de la correlación se realizó empleando la prueba estadística chi cuadrado se agrupo la variable Gestión financiera de microfinanzas en cuatro valores: Mala, Regular, Buena, Excelente, de acuerdo a los valores recolectados, tenemos:

**Tabla 12**  
*Valoración de la Gestión financiera de microfinanzas*

Gestión financiera de microfinanzas	Frecuencia	Porcentaje
Mala	5	10,0
Regular	15	30,0
Buena	14	28,0
Excelente	16	32,0
Total	50	100,0

De igual forma la variable Calidad del servicio financiero en la MYPES se agrupo en tres valores

**Tabla 13**  
*Valoración de la Calidad del servicio financiero en la MYPES*

Gestión financiera de microfinanzas	Mibanco		Caja Maynas		Caja Arequipa		Caja Piura		Crediscotia	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Mala	3	4	5	7	3	4	4	6	3	4
Regular	27	36	31	41	31	41	31	41	22	29
Buena	45	60	39	52	41	55	40	53	50	67
Total	75	100	75	100	75	100	75	100	75	100

## **Análisis de Hipótesis**

### **Contrastación de hipótesis general**

Para la muestra compuesta por 50 alumnos y de acuerdo a las características observadas se determinó la utilización de la prueba CHI CUADRADO, para comprobar la concordancia existente entre las variables en estudio, con un nivel de significación del 5% o 0.05.

#### **Variables:**

X: Gestión financiera de microfinanzas

Y: Calidad del servicio financiero en la MYPES

### **Chi cuadrado de prueba de independencia**

Determinamos los grados de libertad mediante:

Donde:

$r$  = número de filas

$c$  = número de columnas

$gl = (4-1) (3 - 1) = 6$

### **Hipótesis Estadísticas**

#### **Hipótesis Nula**

$H_0$ : No existe relación entre la gestión de microfinanzas con la calidad del servicio financiero otorgadas a las MYPES en el distrito del Callao.

#### **Hipótesis de la Investigación**

$H_1$ : Existe relación significativa entre la gestión de microfinanzas con la calidad del servicio financiero otorgadas a las MYPES en el distrito del Callao.

#### **Nivel de significancia**

El nivel de significancia ( $\alpha$ ) que se establece en ciencias sociales y en psicología normalmente es 0.05, este puede variar en la regla de decisión a 0.01 y 0.001 si se requiere mayor certeza en la prueba de hipótesis, en nuestro caso es  $\alpha = 0.05$ , con dos colas (bilateral).

## Prueba chi cuadrado utilizando el SPSS

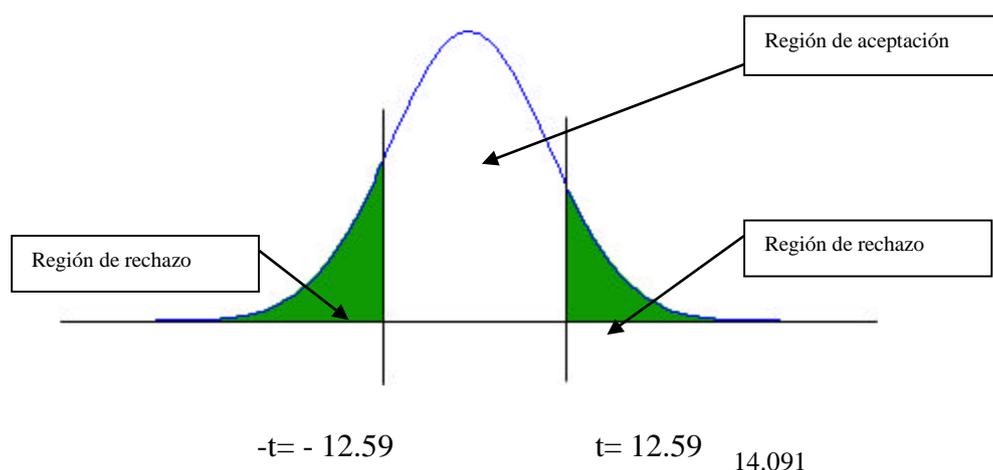
**Tabla 14**  
*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,091	6	,026
Razón de verosimilitudes	17,713	6	,008
N de casos válidos	75		

Como podemos observar el valor calculado  $X^2$  es 14.091 y con una significación asintótica de 0.026.

### Determinación del valor $X^2$ de la tabla

Se busca en la tabla de Distribución Chi cuadrado con 6 grados de libertad, el valor crítico obteniéndose como valor  $X^2 = 12.59$



**Decisión estadística:** Por lo tanto se dice que si la  $X^2$  obtenida es  $>$  que la  $X^2$  crítica 14.091  $>$  12.59 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación. ( $H_1: \rho \neq 0$ ).

**Conclusión:** A partir de los resultados obtenidos, se puede determinar que existe una relación significativa entre la gestión de microfinanzas con la calidad del servicio financiero otorgadas a las MYPES en el distrito del Callao.

### Hipótesis específica 1:

$H_0$ : No existe relación entre la planificación de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la planificación de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.

### Nivel de significancia

Es  $\alpha = 0.05$ , con dos colas (bilateral).

### Prueba chi cuadrado utilizando el SPSS

**Tabla 15**

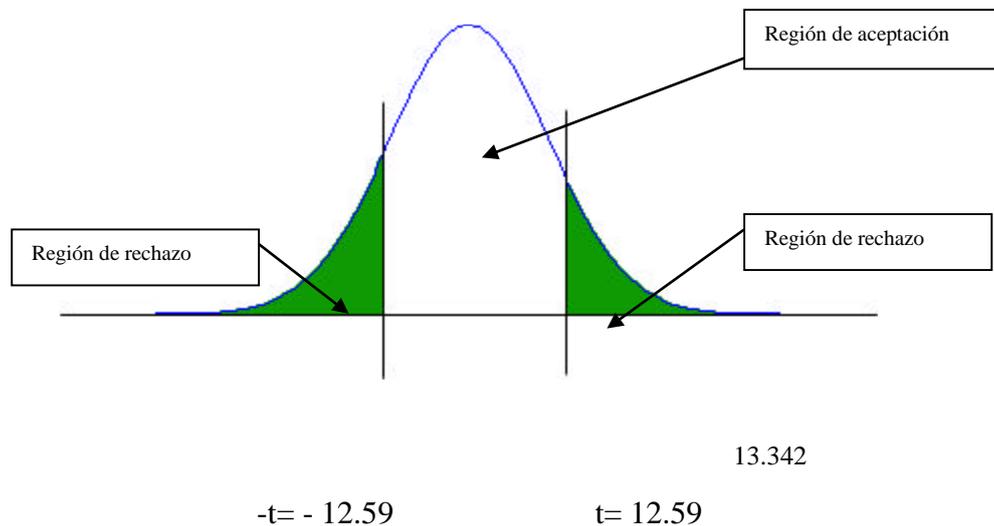
*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,342	6	,019
Razón de verosimilitudes	16,024	6	,011
N de casos válidos	75		

Como podemos observar el valor calculado  $X^2$  es 13.342 y con una significación asintótica de 0.019.

### Determinación del valor $X^2$ de la tabla

Se busca en la tabla de Distribución Chi cuadrado con 6 grados de libertad, el valor crítico obteniéndose como valor  $X^2 = 12.59$



**Decisión estadística:** Por lo tanto se dice que si la  $X^2$  obtenida es  $>$  que la  $X^2$  crítica 13.342  $>$  12.59 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación. ( $H_1: \rho \neq 0$ ).

**Conclusión:** A partir de los resultados obtenidos, se puede determinar que existe una relación significativa entre la planificación de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.

**Hipótesis específica 2:**

H0: No existe relación entre las metas de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.

H1: Existe relación significativa entre las metas de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.

**Nivel de significancia**

Es  $\alpha = 0.05$ , con dos colas (bilateral).

**Prueba chi cuadrado utilizando el SPSS**

**Tabla 16**

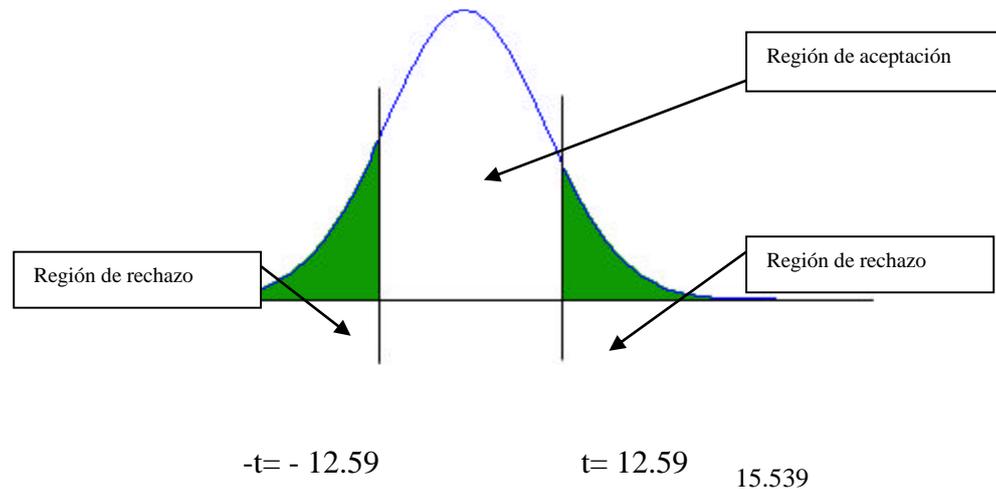
*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,539	6	,023
Razón de verosimilitudes	19,438	6	,018
N de casos válidos	75		

Como podemos observar el valor calculado  $X^2$  es 15.539 y con una significación asintótica de 0.023.

### Determinación del valor $X^2$ de la tabla

Se busca en la tabla de Distribución Chi cuadrado con 6 grados de libertad, el valor crítico obteniéndose como valor  $X^2 = 12.59$



**Decisión estadística:** Por lo tanto se dice que si la  $X^2$  obtenida es  $>$  que la  $X^2$  crítica  $15.539 > 12.59$  se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación. ( $H_1: \rho \neq 0$ ).

**Conclusión:** A partir de los resultados obtenidos, se puede determinar que existe una relación significativa entre las metas de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.

### Hipótesis específica 3:

$H_0$ : No existe relación entre la supervisión de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.

$H_1$ : Existe relación significativa entre la supervisión de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.

### Nivel de significancia

Es  $\alpha = 0.05$ , con dos colas (bilateral).

## Prueba chi cuadrado utilizando el SPSS

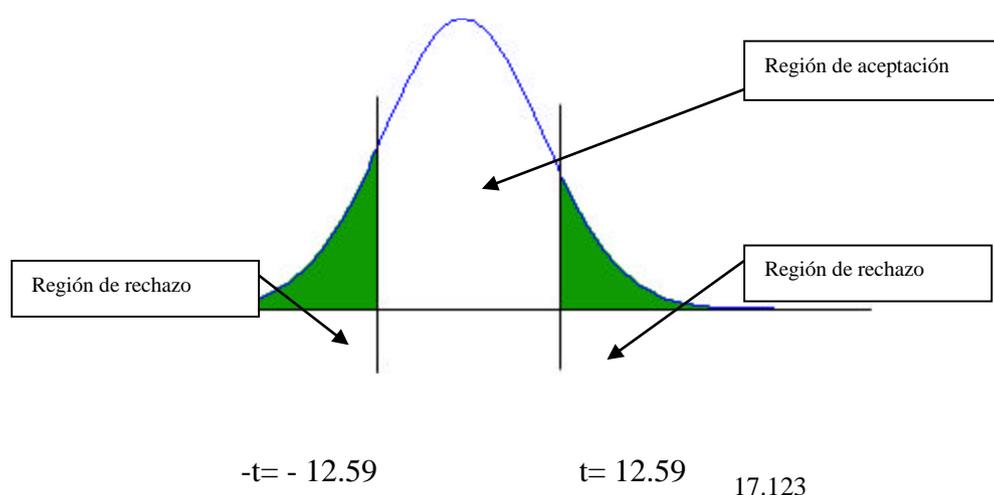
**Tabla 17**  
*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,123	6	,033
Razón de verosimilitudes	21,438	6	,025
N de casos válidos	75		

Como podemos observar el valor calculado  $X^2$  es 17.123 y con una significación asintótica de 0.023.

### Determinación del valor $X^2$ de la tabla

Se busca en la tabla de Distribución Chi cuadrado con 6 grados de libertad, el valor crítico obteniéndose como valor  $X^2 = 12.59$



**Decisión estadística:** Por lo tanto, se dice que si la  $X^2$  obtenida es  $>$  que la  $X^2$  crítica 17.123  $>$  12.59 se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación. ( $H_1: \rho \neq 0$ ).

**Conclusión:** A partir de los resultados obtenidos, se puede determinar que existe una relación significativa entre la supervisión de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.

### 5.3. Discusión de resultados

En el estudio se ha comprobado que existe una relación significativa entre la gestión financiera de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las

MYPES en el distrito del Callao. Al respecto hay muy pocos estudios que tienen relación con el trabajo.

(Martínez, 2014). "Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de microfinanzas", la investigación se realizó mediante el método de cliente oculto, verificando la atención en las ventanillas de operaciones y mediante consultas directas con analistas de crédito, indicando que las mejores agencias de la entidad de Microfinanzas, son Real Plaza y Balta en la atención en créditos, pero debiendo mejorar en materia de calidad de atención y el manejo de información sobre productos, así como la proactividad en generar nuevos clientes o nuevas formas de servicio. El mejor servicio se debe en gran parte a la gestión de la entidad financiera.

## Conclusiones

Se llevó a cabo un estudio sobre la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. En la hipótesis general la  $X^2$  obtenida es  $>$  que la  $X^2$  crítica, es decir  $14,091 > 12,59$  entonces se acepta que existe una relación significativa entre la gestión de microfinanzas con la calidad del servicio financiero otorgadas a las MYPES en el distrito del Callao.
2. En la hipótesis específica 1, la  $X^2$  obtenida es  $>$  que la  $X^2$  crítica, es decir  $13,342 > 12,59$  entonces se puede determinar que existe una relación significativa entre la planificación de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.
3. En la hipótesis específica 2, la  $X^2$  obtenida es  $>$  que la  $X^2$  crítica, es decir  $15,539 > 12,59$  a partir de los resultados obtenidos, se puede determinar que existe una relación significativa entre las metas de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.
4. En la hipótesis específica 3, la  $X^2$  obtenida es  $>$  que la  $X^2$  crítica, es decir  $17,123 > 12,59$  entonces se puede determinar que existe una relación significativa entre la supervisión de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.

### **Recomendaciones**

1. Realizar capacitaciones constantes al personal en nuevas técnicas de atención al cliente, que conlleven a la mejora continua del área y de toda la entidad.
2. Realizar supervisiones del área para mitigar los problemas que se puedan presentar.
3. Implementar un Buzón de sugerencias, para conocer las inquietudes de nuestros clientes.
4. Encuestar a nuestros clientes sobre sus expectativas con esta mejora, su nuevo grado de satisfacción.
5. Analizar algunos indicadores de la calidad del servicio para evaluar la mejora propuesta.

## Referencias

- Abad, G. IM. (1996). La satisfacción de personal; El caso de las entidades financieras.
- Amiel, J. (1993). Metodología de la Investigación Científica, Editores Concytec, Lima Perú.
- Ángeles, C. (1994). Los Métodos de la Investigación Científica, Editorial san marcos, Lima Perú.
- Boix, F. (1993). Estrategia y Calidad, alta dirección PP, 417-424.
- Bunge, M. (1975). La Investigación Científica. Barcelona. Ariel.
- Castello Muñoz, E. (1996). Dirección y Organización de Entidades Financieras Esic Madrid.
- Casilda Bejar, R. (1990). La Calidad Total Como Servicio al Cliente, Estrategia Financiera.
- Castañeda, J. (2001). Métodos de Investigación, 2T. Edit. Mc. Graw-Hill México.
- Deming, W. E. (1989). Calidad, Competitividad y Productividad.
- Decid, CL. (1991). Calidad y Fidelidad en la Banca, Conquistar a los Clientes Estrategia Financiera.
- Donna C.S. Summers, Administración de la Calidad, 2006, editorial PEARSON
- EDUCACIONEco, V. (2005). Cómo se hace una tesis, Gedisa Editores, Barcelona España.
- Elorriaga, A. (1990) La mejora de la calidad del servicio en una entidad financiera, alta dirección.
- Fernández, N. (2001). Instrumentos de Evaluación en la Investigación Educativa, Edit. Trikas, México.
- García Mestanza, J. (1998). Calidad del Servicio Financiero como Estrategias de las Instituciones Bancarias, Estudio empírico de la Provincia de Málaga.
- Ishikawa, K. (1986). Que es el control, norma Bogotá.

James A.F. Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, Jr., *Administración*, 1999,  
Editorial Prentice hall

Walker, M. (2005). *Cómo escribir trabajos de Investigación*, Gedisa Edit. Barcelona  
España.

## **Apéndices**

**Apéndice A**  
**Matriz de consistencia**

**Microfinanzas y su relación con la calidad del servicio en las MYPES del distrito Callao, 2014**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis y variable:</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>Problema General</b> ¿Existe relación entre la gestión de microfinanzas con la calidad del servicio financiero otorgadas a las MYPES en el distrito del Callao?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Existe relación entre la planificación de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao?</p> <p>¿Existe relación entre las metas de atención de las Instituciones de microfinanzas con la</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar el nivel de relación entre la gestión de microfinanzas con la calidad del servicio financiero otorgadas a las MYPES en el distrito del Callao.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar el nivel de relación entre la planificación de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre las metas de atención de las Instituciones de microfinanzas con la</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación significativa entre la gestión de microfinanzas con la calidad del servicio financiero otorgadas a las MYPES en el distrito del Callao.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> Existe relación significativa entre la planificación de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.</p> <p>Existe relación significativa entre las</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> No experimental, cuantitativo.</p> <p><b>Diseño de investigación</b> El diseño es descriptiva, transversal y correlacional</p> <p><b>Población y muestra</b> <b>Población:</b> En el caso de nuestra investigación, la población estará constituida por los funcionarios y clientes de 05 instituciones financieras privadas de microfinanzas del distrito de Callao, siendo de 50 funcionarios y 75 clientes.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra es censal es decir se incluye todos los elementos de la población</p>

<p>calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao?</p> <p>¿Existe relación entre la supervisión de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao?</p>	<p>calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.</p> <p>Determinar el nivel de relación entre la supervisión de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.</p>	<p>metas de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.</p> <p>Existe relación significativa entre la supervisión de atención de las Instituciones de microfinanzas con la calidad del servicio financiero a las MYPES en el distrito del Callao.</p> <p><b>Variables:</b>  <b>Variable 1:</b> Gestión de microfinanzas  <b>Variable 2:</b> Calidad del servicio financiero</p>	<p><b>Técnicas o instrumentos de recolección de datos</b> Las documentales, (las fichas bibliográficas, de resumen, de párrafo). Las no documentadas (las encuestas, entrevistas la observación).</p> <p><b>Técnicas estadísticas de análisis de datos</b> Las Medidas de Tendencia Central, de Dispersión y Forma. Las medidas de relación y correlación.</p>
--	---	--	--

## Apéndice B

### Instrumentos de recolección de datos

#### Gestión financiera de microfinanzas

**I. Datos generales:** Por favor, marque con una X su respuesta.

**II. Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

Nunca (1)

Casi nunca (2)

Completo (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Planificación</b>						
01	Proyecta los ingresos y supervisa el flujo de caja					
02	Controla y administra adecuadamente las finanzas					
03	Se desarrolla un plan de acción estratégica					
04	Se involucra al personal en el diseño estratégico					
05	Utiliza la tecnología para ofrecer un buen servicio					
<b>Metas</b>						
06	Las metas asignadas son alcanzables					
07	Los productos financieros son competitivos					
08	Las agencias se encuentran ubicadas estratégicamente					
09	La publicidad y promoción es la adecuada					
10	Todos los analistas tienen las mismas metas					
<b>Supervisión</b>						
11	¿Cómo califica la capacitación recibida?					
12	¿Es adecuada la supervisión realizada?					
13	¿Como supervisan y controlan al personal?					
14	Se realiza visitas a los negocios de manera inopinada					
15	De que manera se verifica los datos de los clientes					

## Apéndice C

### Instrumentos de recolección de datos

#### Calidad del servicio financiero en las MYPES

**I. Datos generales:** Por favor, marque con una X su respuesta.

**II. Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

Nunca (1)

Casi nunca (2)

Completo (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Liderazgo</b>						
01	Su trato es amable / educado					
02	Agradeció por la transacción					
03	Tuvo predisposición para la Atención					
04	Buena presentación					
05	Agradeció por la transacción					
<b>Trabajo en equipo</b>						
06	Estuvo concentrado siempre en usted					
07	Se nota el trabajo en equipo					
08	Compartió algunas observaciones con sus compañeros					
09	Estuvo siempre en el lugar de atención					
10	La Agencia le pareció limpia y ordenada					
<b>Competencias profesionales</b>						
11	Usa herramientas eficientemente: estado de cuenta, tarifarios.					
12	Dijo por lo menos un beneficio del producto					
13	Manejó bien sus interrupciones / reclamos					
14	Estuvo concentrado siempre en usted					
15	Uso de folleto u otra información para explicación					