Global Business Administration

Journal

Volumen 2 Número 1
Enero - Agosto 2018

ISSN 2520 - 9019

http://katos.wixsite.com/epang
Lima, Perú

Dr. Elio Iván Rodríguez Chávez

RECTOR

Dr. Jose Martinez Llaque

VICERRECTOR ACADÉMICO

Dr. Hector Hugo Sánchez Carlessi

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN

Dr. Jesús Hidalgo Ortega

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Mg. Víctor Castro Montenegro

DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES

GLOBAL BUSINESS ADMINISTRATION

Volumen 2 Número 1
Enero - Agosto 2018

ISSN Versión Electrónica – 2520 9019

La revista, no se solidariza con las opiniones vertidas por los autores

Director
Mg. Víctor Castro Montenegro

Editor
Mg. David Esteban Espinoza

Comité Editorial
Mg. Johansen Carlos Meyer Tapia
Mg. Ricardo Abelardo Mejía Peralta

Corrección de estilo
Lic. Liliana Mantilla Escobar

Traducción
Lic. Liliana Mantilla Escobar

Composición y Diagramación
Mg. Carlos Ramón Deudor Gómez

GBA JOURNAL

Publicación oficial de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Negocios Globales, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Ricardo Palma.

Si usted desea publicar su artículo, debe dirigir su comunicación a la Av. Benavides 5440 – Santiago de Surco, Lima - Perú.

Teléfono 708-0000 anexos 3122 - 3123 o escriba al correo electrónico:

revistaestudiantesang@gmail.com

Portada: Números anteriores de la Revista Global Business Administration

Agradecemos la colaboración de los siguientes revisores:

Mg. César Torres Vega
Mg. Alicia Juana Román Toledo
Mg. Javier Armando Chappell Quintana
Mg. Carlos Alberto Mendez Vicuña
Dr. Jorge Luis Escalante Flores
Mg. Miguel Alberto Gálvez Escobar
Lic. Milagros del Socorro Gastelumendi Hilbck
Dr. Jan Lust
Mg. José Alberto Galliani Tarazona
Mg. Luisa Ávila Bolívar
Dr. Manuel Hidalgo Tupia
Mg. Mario Villar Córdova Icochea
Mg. Naty Alejandrina Romero Alarcón
Mg. Pedro Luis Cáceres Alemán
Eco. Sandro Alfiery Cuba García
Mg. Carlos Francisco Jose Tassara Salviati

CONTENIDO/CONTENTS

Página

Editorial / Editorial

Creatividad e innovación y su relación con la investigación formativa 01
Creativity and innovation and its relationship with formative research
Luisa Ávila Bolívar; David Esteban Espinoza

Artículos originales / Original Research Papers

Optimización del consumo de energía eléctrica en las aulas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Ricardo Palma 03
Optimization of the electrical energy consumption in the classrooms of the Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Ricardo Palma

Diana Huarcaya Calle; Edgardo Mosqueira Bustamante; Paola Pomahuallca Zavala; Kimberly Ortiz Galindo

Financiamiento no formal para el emprendimiento de una PYME 11
Non-formal financing for the entrepreneurship of a PYME

Ricardo Guillermo Díaz Rivas; Mayra Alejandra Cabanillas Beltrán; Víctor Sandro Vivanco Gastelo; Gina Ivonne Rodríguez De La Cruz; Dulce Giovanna Marcelo López; Carla Andrea Robles Dávila.

Administración de la calidad total: análisis crítico de la teoría de Feigenbaum 21
Total quality management: critical analysis of the Feigenbaum theory

Diego Delgado Bustamante; Yesenia Meléndez Arista; Yomira Meneses Valle y Pamela Tapia Chambergo

Pagos periódicos y tasas para créditos vehiculares 27
Periodic payments and rates for vehicular credits and their rates

Francesca Estefanía Rodríguez Beltrán; Giancarlo Loli Galván; María Milagros Rojas Baldeón; Verónica Brigitte Miller Verano.

EDITORIAL

CREATIVIDAD E INNOVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA INVESTIGACIÓN FORMATIVA

CREATIVITY AND INNOVATION AND ITS RELATIONSHIP WITH FORMATIVE RESEARCH

> Pensar como un diseñador puede transformar la forma en que usted desarrolla sus productos, servicios, procesos y hasta su estrategia.
>
> **Tim Brown**

> Las ciencias aplicadas no existen, sólo las aplicaciones de la ciencia.
>
> **Louis Pasteur**

Desarrollar la capacidad innovadora en las organizaciones requiere fomentar la creatividad, una propuesta es utilizar metodologías agiles como Design Thinking.

Design Thinking "es una metodología que impregna todo el espectro de actividades de innovación con un espíritu de diseño centrado en el hombre" (Castillo-Vergara, Alvarez-Marin & Cabana-Villca, 2014, p.303).

También se define como

> … una filosofía de diseño centrado en las personas. Con esto quiero decir que la innovación es impulsada por una comprensión solida, mediante la observación directa, de lo que las personas quieren y necesitan en sus vidas y lo que les gusta o les disgusta respecto de cómo se fabrican, empacan, comercializan, venden y apoyan productos particulares.
>
> (Brown, 2008, p. 4).

Esta metodología propone cinco pasos: Empatizar, definir, idear, prototipar y evaluar. Se busca experimentar a través de un prototipo, evaluar si los consumidores potenciales estarán dispuestos a adquirlos cuando se muestren en el mercado. Y adicionalmente incluir al potencial consumidor en la co-creación del producto o servicio a través de su retroalimentación.

La metodología ha sido incorporada en las clases de la asignatura Taller de Creatividad e Innovación – Escuela Profesional de Negocios Globales como parte del syllabus, se busca desarrollar la capacidad innovadora en los estudiantes. La asignatura contempla la realización de la Feria de Creatividad e Innovación, el objetivo es que los estudiantes muestren sus ideas de negocios y validen la idea frente a la comunidad URP; se realiza durante las últimas semanas de clases del semestre.

Vinculando la creatividad e innovación con la investigación formativa

Entendemos por investigación formativa al proceso de utilizar el conocimiento como herramienta para la solución de los problemas (Esteban, 2016). Tanto el acceso como la producción de conocimiento puede realizarse desde el pre grado. Los artículos publicados en los tres números de Global Business Administration Journal sustentan esta afirmación. Fomentar la inserción de los estudiantes en actividades de investigación es ampliar su campo de acción profesional a futuro, es procurar que las capacidades de innovación se sostengan por la práctica pero también en la investigación; amplía el ensayo - error al análisis y toma de decisiones. Es fundamental promover el desarrollo de capacidades como la planificación, ejecución y presentación de resultados tanto de productos de innovación como de investigación. Para ello se debe recolectar y procesar datos, analizar la información obtenida, evaluar críticamente los resultados de otros autores, comunicar los resultados de acuerdo a estándares internacionales.

Vincular la creatividad e innovación es un desafío que nos debe comprometer a todos. Un país con menos desigualdades y con una diversidad maravillosa de oportunidades nos lo demanda.

Luisa Ávila Bolivar

David Esteban Espinoza

REFERENCIAS

Brown, T. (2008). Design Thinking. *Harvard Business Review*, 86(9), 1-10.

Castillo-Vergara, M., Alvarez-Marin, A. & Cabana-Villca, R. (2014). Design thinking: como guiar a estudiantes, emprendedores y empresarios en su aplicación. *Ingeniería Industrial*, 35(3), 301-311.

Esteban, D. (2016). Propiciar la investigación desde el pre grado. *Global Business Administration Journal*, 1(1), 2-3.

ARTÍCULO ORIGINAL

OPTIMIZACIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LAS AULAS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

OPTIMIZATION OF THE ELECTRICAL ENERGY CONSUMPTION IN THE CLASSROOMS OF THE FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS SCIENCES OF THE UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

Diana Huarcaya Calle; Edgardo Mosqueira Bustamante;
Paola Pomahuallca Zavala; Kimberly Ortiz Galindo.
Estudiantes de la Universidad Ricardo Palma
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.
Escuela Profesional de Administración de Negocios Globales

Recepción: 2017-08-31 / Aceptación: 2017-11-21

RESUMEN

El objetivo de la investigación consiste en proponer una alternativa para optimizar el consumo eléctrico en las aulas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FACEE) de la Universidad Ricardo Palma. Se identificó que las aulas tenían un elevado consumo de energía eléctrica, la iluminación se realiza con tubos fluorescentes, los usuarios no apagan las luces al culminar sus actividades. Los paneles LED y sensores de movimiento son la mejor alternativa por sus características, la implementación de dicha alternativa es más eficiente y contribuiría con optimizar la energía eléctrica y como consecuencia el costo.

Palabras clave: Energía eléctrica, optimizar, consumo, alternativa.

ABSTRACT

The objective of the research is to propose an alternative to optimize the electrical consumption in the classrooms of the Faculty of Economic and Business Sciences (FACEE) of the Ricardo Palma University. It was identified that the classrooms had a high consumption of electrical energy, lighting is done with fluorescent tubes, users do not turn off the lights when they finish their activities. LED panels and motion sensors are the best alternative for their characteristics, the implementation of this alternative is more efficient and would contribute to optimize the electric power and as a consequence the cost.

Keywords: Electric power, optimize, consumption, alternative.

INTRODUCCIÓN

Dávila y Espinoza (2005) plantean alternativas con la finalidad de implementarlas en el Hospital General de las Fuerzas Armadas, tratando de reducir pérdidas en la utilización de energía, mejorar la calidad del servicio y atender la seguridad dentro de sus instalaciones. Según el estudio, la reducción del consumo se puede lograr con el reemplazo de luminarias por sistemas eficientes, utilizar mejor la luz natural, uso de sensores de movimiento y uso de herramientas de ahorro energético en sistemas de cómputo. Además, se sugiere la renovación de los tableros y disyuntores principales de edad avanzada, cambio de instalaciones que sobrepasen su vida útil y redistribución de cargas en los sistemas de emergencia.

Otro punto clave es el uso eficiente de la energía eléctrica, permite una reducción considerable en los costos de operación, se logra mejores condiciones de competitividad (Pinto, 2009).

Incrementar el rendimiento de un equipo garantiza un menor consumo energético. Debido a esto, se busca poseer equipos con un mayor rendimiento, presentándose actualmente equipos de estas características dentro del mercado (Fiestas, 2011).

En base a lo mencionado se identificó un consumo elevado del servicio eléctrico en las aulas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (FACEE), generado por el uso de tubos fluorescentes instalados en todas las aulas de la facultad a excepción de los laboratorios que cuentan con paneles LED, cada uno de los tubos fluorescentes que usamos en las aulas consume 40 watts por hora, esto genera un consumo excesivo de energía eléctrica para la Universidad Ricardo Palma.

El objetivo es proponer una alternativa para optimizar el consumo eléctrico en las aulas de la FACEE.

MATERIALES Y MÉTODOS

Al iniciar la investigación se contabilizó los tubos fluorescentes de todas las aulas de la FACEE, se solicitó información acerca de la intensidad y cantidad de energía eléctrica que consume cada tubo fluorescente. Luego se analizó el consumo de energía eléctrica por semana con la finalidad de hallar el consumo mensual aproximado de cada planta. Para ello se realizó un registro de los horarios de cada salón.

Un edificio posee desde su construcción una eficiencia energética preestablecida por su diseño y construcción. Por tanto; cualquier cambio en pro de su mejora en el uso de la energía estaría basado en sus limitantes de diseño original (INCAE, 2009).

Luego se procedió a calcular el costo mensual actualizado de energía consumida por cada planta (4 plantas). Posteriormente; se indagó en distintas empresas información acerca de luminarias para la optimización de energía.

Se realizó una comparación de consumo y costo de energía eléctrica entre tubos fluorescentes y paneles LED. Luego; se procedió a crear un cuadro de costos de inversión de la propuesta.

RESULTADOS

Para cumplir con el objetivo de minimizar el consumo de energía eléctrica hallamos los siguientes datos, en la FACEE existen 4 plantas o pisos, teniendo un total de 50 aulas, y un total de 1 476 tubos fluorescente (TF). En la primera planta están instalados 240 TF, en la segunda 204 TF, en

la tercera 540 TF y en la cuarta 492 TF.

En cada piso, existen aulas que cuentan con 6 fuentes de luz eléctrica y otras con 9 fuentes de luz eléctrica, cada fuente está compuesta por 4 TF, cada uno consume 40 watts por hora, es decir 0,04 kw/h. Así, cada fuente de luz eléctrica (4 TF) consume 0,16 kw/h, las aulas que cuentan con 6 fuentes (24 TF) consumen 0,96 kw/h y las aulas que cuentan con 9 fuentes (36 TF) consumen 1,44 kw/h. En total hay 24 aulas con 6 fuentes de luz y 26 aulas con 9 fuentes de luz eléctrica. Para hallar el resultado total de cada planta multiplicamos el número de horas de luz eléctrica utilizada por el consumo de kw/h, las aulas que poseen 6 fuentes son multiplicadas por 0,96 kw/h y las aulas que poseen 9 fuentes son multiplicadas por 1,44 kw/h de energía.

Los paneles LED de 60x60cm que se eligieron para nuestra propuesta consumen 40 watts (0,04 kw/h) de electricidad. Entonces, al implementar un aula de 6 fuentes de luz eléctrica, se implementarían 6 paneles LED, que consumirían 240 watts (0,240 kw/h) de energía eléctrica y un aula con 9 fuentes de luz eléctrica, es decir 9 paneles LED consumiría 360 watts (0,360 kw/h).

Tabla 1.
Consumo de energía actual con tubos fluorescentes

	Número de tubos fluorescentes por aula	Número de tubos aulas	Número total de tubos fluorescentes	Cantidad consumida en Kw/h	Cantidad consumida por piso en Kw/h
1ra	24	4 (incluyen tercio)	96	3,84	9,6
1ra	36	4	144	5,76	
2da	24	4	96	3,84	8,16
2da	36	3	108	4,32	
3ra	24	6	144	5,76	21,6
3ra	36	11	396	15,84	
4ta	24	10	240	9,6	16,68
4ta	36	7	252	10,08	
TOTAL					59,04 Kw/h

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada

La primera planta tiene un consumo eléctrico semanal aproximado de 414 horas. Se utilizarían 508,56 kw/h de energía eléctrica semanalmente utilizando el sistema LED. Por otro lado, con la implementación de paneles LED el consumo semanal disminuye a 127,14 kw/h.

La segunda planta cuenta con un total de horas por semana es 357,75 horas, que resulta en 417,21 kw/h, aproximando al mes resulta 1668,86 kw/h, con la propuesta realizada el consumo mensual disminuye a 417,26 kw/h.

La tercera planta tiene un consumo semanal de 970,11 kw/h, aproximando este resultado a un mes es 3880,44 kw/h de energía eléctrica consumida, al hacer la implementación de paneles LED, el nuevo consumo mensual sería 970,08 kw/h aproximadamente.

La cuarta planta cuenta con un total de 679,38

horas, mucho menor que el consumo la tercera planta, debido al horario de clases, el consumo semanal asciende a 740,76 kw/h de energía eléctrica, haciendo una aproximación al consumo mensual resulta 2963,04 kw/h, al hacer la implementación de paneles LED el consumo se reduce a 740,72 kw/h de energía eléctrica consumida.

Comparamos el costo de servicios de electricidad, usando tubos fluorescentes y paneles LED, asumiendo que el precio de 1 kw/h es S/. 0,4615. A continuación; mostramos una tabla de consumo y gasto mensual aproximado (considerando que la facturación no es la misma a cualquier hora del día)

Tabla 2.
Comparación mensual de consumo y gasto del servicio eléctrico.

	Consumo mensual aproximado Tubos fluorescentes		Consumo mensual aproximado Paneles LED	
Plantas	kw/h	Soles	kw/h	Soles
Primero	2 034,24	938,80	508,56	234,70
Segundo	1 668,86	770,18	417,26	162,56
Tercero	3 880,44	1 790,82	970,08	447,70
Cuarto	2 963,04	1 367,44	740,72	341,84
Total	10 546,58	4 867,24	2 636,62	1 216,8

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada

Podemos observar que el consumo mensual aproximado actual de todas las plantas con TF es de 10 546,58 kw/h. Este monto equivale a 4 867,24 soles mientras que el consumo mensual de energía eléctrica con paneles LED sería de 2 636,62 kw/h que equivale a 1 216,8 soles, y constituye una significativa diferencia entre los costos de consumo.

Esto significa que el monto de ahorro mensual asciende a 3 650.44 soles aproximadamente. En la discusión mencionaremos el cálculo del tiempo de recuperación de la inversión para el proyecto.

La alternativa elegida es paneles LED y sensores de movimiento. Características de los productos elegidos

Tabla 3.
Características paneles led.

Luminosidad	3 200 LM
Medida del panel (lado de con forma cuadrado)	60 cm
Vida útil	5 000 horas
Cosumo	40 watts por hora
Sensores de movimiento	Si tiene
Rango de cobertura	6 m
Lugar de instalación	En el techo

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4
Costos de paneles LED y sensores.

Equipos	Cantidad	Precio	Total en soles
Paneles LED	369	118	43 070
Sensores	49	27,5	1 347,5
Inversión total			44 417,5

Fuente: Empresa con la mejor cotización.

Observamos el presupuesto de inversión brindado por una empresa privada. Los costos de inversión para el proyecto es S/. 44 417,50 dicha compra optimizaría el consumo de energía eléctrica en la FACEE. La instalación estaría a cargo de la Universidad Ricardo Palma, por ello no se incluyó los costos en la propuesta.

La iluminación LED se diferencia de las demás bombillas por consumir entre un 80 y 90% menos de electricidad que una bombilla incandescente tradicional y 65% menos de electricidad que una bombilla de bajo consumo de tecnología fluorescente (Gutiérrez, 2014).

DISCUSIÓN

La propuesta del reemplazo de TF por paneles LED e implementación de sensores de movimiento genera una optimización significativa en el consumo de energía eléctrica en la FACEE.

Cabe resaltar que el costo de inversión de los paneles LED es elevado, en mediano plazo la inversión sería recuperada y el costo del servicio de energía eléctrica sería considerablemente menor con respecto al consumo con los TF.

El costo de inversión del proyecto es la suma de S/. 44 417,50 (no incluye instalación) y el ahorro monetario mensual una vez concluido el proyecto, sería S/. 3 650,44. El cálculo del tiempo de recuperación de inversión es de 12 a 17 meses. Después de este tiempo se asume que el ahorro anual del consumo de energía eléctrica sería S/. 43 805,28. El dinero ahorrado podría invertir en otros proyectos.

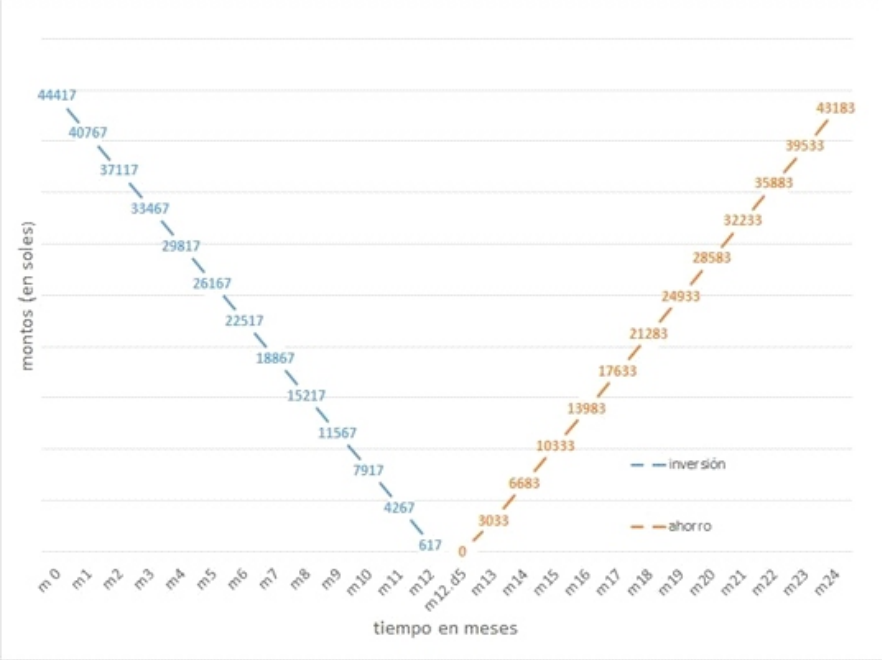

Figura 2. Recuperación de inversión en el tiempo y ahorro neto después de la recuperación de inversión total. Se señala los montos en soles de cada mes, desde el mes inicial (0) hasta el mes 24.

Fuente: Elaboración propia.

Además dentro de la propuesta encontramos la alternativa de los sensores de movimiento en la cual precisamos que una luminaria normal debe encenderse con un interruptor y se mantiene encendida hasta que se apaguen los interruptores, mientras con los sensores de movimiento, la luz se enciende o apaga de forma automática al detectar el movimiento.

En conclusión sostenemos que los paneles LED y sensores de movimiento presentan opciones importantes para optimizar el consumo de energía eléctrica, recomendamos que la propuesta sea analizada en detalle.

REFERENCIAS

INCAE. (2009). Herramientas gerenciales para la optimización del consumo energético. Recuperado el 2017 - 09 - 18 desde https://conocimiento.incae.edu/ES/centros-academicos-investigacion/HerramientasGerenciales-AhorroEnergia.pdf

Dávila, R. & Espinoza, S. (2005). *Diagnóstico Energético del Hospital General de las Fuerzas Armadas Nº 1*. (Tesis para obtener el Título de Ingeniero Eléctrico). Escuela Politécnica Nacional, Ecuador.

Gutiérrez, M. (2014). *Iluminación LED, Ahorro, Eficiencia e Innovación*. (Trabajo de fin de grado). Universidad de la Laguna, España.

Fiestas, B. (2011). *Ahorro energético en el sistema eléctrico de la Universidad de Piura*. (Tesis para obtener el grado de Magíster en Ingeniería Mecánico-Eléctrica). Universidad de Piura, Perú.

Pinto, M. (2009). *Diagnóstico Energético en una Industria Papelera.* (Tesis para obtener el grado de maestría en ciencias Especialidad Ingeniería Energética). Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, Monterrey.

Correo para correspondencia:
hcdiana97@gmail.com

ARTÍCULO ORIGINAL

FINANCIAMIENTO NO FORMAL PARA EL EMPRENDIMIENTO DE UNA PYME (PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA)

NON-FORMAL FINANCING FOR THE ENTREPRENEURSHIP OF A SME (SMALL AND MEDIUM-SIZED ENTERPRISE)

Recepción: 2017- 09- 29
Aceptación: 2017-12- 24

Ricardo Guillermo Díaz Rivas[1]; Mayra Alejandra Cabanillas Beltrán [1]; Víctor Sandro Vivanco Gastelo [1]; Gina Ivonne Rodríguez De La Cruz [3]; Dulce Giovanna Marcelo López [3]; Carla Andrea Robles Dávila [2].

(1) Estudiantes de la Escuela de Administración de Negocios Globales

(2) Estudiante de la Escuela de Marketing Global y Administración Comercial

(3) Estudiantes de la Escuela de Administración y Gerencia

Universidad Ricardo Palma

RESUMEN

El objetivo del trabajo de investigación es identificar los tipos de financiamiento diferente al bancario y adecuado para una PYME. Al emprender un negocio es necesario recaudar la mayor información posible acerca del financiamiento adecuado, basado en las necesidades y capacidad de pago de cada emprendedor; éste debe conocer que no solo existen las oportunidades de apoyo financiero de entidades bancarias, puede buscar otras alternativas Se identificó que el tipo de financiamiento no formal más utilizado y confiable es el de las juntas o panderos que permiten al emprendedor no depender de entidades bancarias.

Palabras clave: Financiamiento, no formal, emprendimiento.

ABSTRACT

The aim of the research work is to identify the types of financing different from banking and suitable for a SME. When undertaking a business, it is necessary to collect as much information as possible about the adequate financing, based on the needs and payment capacity of each entrepreneur; he should know that there's not only exist financial support opportunities from bank entities, he can look for other alternatives. It was identified that the most used and reliable type of non-formal financing are the “Juntas” or “Panderos” that allows the entrepreneur to don't depend on banking entities.

Keywords: Financing, non-formal, entrepreneurship.

INTRODUCCIÓN

Dávila (2011) refiere que el financiamiento es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, se caracteriza por sumas tomadas a préstamos que complementan los recursos propios. El financiamiento se contrata dentro o fuera del país a través de créditos, empréstitos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo.

Hay que resaltar que cada emprendedor realiza actividades, posee conocimientos y poder adquisitivo distintos; hemos visto o escuchado de distintas historias de éxito en diferentes partes del mundo, desde ambulantes hasta dueños de empresas multinacionales como Jack Ma o mencionando un caso local en específico como el emprendimiento del señor Raúl Mamani y su café Tunki, considerado como el mejor café especial del mundo a raíz de un premio otorgado por la Asociación Americana de Cafés Especiales (SCAA).

Pero para empezar se tienen muchas limitaciones que vienen desde la falta de experiencia hasta la forma de financiar el negocio. Principalmente porque es todo un dilema tener en claro dónde se podrá obtener lo que se necesita y sin que esto traiga consecuencias llenas de deudas y preocupaciones.

Dávila (2011) precisa que las microempresas surgieron como un fenómeno socioeconómico que buscaban responder a muchas de las necesidades insatisfechas de los sectores más pobres de la población. En este sentido se constituyeron en una alternativa frente al desempleo, a los bajos recursos económicos, a la falta de oportunidades de desarrollo personal. Pero, a pesar de estas bondades, el sector aún no ha logrado alcanzar su máxima potencialidad, debido a una serie de factores, tales como la falta de apoyo financiero y la poca relevancia real que le dieron los gobiernos de turno en sus agendas de trabajo.

La presencia de PYMES ha conllevado a convertirse, indudablemente, en el motor principal del desarrollo económico y de alguna manera ha dado oportunidad a miles de individuos acceder a mejores niveles de vida.

Según Marquez (2007), actualmente existen diferentes alternativas para el financiamiento de las Medianas y Pequeñas empresas, junto a los bancos comerciales, quienes han promovido una competencia en el otorgamiento de créditos pese a que tradicionalmente no les era atractivo este sector crediticio, tenemos a las instituciones especializadas en atender a las necesidades de estos negocios, dándoles créditos en forma ágil y eficiente.

Entre estas últimas podemos señalar a las cajas rurales de ahorro y crédito, y las Empresas de Desarrollo de las Pequeñas y Microempresas (EDPYMES). Asimismo las empresas afianzadoras y de garantía, como la fundación Fondo de Garantía para préstamos a la Pequeña industria (FOGAPI), cuya finalidad es garantizar los créditos otorgados a las Medianas y Pequeñas empresas, de modo que estas incurran en menores costos financieros.

Por otro lado COFIDE (Corporación Financiera de Desarrollo) es la entidad encargada de adoptar las medidas técnicas, legales administrativas destinadas a fomentar el crecimiento de las Medianas y Pequeñas empresas. La Dirección Nacional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo viene realizando diferentes programas de financiamiento y de servicios de capacitación y asesoramiento a las Medianas y Pequeñas empresas, como el BONOMYPE.

Se trata de generar diversas fuentes de financiamiento para estos negocios que constituyen la base de nuestro desarrollo económico, reduciendo las tasas e incluso fomentando el acceso al mercado de grandes capitales para facilitar el crecimiento empresarial. El Estado ha hecho que más de la mitad de compras totales atiendan a las medianas y pequeñas empresas, sea en forma directa o indirecta; en estos casos PROMPYME (Centro de Promoción de la Pequeña y Microempresa) es la encargada de la difusión de los procesos que convoca el Estado.

Cabe resaltar que hay muchas empresas que aún se encuentran en la informalidad, y que esto sigue siendo un problema en nuestro país. Sin embargo en nuestra investigación se menciona a las denominadas juntas como alternativa que no repara en los requisitos que especifican las entidades mencionadas, no queremos promover la informalidad. Solo pretendemos estudiar una forma alterna que no rehuye la legalidad.

Para hacer que un negocio pueda continuar operando y expandirse debe establecerse bajo normas y requisitos específicos.

El objetivo es identificar algún tipo de financiamiento diferente al bancario, que sea adecuado para una PYME.

RESULTADOS

Teníamos previsto que el negocio, objeto de estudio, haya tenido algún tipo de financiamiento por parte del banco, ya sea préstamos o alguna otra fuente. Pero encontramos que la gran mayoría de emprendedores financia su negocio a través de sus ahorros o sistemas de ahorros antiguos, las llamadas “juntas”, las cuales consisten en reunir un grupo de personas que

aportan un dinero mensual y mediante un orden establecido se realiza la entrega del dinero recaudado, para los fines personales de cada integrante de la "junta".

Fue así que, a lo largo de la realización del trabajo y la entrevista, analizamos un tipo de financiación que es ideal para varios tipos de negocios, y no solo para negocios, puede ayudar a resolver un problema financiero personal e incluso ayudan a lograr objetivos personales y familiares.

Buscamos explorar las opciones de financiamiento no formal. Cabe aclarar que no se hace hincapié en aquellas fuentes de financiamiento para proyectos de las grandes o medianas empresas.

Todo proyecto en su fase inicial requiere de capital para poder iniciar sus operaciones que den como resultado el bien o servicio. Durante la fase de planificación se analizan las posibles fuentes de financiamiento, las cuales se pueden agrupar en tres partes:

- Dinero propio, se refiere al capital inicial que aporta el dueño de la empresa o promotor del proyecto para constituir la empresa y para fortalecerla patrimonialmente en pro de la operación y el crecimiento.
- Dinero de los clientes, es el pago adelantado del bien o servicio que se ofrece.
- El capital de terceros, este se refiere al dinero no proveniente del dueño, amistades o del giro del negocio, es el dinero obtenido de personas naturales o jurídicas ajenas al negocio o proyecto.

El sistema financiero está constituido por un conjunto de empresas bancarias o financieras y demás entidades de derecho público o derecho privado, que están autorizadas para operar en la intermediación financiera.

Así mismo, las entidades financieras imponen sus condiciones hacia el consumidor, buscando mayormente sus beneficios optando por distintos tipos de tasas al momento de desembolsar un préstamo:

- Nominal: es cuando no se toma en consideración los periodos de capitalización o las fechas de vencimiento.
- Efectiva: se toma en consideración los tiempos los plazos o vencimientos en los cuales se cobran o pagarán los intereses; aquí se indica el Costo del financiamiento, expresando el verdadero costo del dinero en comparación de la nominal que solo es enunciativa.
- Real: resulta de comparar la tasa efectiva con la inflación. Cuenta con una limitada disponibilidad de mismo que no permite efectuar colocaciones de rentabilidad más alta que el costo de financiamiento.

Principales fuentes de financiamiento:

- Por el aumento de capital: mediante la suscripción de nuevas acciones o aportes directos por los dueños de la empresa.
- Crédito de proveedores: mediante la entrega de mercaderías, enseres o suministros para su pago posterior.
- Créditos otorgados por las instituciones financieras bajo modalidades y préstamos obtenidos por terceros.

Las inversiones y su financiamiento se pueden clasificar según el tiempo de duración:

- Corto Plazo: entre un día y un año.
- Mediano Plazo: periodos mayores a un año y menores de cinco.
- Largo Plazo: periodos superiores a los cinco años.

Por consiguiente, el financiamiento es considerado uno de los principales obstáculos para las MYPE en particular, debido a que los empresarios frecuentemente se quejan del escaso acceso al sistema financiero formal y del elevado costo financiero que implica un endeudamiento a través del sistema bancario.

Considerando a las empresas en formación, los dueños tienen obstáculos como: procedencia de zonas emergentes, estudios y conocimientos limitados, antecedentes de deudas y problemas financieros diversos, familia extensa y dependiente del emprendedor que puede llegar a consumir su tiempo, espacio y productividad.

Antes de llegar al tipo de financiamiento "ideal" para muchas pequeñas empresas, es válido mencionar varios detalles ofrecidos por parte de las entidades bancarias hacia los emprendedores y empresarios que buscan una alternativa bancaria y que no genere problemas a largo plazo.

Existen diferentes alternativas para el financiamiento de las medianas y pequeñas empresas, junto a los bancos comerciales, quienes han promovido una competencia en el otorgamiento de créditos pese a que tradicionalmente no les era atractivo este sistema modelo. También se tiene a instituciones especializadas en atender las necesidades de estos negocios, dándoles créditos en forma ágil y eficiente. Entre las últimas se puede señalar a las cajas rurales de ahorro y crédito, y las Empresas de Desarrollo de las Pequeñas y Microempresas (EDPYMES).

Las entidades financieras antes de otorgar un crédito evalúan la capacidad del retorno de sus colocaciones, exigiendo al solicitante determinadas garantías y otros requisitos que

permiten recuperar la inversión. Generalmente para evaluar la solvencia del deudor solicitan los estados financieros, flujos de caja y otros informes financieros internos para pronosticar el futuro cumplimiento de los compromisos.

No solo los intereses forman parte del costo financiero, sino también las comisiones, seguros, tasaciones, gastos administrativos, gasto de mantenimiento y otros conceptos que no son conocidos antes de concretar un préstamo y que son fundamentales para establecer las verdaderas tasas que se paga por un crédito.

En relación a las instituciones de crédito, son conocidas como bancos, financieras y cooperativas, sin embargo, existen otras no reconocidas que operan bajo la denominación de banca paralela que son, por ejemplo: Prestamos en cuenta corriente o sobregiros, descuento de letras y pagarés; que se diferencia de las anteriores por el cobro anticipado de los intereses, su costo es mayor y tienen un sistema llamado factoring cuando lo realiza el beneficiario. Se pueden hacer las operaciones en moneda nacional o extranjera según sea el caso.

Problema del Financiamiento

El problema del financiamiento es la falta de crédito y el costo del financiamiento que impide el crecimiento del sector. Se debe persuadir a la banca comercial a que participe en el financiamiento de las PYMES, siendo un valioso aporte que se constituyan en el mercado financiero entidades exclusivamente dedicadas a incentivar las PYMES.

Además, el Estado debería buscar eliminar toda barrera que impida el acceso al desarrollo empresarial, regulando y simplificando el proceso de formalización oportuna de la MYPES.

La opción con la que cuenta las PYMES para enfrentar el comercio internacional es la creación de consorcios, que pueden asumir diferentes modalidades, de las que la más importante es el consorcio horizontal, cuando se refiere a la fabricación de un mismo producto y el consorcio vertical cuando los productos son complementarios (Marquez, 2007).

Podemos enfatizar que no todos pueden acceder a los financiamientos ofrecidos por entidades bancarias o financieras, por lo que han tenido que encontrar nuevas alternativas que también sean confiables, que no generen problemas a largo plazo y que permitan percibir un retorno a la inversión de manera anticipada en lugar de pagar durante tiempo prolongado las cuotas de un préstamo más intereses.

A continuación mostraremos extractos de una entrevista realizada a la emprendedora Bertha Garibay, de la empresa "Confecciones Géminis" del rubro textil, la cual utilizó un tipo de financiamiento no tradicional, denominado "junta". La empresa "Confecciones Géminis" se inició hace 10 años con la compra de un pequeño local en la cooperativa Santa Rosa de Chorrillos mediante un dinero de herencia.

Anteriormente, tenía como capital ahorros propios, debido a la poca seguridad de sus ahorros, decidió abrir una cuenta en el banco y participar de juntas en la cooperativa a la cual pertenecía, mediante pagos mensuales se recauda el dinero de acuerdo al número de participantes y mediante esta los integrantes acceden al monto total recaudado.

A través de las juntas, Bertha hacía compra de mercaderías para su negocio y cubrir las necesidades básicas del mismo.

Mediante la entrevista, Bertha nos manifestó la practicidad y fácil acceso a este sistema de financiamiento a través de los buenos resultados en su negocio, de tal modo que mientras más juntas realiza se abastece de mercadería, obtiene mayores ganancias, mayor productividad y posteriormente crecimiento y consolidación en su rubro.

Identificando el financiamiento adecuado

¿Qué son las juntas o Panderos?

Se trata de un acuerdo que se basa en la confianza mutua. En este trato, las personas se comprometen a aportar periódicamente una suma de dinero para formar una bolsa común. Luego, una persona responsable debe recoger el aporte de todos y adjudicar a la persona que le corresponde ese mes. Así sucesivamente hasta que cada uno de los miembros del grupo reciba su dinero. Cabe señalar que los integrantes de la junta deben tener un ingreso seguro y ser buenos pagadores porque esta es la única garantía que hará que la junta funcione.

¿Es confiable entrar a una junta?

Una reciente encuesta de la Superintendencia de Banca Seguros y de la Universidad del Pacífico revela que cuatro de cada 10 peruanos prefieren guardar su dinero "bajo el colchón" o participar en juntas de dinero. El 16,2% de los limeños ahorra en el sistema financiero, un 28,7% mantiene su dinero en efectivo y un 20,2% utiliza las juntas como un instrumento de ahorro, sostiene la Corporación Andina de Fomento. El menor porcentaje de los que acuden a un banco o una financiera se puede atribuir a una desconfianza en el sistema (Abecasis, 2011).

En los casos que la participación en el pandero no se orienta solo por fin económico, y cuando el pandero es el pretexto para organizar

actividades sociales, notamos que no existe un solo organizador. La coordinación es realizada por cada uno de los miembros de manera rotativa: cada persona, a su turno, debe determinar el lugar de encuentro y las actividades que se realizarán. En este caso, todos los participantes asumen las responsabilidades y los riesgos. El vínculo que ellos tienen hace que la información compartida sea casi perfecta y, por ende, que los riesgos de fraude sean casi nulos (Tello, 2012).

En el caso del negocio u objeto de estudio alrededor de nuestra investigación, podemos tener en cuenta que no siempre el banco nos brinda el mejor financiamiento para poder obtener los beneficios que necesitamos.

A lo largo del tiempo, se han visto muchas entidades bancarias ofreciendo préstamos e incluso pre-aprobándolos antes de haber consultado con el prospecto de la persona sujeta al crédito, haciendo que muchas veces las personas confíen en la entidad financiera aunque luego terminan endeudados porque no tuvieron el conocimiento necesario, por una mala inversión del dinero prestado o por otras diversas índoles.

CONCLUSIONES

Existen alternativas legales y confiables que pueden ayudar a que un emprendedor continúe recorriendo el camino sin limitaciones; tanto como para poder sentar una fuerte base y así tenga un próspero negocio en el futuro.

Debemos tener en cuenta que para emprender un negocio, es necesario recaudar la mayor información posible acerca del tema e identificar el financiamiento adecuado basado en las necesidades y capacidad de pago de cada emprendedor.

Existen varias razones para que una empresa recurra a fuentes de financiamiento, de las cuales se pueden concluir algunas:

- Incremento del capital de trabajo.
- Adquisición de activos fijos de última tecnología, que le permita reducir sus costos e incrementar la producción.
- Posicionamiento en el mercado.
- Lanzamiento de un nuevo producto al mercado.
- Re-potenciar la empresa.
- Pago de deudas antiguas o compromisos contraídos.

No solo existen las oportunidades de apoyo financiero de entidades bancarias, pueden buscar alternativas en las juntas, como realizó la señora Bertha para su negocio. Para poder ser parte de una junta hay que tener en cuenta

y enfatizar en conocer a las personas que conformarán el grupo; hay información relevante que se debe tomar en cuenta. Actuar con conocimiento previo puede reducir las probabilidades de que las juntas no traigan consecuencias desagradables; sobre todo si esta alternativa está basada en la confianza mutua entre las personas.

Las juntas son una forma alterna a todo lo propuesto por el gobierno y los bancos, vienen a ayudar al segmento de personas que no pueden acceder a un préstamo bancario, sobre todo para poder empezar; es decisión del emprendedor cuál de todos los caminos tomar, teniendo como premisa la visión que tiene de su empresa, qué tanto quiere crecer y cómo logrará llegar a su objetivo. El financiamiento es una etapa determinante para cualquier tipo de negocio.

Para finalizar, está muy bien hacer un balance entre todas las posibilidades a las que se tiene acceso, existen diversas entidades que toman a las PYMES y apoyan a su desarrollo y evolución para hacer que nuestro país pueda crecer económicamente.

REFERENCIAS

Abecasis, R. (2011) Las juntas de dinero, una forma de ahorro. Perú 21. Recuperado de https://peru21.pe/voces/juntas-dinero-forma-ahorro-8562

Dávila, E. (2011). *Financiamiento bancario y desarrollo de las PYMES textiles en la provincia de Trujillo*. (Tesis para optar el título de contador público). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Huarcaya, F., Pozo, H. & Vílchez, K. (2016). *Factores que influyen en el financiamiento de proyectos culturales a través de campañas exitosas de crowdfunding*. (Tesis para obtener el título en profesional de Licenciado en Gestión). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Marquez, L. (2007). *Efectos del Financiamiento en las Medianas y Pequeñas Empresas*. (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público). Universidad San Martin de Porres, Lima, Perú.

ARTÍCULO ORIGINAL

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL: ANÁLISIS CRÍTICO DE LA TEORÍA DE FEIGENBAUM

TOTAL QUALITY MANAGEMENT: CRITICAL ANALYSIS OF THE FEIGENBAUM THEORY

Diego Delgado Bustamante; Yesenia Meléndez Arista; Yomira Meneses Valle; Pamela Tapia Chambergo

Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Negocios Globales

Universidad Ricardo Palma

Recepción: 2017-09-13 / Aceptación: 2017-11-27

RESUMEN

La finalidad de este estudio consiste en comparar la teoría de Feigenbaum, basada en el control de la calidad total mediante la supervisión de las acciones desarrolladas por los colaboradores en las compañías, y la evolución de la calidad, las cuales poseen estándares de certificación de productos y/o servicios. Para abordar el estudio se partió de analizar la investigación de la Teoría de Armand Feigenbaum y la evolución de la calidad en la actualidad, realizando resúmenes, comparaciones y contraste de información analizando el pensamiento moderno en relación a las postulaciones realizadas por el autor. Se identificó algunos argumentos postulados dentro de la teoría de Armand Feigenbaum que eran obsoletos en el manejo de la calidad total en situaciones modernas, lo que condujo a un análisis profundo de cada aspecto de su teoría, centrándose puntualmente en las diferencias del control de la calidad desde el enfoque humanista y el enfoque de procesos. Según la investigación realizada sobre la teoría de Armand Feigenbaum que define la calidad como un sistema eficaz basado en los factores humanos se logró encontrar a diferencia de lo que conocemos actualmente por ejemplo las normas ISO que siguen procesos continuos en cuanto al seguimiento de los controles totales de la calidad, algo que facilita y permite un margen mínimo de error en la calidad del producto o servicio final.

Palabras clave: Administración, calidad total, ISO, Feigenbaum

ABSTRACT

The purpose of this study is to compare the theory of Feigenbaum, based on the control of total quality through the supervision of the actions developed by the collaborators in the companies, and the evolution of quality, which have certification standards for products and / or services. In order to approach the study, the research of the Armand Feigenbaum Theory and the evolution of the quality in the present time was elaborated, making summaries, comparisons and contrast of information analyzing the modern thought in relation to the nominations made by the author. It was identified that some arguments and postulated were obsolete in the management of total quality in modern situations, which led to an in-depth analysis of each aspect of his theory, focusing on the differences of quality control. From the humanist approach and the process approach. According to the research carried out on Armand Feigenbaum's theory that defines quality as an effective system based on human factors, unlike what we know today, for example, ISO standards that follow continuous processes in terms of monitoring total quality controls , something that facilitates and allows a minimum margin of error in the quality of the final product or service.

Keywords: Administration, total quality, ISO, Feigenbaum.

INTRODUCCIÓN

Guajardo (2013) en su libro Total Quality Management señala que Feigenbaum propone cambiar los métodos técnicos de control de calidad, al control de calidad como método para hacer negocios. De esta manera, enfatiza el punto de vista administrativo y considera las relaciones humanas como los cimientos de las actividades de control de calidad.

El control de calidad consta de cuatro pasos: (i) definir las características de calidad que son importantes, (ii) establecer estándares deseados para estas características, (iii) actuar cuando se exceden los estándares y (iv) planificar mejoras en los estándares de calidad.

El control de calidad se observa como parte de todas las fases de los procesos de producción en la industria, desde la especificación del cliente hasta la venta del producto, pasando por el diseño, la ingeniería y el montaje, terminando con el embalaje y envío del producto al cliente y la satisfacción de esto con el servicio. Mientras que la utilización de las normas ISO, buscan el control de la calidad total basado en el seguimiento de procesos estandarizados. Estas normas aseguran que los productos y servicios sean seguros, de confianza y de buena calidad. Además, reduce costos eliminando errores e incrementando la productividad.

El objetivo de la investigación es comparar la teoría de Feigenbaum, basada en el control de la calidad total mediante la supervisión de las acciones desarrolladas por los colaboradores en las compañías, y la evolución de la calidad, las cuales poseen estándares de certificación de productos y/o servicios.

RESULTADOS

Antecedentes históricos de calidad

En la investigación de Barrios (2007) se menciona que el movimiento de la calidad comienza en una compañía telefónica de Estados Unidos en 1920. La empresa Western Electric instala un nuevo tipo de central telefónica. Resulta imposible ponerla en servicio, dada la gran cantidad de fallas que presenta. Se crea entonces un departamento de calidad.

Después de la derrota sufrida por Japón en la 2da Guerra Mundial las fuerzas norteamericanas de ocupación que se establecieron en este país enfrentan un problema grave: las deficiencias de los servicios de comunicación telefónica, con el propósito de solucionarlos, enseñaron a los japoneses las técnicas de control estadístico de los procesos y que consistía en medir las variaciones de los procesos de trabajo para mejorarlos en forma constante, antes de la etapa de inspección final con el propósito de prevenir la producción de productos con fallas.

González (2012) refiere que en 1945, el Dr. Armand Feigenbaum publica su artículo *La calidad como gestión*, en ella se describe la aplicación del concepto de calidad en diferentes áreas de la empresa General Electric, lo que resulta el antecedente de su libro Total Quality Control, que dio origen a una de las más importantes e influyentes trayectorias en el campo de la calidad y de la gestión de las organizaciones.

El aporte de Armand Feigenbaum resultó muy importante para la compañía ya que descubre el resultado de la experiencia de desarrollo de la calidad en las direcciones de General Electric y

además fue la primera explicación de control de calidad. Con el tiempo se fue desarrollando de una manera increíble y hasta llegó a ser el primer experto en calidad realizando numerosas intervenciones en Japón. Junto con él dos personalidades tienen un lugar privilegiado en el desarrollo de la Calidad Total: William Edwards Deming y Joseph Moses Juran, estos tres gurús tuvieron un fuerte impacto en el desarrollo de las teorías de la calidad y diferentes enfoques.

William Edwards Deming se refiere a la calidad, como superar las necesidades y expectativas del consumidor a lo largo de la vida del producto (Deming, 1989)

Joseph Moses Juran opina que la calidad es adecuación al uso (Juran y Frank, 1981)

Teoría de Armand Feigenbaum

Barrios (2007) menciona que Armand Feigenbaum propone inicialmente cambiar los métodos técnicos de control de calidad, al control de calidad como método para hacer negocios. De este modo, pone énfasis en el punto de vista administrativo y considera a las relaciones humanas como fundamentos de las actividades de control de calidad.

El control de la calidad es visto como parte de todas las fases de los procesos de producción en la industria, desde la especificación del cliente hasta la venta del producto, pasando por el diseño, la ingeniería y el ensamblaje, terminando con el empaque y el embarque del producto al cliente y la satisfacción de este con el servicio.

Según Giugni (2009), Armand Feigenbaum se enfoca en tres pasos hacia la calidad; el primero es la administración y el liderazgo en calidad, explicando que esta tiene que ser minuciosamente planeada en términos específicos, ya que está orientada a la excelencia. El siguiente paso considera las técnicas de calidad modernas, ya que todos los miembros de la organización deben ser responsables de la calidad de su producto o servicio, lo cual significa integrar en el proceso el personal de oficina, así como a los ingenieros y a los operarios de planta. Y como último paso es considerar el compromiso de la organización, explicando que la motivación permanente es más que necesaria, al igual que la capacitación que está específicamente relacionada.

Feigenbaum analiza también los costos de la calidad, que pueden definirse como aquellos costos incurridos por una industria para dar al cliente un producto de calidad. Así, tenemos: costos de prevención, de evaluacion, de fallas internas y de fallas externas. Los costos de prevención son aquellos en que se incurre para evitar las fallas de planeación, revisión de nuevos productos, entrenamiento y control de procesos. Los costos de evaluación son aquellos que se enfocan en medir las condiciones del producto en sus etapas de producción, considerando dentro de estos los costos de inspección de materias primas, y evaluación de inventarios. Los costos de fallas internas son aquellos incurridos por la generación de defectos durante la operación antes del embarque del producto como fallas de equipo, desperdicios, entre otros. Por último, los costos de fallas externas son los generados por defectos en el producto una vez que son embarcados como el ajuste de precios por reclamaciones, retorno de productos, entre otros (Barrios, 2007).

El *Control de la Calidad Total* como un sistema eficaz para coordinar el mantenimiento de calidad y los esfuerzos de mejora de calidad de los diversos grupos en una organización para permitir la producción en los niveles más económicos que permitan la plena satisfacción del cliente (Feigenbaum, 1951).

La filosofía de Armand Feigenbaum se resume en tres puntos:

Liderazgo de calidad

La gestión debe basarse en una buena planificación, manteniendo un esfuerzo constante hacia la calidad.

Tecnología de calidad moderna

Los problemas de calidad no pueden estar orientados sólo por el departamento de calidad. Es necesaria una integración de todos los departamentos de la empresa que participan en el proceso para evaluar e implementar nuevas técnicas para satisfacer a los clientes.

Compromiso organizacional

la capacitación y motivación constante para toda la fuerza de trabajo involucrada en la organización debe llevarse a cabo dentro del proceso. Esto va acompañado de una integración de calidad en la planificación de la empresa.

Evolución de la calidad

Enfoque de la calidad

Feigenbaum brinda un enfoque humanista, ya que se enfoca en el ámbito administrativo y los recursos humanos de la organización, olvidándose de los recursos de la organización y los procesos. Actualmente, el manejo de recursos y procesos se puede observar bajo las diferentes certificaciones como es el caso de las normas ISO, donde se garantiza que el proceso está siendo controlado y a su vez como objetivo final el alcance de la calidad.

Definición de Calidad Total

Armand Feigenbaum considera como calidad total como el análisis en todas las fases de los procesos de producción en la industria, desde la especificación del cliente hasta la venta del producto al mismo, considerando la satisfacción con el servicio.

Actualmente se considera Calidad Total al conjunto de técnicas y procedimientos que sirven a la dirección de la organización para orientar, supervisar y controlar todas las etapas de los procesos hasta la obtención de un producto con la calidad deseada.

Costos

Actualmente se considera costo de la calidad a lo que le cuesta a la organización desarrollar la función de la calidad, o, dicho de otro modo, lo que gasta para producir con calidad más lo que cuestan los errores producidos.

Un sistema de control de los costos de la calidad total permite representar la diferencia entre el costo real de un servicio y el costo que se obtendría si la calidad fuera perfecta. Así, la organización puede determinar la brecha correspondiente y establecer medidas para acortarla.

La organización también puede establecer una jerarquía de situaciones más o menos costosas, esto es, de más a menos deseables para los intereses de la organización, como pueden ser:

- El descubrimiento, por parte del cliente, de defectos en los servicios prestados.
- El descubrimiento y corrección de defectos internos, desde la organización.

La finalidad de todo sistema de calidad total en la empresa es facilitar la realización de las actividades de mejora que conduzcan a una reducción de los costos ya que es fundamental que a largo plazo como empresa obtengamos una rentabilidad aceptable. En ese sentido es fundamental contar con un sistema de medida, así como un análisis preciso y fiable de los datos obtenidos referentes a los costos.

El análisis de la calidad total ha evolucionado, los argumentos de la teoría de Armand Feigenbaum carece de un seguimiento a los diferentes procesos. Por otro lado este mismo brinda un enfoque más humanista olvidándose de los recursos y los procesos que conllevan a las entradas y salidas de los mismos. Armand Feigenbaum sostiene y reafirma en la postura de reducir costos a fin de tener una calidad total, por consiguiente si hoy en día los procesos necesitan obtener esa satisfacción final, lo que sí se debe eliminar son procesos repetitivos y que conlleven a saturar el proceso productivo. Este manejo de recursos se puede observar en la actualidad bajo las diferentes certificaciones como es el caso de las normas ISO, donde se garantiza que el proceso está siendo controlado y a su vez siendo de calidad como objetivo final, por ello creemos que la evaluación de la calidad total debe ser estudiada desde un enfoque basado en los procesos, de tal manera que se tenga una visión más amplia y estandarizada con la finalidad de alcanzar la calidad total de productos y servicios.

CONCLUSIONES

Feigenbaum se enfocó en la calidad de manera sistémica abarcando todas las áreas relacionadas con el producto final, sin limitar la responsabilidad al área administrativa o a los ingenieros de producción. Para él, por estar abarcado a todas las áreas, todos dentro de la empresa son responsables de brindar al consumidor un producto mejor al resto, no sólo en calidad, si no a un precio justo.

Para Feigenbaum es importante los requerimientos del consumidor a la hora de diseñar el producto final, sus fases de producción. Considera que tener en cuenta lo que el cliente espera del producto tanto como de la empresa mejorará de manera global a la empresa, lo que tendrá un impacto positivo a largo plazo en la economía de la compañía.

El control de la calidad total afecta a toda una organización e incluye la implementación de actividades de calidad orientadas al consumidor. Esta es una responsabilidad fundamental de la dirección general, así como las principales operaciones de marketing, ingeniería, producción, relaciones industriales, finanzas y servicios, y la función de control de la calidad en sí misma en los niveles más económicos.

REFERENCIAS

Barrios, F. (2007). Administración de calidad total para un mejoramiento continuo de los servicios en el IPN. (Tesis de grado). Universidad Pedagógica Nacional, Bogotá, Colombia.

Deming, W. E. (1989). Calidad, Productividad, Competitividad. Madrid: Díaz de Santos.

Feigenbaum, A. (1951). Total Quality Control (3ra ed.). New York: McGraw-Hill.

Giugni, P. (2009). La Calidad como filosofía de gestión. Obtenido de http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp91/

Gonzales, H. (2012). La calidad como gestión. Boletín calidad y gestión. Recuperado de: http://calidad-gestion.com.ar/boletin/edicion_75.html

Guajardo, E. (2003). Administración de la Calidad Total (5ta ed.). Ciudad de México: Editorial Pax México.

International Organization for Standardization. All about ISO. Recuperado de: https://www.iso.org/about-us.html

Juran, J. M., Frank, M. & Gyna, J.R. (1981). Planificación y Análisis de la Calidad. México: Reverté.

Correo electrónico para correspondencia: yomirameneses@gmail.com

PAGOS PERIÓDICOS Y TASAS PARA CRÉDITOS VEHICULARES

PERIODIC PAYMENTS AND RATES FOR VEHICULAR CREDITS AND THEIR RATES

Francesca Estefanía Rodríguez Beltrán; Giancarlo Loli Galván; María Milagros Rojas Baldeón; Verónica Brigitte Miller Verano.
Estudiantes de la Universidad Ricardo Palma – Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Escuela Profesional de Administración de Negocios Globales

Recepción: 2017-05-21 / Aceptación: 2017-11-20

RESUMEN

El objetivo es analizar los conceptos financieros que trabajamos para el cálculo de los pagos periódicos, así como, calcular los intereses y las tasas del crédito vehicular. Para realizar este estudio, se extrajo información de portales de inteligencia comercial, documentos bancarios, tesis y se visitó diferentes bancos ubicados en Lima metropolitana, de este modo, tuvimos conocimiento de primera mano sobre las diferentes opciones, modalidades, facilidades que nos presentan cada banco; con toda la información obtenida, presentamos aquí un cálculo de los pagos periódicos y tasas para los créditos vehiculares.

Palabras clave: Cálculo, crédito vehicular, documentos bancarios, intereses, pagos periódicos.

ABSTRACT

The objective is to analyze the financial concepts that we work for the calculation of the periodic payments, as well as, to calculate the interest and the rates of the vehicular credit, in order to carry out this study, we extracted information from commercial intelligence portals, bank documents, theses and visited different banks located in metropolitan Lima, in this way, we had firsthand knowledge of the different options, modalities and facilities that we present each bank; with all the information obtained and we present here a calculation of the periodic payments and rates for vehicular credits.

Keywords: Calculation, vehicle credit, bank documents, interest, periodic payments.

INTRODUCCIÓN

Chávez (2009) refiere que el banco es una empresa constituida en el Perú, de acuerdo a las normas societarias peruanas y autorizada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondo de Pensiones del Perú (AFP), su objeto social está facultado a captar en forma habitual dinero de terceros, en depósito, mutuo o cualquier otra forma, y colocar habitualmente tales recursos en forma de créditos, inversión o de habilitación de fondos, bajo cualquier modalidad contractual, así como todas las actividades anexas y conexas a las señaladas y permitidas por la ley.

Agapito (2010) analiza los factores económicos que rigen el comportamiento del crédito de consumo en los bancos y en las cajas rurales, también profundiza en la definición, trascendencia, problemática, presente y futura del crédito de consumo. Por último, Agapito concluye que es necesaria, la implementación y consolidación de políticas crediticias flexibles, transparentes e íntegras dentro del sistema financiero para su mejor desarrollo.

Almeraya, Figueroa, Díaz, Figueroa y Pérez (2011) realizaron un estudio sobre el uso del crédito para el desarrollo rural, dentro del cual se hace mención a puntos clave, los cuales, se llevan a cabo en diversos ámbitos, a la hora de solicitar un crédito, como son, las fuentes de financiamiento, el riesgo que corren las instituciones que ofrecen créditos, la falta de cultura financiera y los créditos más solicitados.

Fuentes (2015) realizó un estudio sobre la regulación de los créditos vehiculares y su incidencia en el riesgo del crédito del consumo en el sistema bancario; su estudio, tiene como finalidad informar a los ciudadanos este problema, que ha sido muy debatido, obteniendo que, las instituciones financieras, al otorgar un crédito vehicular, generan un efecto positivo en la calidad de vida de las personas, por ello, realiza un análisis del impacto de la aplicación de la ley, tanto para los usuarios como para la banca privada, concluyendo que, las instituciones financieras inciden en un mayor desarrollo de la sociedad y del país.

En la Caja Municipal Ica (2016) se analiza diferentes situaciones para, calcular la tasa de interés efectiva mensual, calcular la cuota a pagar, calcular el interés de la cuota, calcular las amortizaciones, siendo esto beneficioso para quien lo lea, ya que, proporciona al lector, una visión más clara sobre todas las variables a tener en cuenta en el proceso de obtención de un crédito vehicular.

El objetivo es analizar los conceptos financieros que trabajamos para el cálculo de los pagos periódicos, así como, calcular los

intereses y las tasas del crédito vehicular.

RESULTADOS

Conceptos Financieros para el cálculo de los pagos periódicos

Crédito vehicular.

Es un crédito que se le otorga a personas naturales o jurídicas con ingresos dependientes o independientes, el crédito puede ser en dólares o soles que permite financiar la compra de vehículos nuevos, semi-usados o usados para uso particular, ya sea para transporte público o para uso personal (Caja Municipal Ica, 2016).

Cuota.

Cada uno de los pagos periódicos que se realizan para saldar una deuda; su monto normalmente incluye parte del capital, los intereses del período y las comisiones que correspondan por la operación (Banca Fácil, 2006).

En el Sistema Financiero, los créditos vehiculares, suelen contratarse bajo el sistema de cuotas periódicas y constantes, las cuales están compuestas por intereses, amortización, comisiones y gastos (Banca Fácil, 2006).

Cuota inicial.

Es una porción del valor de un bien, que paga el comprador, respecto del precio de la propiedad que desea adquirir (Banca Fácil, 2006). En muchos casos, se recomienda que la cuota inicial sea no menos al 20% del valor total del vehículo; mientras mayor sea la cuota inicial, menor serán las rentas a pagar.

Tasa de interés.

Mide el valor de los intereses en porcentaje para un período de tiempo determinado. La tasa de interés puede depender de la oferta monetaria, las necesidades, la inflación, las políticas del gobierno, etc. Es un indicador muy importante en la economía de un país, porque le coloca valor al dinero en el tiempo (Ramírez, García, Pantoja y Zambrano, 2009).

Es la renta que se debe pagar por el uso del dinero prestado; el interés es un porcentaje, este se traduce a un determinado monto de dinero, que se paga por las operaciones de depósito o préstamo de dinero (Banca Fácil, 2006).

Tasa efectiva anual TEA.

Es la tasa de interés cobrada por la deuda contraída, la cual se expresa en forma efectiva anual; es el principal parámetro de comparación para evaluar el costo de un préstamo o crédito, a mayor TEA más costará su préstamo y tendrá que pagar más en sus cuotas mensuales (Banca Fácil, 2006).

Tasa nominal anual TNA.

Según el BBVA Continental, es el porcentaje fijo que se pacta como concepto de pago por el dinero prestado y no se suma al capital.

Tasa seguro desgravamen.

Cubre el saldo deudor e interés pendiente de pago, de fallecer el titular del préstamo (Caja Municipal Ica, 2016).

Tasa de seguro de desgravamen individual (ITF).

Cubre al solicitante de un préstamo y sus familiares, en caso este no pueda cumplir sus obligaciones por muerte o invalidez total o permanente; los bancos normalmente exigen la contratación de este seguro al prestar créditos (Superintendencia de Banca y Seguros, 2016).

Tasa de seguro de desgravamen ajustada al plazo (d).

Es ajustada al mes que corresponda. Es calculado como un porcentaje del monto a solicitar y es pagado mensualmente junto con el valor de la cuota, una vez obtenido este resultado se multiplica por el importe desembolsado y obtendríamos el seguro de desgravamen que se mostrará en el cronograma de pagos (Superintendencia de Banca y Seguros, 2016).

Amortización.

Abonos que se hace para reducir el préstamo; generalmente, estos abonos se hacen periódicamente; sin embargo, al igual que otras características de los créditos, pueden variar según el crédito. A medida que se realizan las amortizaciones, la cantidad de dinero que aún se adeuda disminuye y se le denomina saldo de la deuda, que viene a ser el dinero correspondiente al monto inicial solicitado que aún no se le ha reembolsado al prestamista (Banco de la República, s.f).

Amortización con cuotas uniformes.

Cuotas uniformes son los pagos iguales y periódicos que acuerdan el prestamista y el prestatario en el mismo momento en que se contrata el crédito (Ramírez, García, Pantoja & Zambrano, 2009).

Créditos Morosos.

Incumplimiento de las obligaciones de pago en el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras (Educación Financiera en Red, s.f).

Interés moratorio.

Es el interés adicional a pagar por los días transcurridos entre la fecha de pago acordada en el cronograma de pagos y la fecha real de pago atrasada (BBVA Continental, 2016).

Cálculo de Intereses del Crédito Vehicular

Plantearemos el caso de una persona que desea adquirir un vehículo y desea financiarlo con el banco, esta persona en primer lugar solicita una evaluación crediticia para poder determinar el máximo de crédito disponible, o también puede solicitar un crédito al banco por el monto que requiere para adquirir el

vehículo. En esta situación, la persona califica para un crédito vehicular, por tal motivo esta persona debe presentar al banco la proforma del vehículo.

Tabla 1.
Datos del vehículo

Marca	Hyundai
Modelo	Creta
Concesionario	L'Volant
Valor vehiculo (USD)	$ 18 499,00

Fuente: Elaboración propia (2017)

El banco realiza la evaluación e indica al usuario el máximo de crédito a financiar que puede coincidir o ser mayor o menor al que está solicitando, así como las cuotas de pago. Para los créditos vehiculares se exige la contratación de un seguro vehicular, el usuario puede solicitar una evaluación incluyendo el costo del seguro para el periodo de crédito o contratar uno particular. La mayoría de veces el banco ya ha seleccionado una corredora de seguros previa, por lo cual le ofrecen a contratar con la aseguradora. Por lo general, son alternativas más caras y por estar amarrado directamente con el crédito vehicular, el cliente no queda 100% satisfecho.

Para nuestro trabajo, estudiaremos el surgimiento del ítem en el cronograma de pagos, como el interés, el seguro de desgravamen, la amortización y la cuota total.

Moneda del crédito: Soles
Fecha de desembolso del crédito: 2017/06/28

Tabla 2.
Datos Financieros

Valor del vehículo S/	63 617,00
Cuota inicial S/	9 789
Monto a financiar	53 828,00
Datos del crédito	
Tasa efectiva anual TEA	2,00 %
Cuotas al año	14
Periodo de pago	60 meses
Tasa seguro desgravamen individual td (1)	0,050%
Tasa seguro vehicular anual (2)	4,72%
Importe desembolsado	S/. 53 828,00

Fuente: Elaboración propia (2017)

(1) El td, es el pago de la cuota, está grabado con ITF (0,050%) según la ley Prevista N°28914 – SUNAT.

(2) La tasa seguro vehicular anual, varía según el modelo del vehículo, para este caso, trabajaremos con un vehículo de bajo riesgo.

Luego de cancelar la cuota inicial, durante los siguientes 60 meses, se pagará el monto financiado más los intereses.

Cálculo de la tasa de interés.

La Tasa del Crédito es la Tasa Efectiva Anual (TEA) que la persona acepta del banco, utilizando la TME (Tasa Mensual Equivalente) aplicamos la siguiente fórmula:

$$TME = \left\{ (1 + TEA)^{\left(\frac{1}{12}\right)} - 1 \right\}$$

$$TME = \left\{ (1 + 0{,}12)^{\left(\frac{1}{12}\right)} - 1 \right\}$$

$$TME = 0{,}009488792$$

Una vez que se tiene la tasa al plazo, para calcular el interés mensual, multiplicaremos la TME por el importe desembolsado.

i mesx = (Importe Desembolsado x TME)

i mes1 = S/ 53 828,00 x 0,009488792

i mes1 = S/ 510,7626958

Cálculo del seguro de desgravamen.

Para el cálculo del seguro de desgravamen, primero tenemos que obtener la Tasa de Seguro de Desgravamen Anual (TDA) por lo que multiplicaremos la Tasa seguro desgravamen individual * 12 (porque es anual)

TDA = (td x 12)

TDA = 0,0005 x 12

TDA = 0,006

Para luego ajustar la TDA al plazo correspondiente y convertirla en una Tasa de Seguro de Desgravamen Ajustada al Plazo (d) utilizaremos la siguiente fórmula:

$$d = \frac{(TVA) \quad (\text{número de días al mes})}{365 \text{ días}}$$

$$d = \frac{(0{,}006)(30)}{365}$$

$$d = 0{,}00049315$$

Una vez obtenida la tasa de seguro de desgravamen ajustada al plazo, calcularemos el seguro de desgravamen (Sd) que se mostrará en el cronograma de pagos, por lo cual realizamos el siguiente cálculo:

Sd = (Importe desembolsado x d)

Sd = 53 828,00 x 0,00049315

Sd = S/ 26,5452782

Cálculo del seguro vehicular.

La Tasa del Seguro Vehicular es la Tasa de Seguro Vehicular Anual (TVA).

Para ajustar la TVA al plazo correspondiente y convertirla en una Tasa de Seguro Vehicular Ajustada al Plazo (n), aplicaremos la siguiente fórmula:

$$d = \frac{(TVA)\,(\text{número de días al mes})}{365 \text{ días}}$$

$$d = \frac{(0{,}0472)(30)}{365}$$

$$d = 0{,}003879452$$

Una vez que obtenemos la tasa del seguro vehicular ajustada al plazo, calcularemos el seguro vehicular mensual (SVM), por lo cual multiplicaremos (n) por el valor del vehículo.

SVM = (valor vehículo x n)

SVM = S/ 63 617,00 x 0,003879452

SVM = S/ 246,7991014

Cuota total a pagar.

Antes de continuar con los cálculos para los pagos periódicos del crédito vehicular, consideremos pertinente mencionar que, el cronograma de pagos, que proporciona el banco al usuario, estará compuesta por el interés, el seguro desgravamen, el seguro del bien, la amortización, el envío físico del estado de cuenta, dependiendo la elección del usuario.

Hasta este punto del caso, hemos calculado, el interés, el seguro vehicular y el seguro de desgravamen.

Por otro lado, anteriormente ya hemos calculado los intereses basados en los días que tiene cada mes, el resultado serviría como referencia, es por eso que debemos calcular lo que debe ser amortizado, para llegar a una cuota constante. Primero calcularemos el interés:

i mes 1 = 26 914,00 x 0,009488792

i mes 1 = 255,3813479

Ahora realizaremos el cálculo para hallar la primera cuota, con la siguiente fórmula:

$$Ci = S\left[\frac{i}{1-(1+i)^{-n}}\right]$$

$$Ci = 53828{,}00\left[\frac{0{,}009488792}{1-(1+0{,}009488792)^{-60}}\right]$$

$$Ci = 1180{,}754607$$

Luego,

Ci = Amortización i + Interés i

1 180,754607 = Amortización i + 255,3813479

Amortización i = S/ 925,3732591

De esta manera la cuota total a pagar en el primer mes sería la sumatoria del intereses, seguro de desgravamen, seguro vehicular, amortización y envío físico del estado de cuenta físico (para este caso, tomaremos el valor de S/ 0,00)

Cuota total 1 = 510,7626958 + 26,5452782 + 246,7991014 + 925,3732591 + 0,00

Cuota total 1 = 1 709,4803345

Por lo tanto el cronograma de pagos del primer periodo sería:

Tabla 3.

Cronograma de pagos periódicos

Fecha	Saldo	Interés	Seguro Desgravamen	Seguro Bien	Amortización	Envío Estado Cuenta	Cuota
17/06/28	53 828,00						
17/06/28	52 902,63	510,76	26,54	246,79	925,37	0,00	1 709,48
17/06/28	52 087,27	511,28	26,57	254,48	815,36	0,00	1 607,69

Fuente: Elaboración Propia (2017)

La amortización más los intereses suman una cuota constante. Para hallar el saldo lo que tenemos que hacer es restar el importe del préstamo con la amortización del primer mes.

Nuevo Saldo = importe del préstamo
- amortización mes1

Nuevo Saldo = 53 828,00 - 925,37

Nuevo Saldo = S/ 52 902,63

Y tenemos que hacer este procedimiento sucesivamente para los siguientes períodos hasta obtener el valor de la amortización, para este caso, hasta la cuota número 60.

De ser el caso que el cliente se atrasara en el pago, este deberá pagar una morosidad o una penalidad por el pago aun no efectuado, es decir atrasado.

Esta cuota en la mayoría de las entidades financieras de Lima metropolitana, se cobra automáticamente el primer día de vencimiento de la cuota, la mora sobre la cuota que en promedio es de un 6%. En el supuesto que la persona haya pagado solo una parte de la cuota y la otra no, la mora se cobraría sobre la parte insoluta.

CONCLUSIONES

Concluimos que, al momento de solicitar un préstamo, primero tenemos que ver, cuál de las opciones ofrecidas, se ajusta a nuestras necesidades y se pueda pagar con menor dificultad. Lo primero es consultar al banco al cual planeamos solicitar el préstamo, la mayoría de ellos, ofrecen la llamada “compra inteligente” que nos puede dar un aproximado de la cuota mensual. Siempre hay que tener varias opciones de préstamo ofrecidas por diferentes bancos, para así poder analizar las diferentes tasas y condiciones que nos brindan, así como las facilidades de pago.

Por lo general para este tipo de créditos, el pago mensual es calculado por los bancos, es decir como si fuera el 20 al 30% del ingreso neto del solicitante. Sobre esa información el

solicitante debe de decidir entre sacrificar el monto a pagar mensualmente o dejar ciertos lujos ya sea ahorrar en comidas, salidas, privarse de fiestas, etc. Para así poder tener una deuda sin estar ajustado.

Solicitar un préstamo es sencillo, pero requiere de gran responsabilidad para pagarlo puntualmente; hay que evitar la morosidad, ya que podría ocasionar el embargo del vehículo o de algunas propiedades por el valor del monto final o ser mal referidos en las centrales de riesgo, por lo que el deudor se vería negativamente afectado, sin contar que las moras, gastos administrativos, pre judiciales y judiciales, la deuda puede llegar incluso a quintuplicarse.

REFERENCIAS

Agapito, G. (2010). *Determinantes del crédito de consumo por tipo de institución financiera en el Perú*. (Tesis para optar el Título de Licenciado en Economía y Finanzas). Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú.

Almeraya, S., Figueroa, B., Díaz, J., Figueroa, K. & Pérez, L. (2011). Uso del crédito: implicaciones para el desarrollo rural. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 2(1), 79 - 89.

Banca Fácil. (2006). Palabras y expresiones financieras y bancarias (1). Recuperadode:http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/pdf/Glosario_completo_bancafacil.pdf

BBVA Continental. (2016). *Qué es el TIN y en qué se diferencia de la TAE*? Recuperado de https://www.bbva.com/es/tin-se-diferencia-la-tae/

Chávez, M. (2009). *Las relaciones del pensar financiero peruano en la ley de garantía mobiliaria*. (Tesis para optar el grado de doctor). Universidad Nacional de Trujillo, La libertad, Perú.

Caja Municipal Ica. (2016). *Fórmulas para el cálculo de un crédito vehicular (1)*. Recuperado de https://www.cmacica.com.pe/cmacica/webcmacica/userfiles/file/servicios/Formulas/credito/Formulas%20Credito%20Vehicular.pdf

Fuentes, C. (2015). *Ley Orgánica para la regulación de los créditos para vivienda y vehículos y su incidencia en el riesgo del crédito del consumo en el sistema bancario en la ciudad de Guayaquil*. (Tesis para la obtención al grado de Magíster en Administración Bancaria y Finanzas). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Ramírez, C., García M., Pantoja, C. & Zambrano, A. (2009). Fundamentos de Matemáticas Financieras. Cartagena: Editorial Universidad Libre Sede Cartagena.

Superintendencia de Banca y Seguros. (2016). Condiciones generales seguros de desgravamen, adecuado a la ley n° 29946 y sus normas reglamentarias. Recuperado de https://www.interseguro.com.pe/Archivo/download/721/Cgdesgravamen-5082016.

Correo electrónico para correspondencia:
francescarodbel1996@gmail.com

INSTRUCCIONES PARA LOS AUTORES
GLOBAL BUSINESS ADMINISTRATION JOURNAL
ISSN – 2520 9019

Al enviar su artículo debe estar redactado en español, digitado en formato A4 con interlineado sencillo; con márgenes de 3 cm a la izquierda, 2,5 cm a la derecha y 3 cm en la parte superior e inferior; los párrafos sin sangría, separados por un espacio.

Utilizar letra Arial, en caracteres de 12 puntos.

Además deben cumplir las indicaciones que se mencionan a continuación:

El autor al enviar su artículo debe presentar una Declaración Jurada, la cual debe firmarla declarando que el artículo es original, que no está siendo evaluado por otra revista nacional o internacional y que no ha sido publicado. Si hay coautores, todos deben firmarla.

Los números y unidades de medida deben ser expresados de acuerdo al Sistema Internacional de Unidades (SI)

Para las citas y referencias se debe utilizar el estilo APA.

Las tablas y figuras llevan leyenda y numeración.

Se debe tomar en cuenta los siguientes niveles para títulos y sub títulos.

Nivel 1: Centrado, mayúscula, negrita

LA ALIANZA DEL PACÍFICO (*)

Nivel 2: Alineado a la izquierda, mayúscula, negrita

RESUMEN (*)

Nivel 3: Alineado a la izquierda, minúscula, cursiva

Antecedentes del proceso (*)

Nivel 4: Alineado a la izquierda, minúscula

Otras medidas adoptadas (*)

(*) Tomado como ejemplo.

Al final del artículo se debe colocar el correo electrónico del autor para correspondencia.

Mientras se está considerando para su publicación, el trabajo no debe ser enviado a otras revistas. Una vez aprobado para la publicación, todos los derechos pasan a ser propiedad de la revista.

Los artículos seleccionados serán sometidos a revisión y evaluación por pares.

I.- ARTÍCULOS ORIGINALES

INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL, EMPÍRICA, FÁCTICA o CUANTITATIVA

Redactado en un máximo de 12 páginas, según el siguiente esquema:

Título en español, se recomienda como máximo 15 palabras.
Título en inglés.
Nombres y apellidos completos de los autores, acompañado de su filiación institucional.

Resumen con palabras clave. Estructurado con las siguientes partes:
Objetivos, métodos, resultados y conclusiones, escrito en un solo párrafo con un máximo de 250 palabras.

Abstract con keywords.
Introducción: Considerando antecedentes, problema de investigación, hipótesis, objetivo(s), contribuciones del autor, breve descripción, dificultades y/o limitaciones de lo que no se pudo realizar.

Material y Métodos: Métodos para obtener la población (*), aparatos y equipos utilizados (*), diseño original o modificaciones realizadas por el autor si ha tomado como modelo otro trabajo (*), aportes que mejoraron el procedimiento (*), análisis estadístico (*)
(*) Detallar si fuera pertinente en la investigación.

Resultados: Expresa los hallazgos de la investigación, en forma clara, sin opiniones ni interpretaciones, excepto en las de alcance estadístico, las tablas y figuras como complemento.

Discusión: Explica los resultados, compara los resultados con los resultados obtenidos por otros autores, explica las limitaciones y las dificultades, en esta sección se incluyen las conclusiones y/o recomendaciones.

Agradecimiento: (Si fuera pertinente), a las instituciones, luego a las personas
Referencias: De acuerdo al estilo APA.
Correo electrónico para correspondencia.

INVESTIGACIÓN DE RECOPILACIÓN DE INFORMACIÓN, MONOGRÁFICA, DESCRIPTIVA o CUALITATIVA

Redactado en un máximo de 12 páginas, según el esquema:

Título en español, se recomienda como máximo 15 palabras.
Título en inglés.
Nombres y apellidos completos de los autores, acompañado de su filiación institucional.

Resumen con palabras clave: Escrito en un solo párrafo con un máximo de 250 palabras.
Abstract con keywords.
Introducción: Considerando antecedentes, problema de investigación (si lo hubo, por consiguiente hipótesis), objetivo(s).
Material y Métodos: Si se utilizó.
Resultados: Redacción ordenada, puede dividirlo en capítulos y sub capítulos, si fuera necesario, se incluyen tablas y/o figuras cuando sea necesario aclarar el argumento.
Discusión: Explica los resultados, compara los resultados con los resultados de otros autores, explica las limitaciones y las dificultades, conclusiones y/o recomendaciones. En caso no se haya obtenido la sección discusión, esta puede ser reemplazada por la sección conclusiones.

Agradecimiento: (Si fuera pertinente), a las instituciones, luego a las personas
Referencias: De acuerdo al estilo APA.
Correo electrónico para correspondencia.

II.- RESUMEN EJECUTIVO - SÍNTESIS DE UN PLAN DE NEGOCIO

Se debe considerar:

Descripción del negocio
Objetivo(s) del plan de negocio
Análisis y plan estratégico
Descripción de los planes básicos del negocio
Análisis de proyecciones y datos financieros
Referencias
Máximo 4 paginas

III.- ARTÍCULOS DE REVISIÓN

El autor revisa un libro y describe su revisión, se debe considerar:
El texto con la revisión.
Referencias.
Máximo 6 páginas.

ENVÍO DE ARTÍCULOS

Las colaboraciones deben dirigirse al correo electrónico:
revistaestudiantesang@gmail.com
También puede contribuir a través de la plataforma Open Journal Systems (OJS)
http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/user/register

http://dkr.pe/

Global Business Administration

Escuela de Administración de Negocios Globales

¡VIVE LA VERDADERA EXPERIENCIA UNIVERSITARIA!

ESTUDIA LA CARRERA

4M

Multilingüe
Multicultural
Múltiples inteligentes
Múltiples Valores

DE MAYOR PROYECCIÓN GLOBAL

Universidad Ricardo Palma

Formamos seres humanos para una cultura de paz

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

www.urp.edu.pe/epang