



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**FINANCIAMIENTO Y CAPACITACIÓN FACTORES  
QUE INCIDEN EN EL CRECIMIENTO Y CALIDAD  
DE LAS EMPRESAS FERRETERAS EN EL  
DISTRITO DE AYACUCHO, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

**Bach. CARLOS ALBERTO COZ TORRE**

**ASESOR:**

**Dr. CPC. FREDY RUBEN LLANCCE ATAO**

**AYACUCHO – PERÚ  
2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**FINANCIAMIENTO Y CAPACITACIÓN FACTORES  
QUE INCIDEN EN EL CRECIMIENTO Y CALIDAD  
DE LAS EMPRESAS FERRETERAS EN EL  
DISTRITO DE AYACUCHO, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

**Bach. CARLOS ALBERTO COZ TORRE**

**ASESOR:**

**Dr. CPC. FREDY RUBEN LLANCCE ATAO**

**AYACUCHO – PERÚ  
2019**

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Mgtr. CPC. RENE JULIO ELGUERA CARBAJAL

**Presidente**

Mgtr. CPC. ANTONIO ROCHA SEGURA

**Miembro**

Mgtr. CPC. MANUEL JESÚS GARCÍA AMAYA

**Miembro**

Dr. CPC. FREDY RUBEN LLANCCE ATAO

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer a Dios por todas sus bendiciones, a mi Madre que ha sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez y a mis hermanos por su apoyo y paciencia en este proyecto de estudio.

También quiero agradecer a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, directivos y profesores de la escuela de Formación Profesional de Contabilidad.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mi madre, hermanas por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hijo

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo general: Demostrar que el financiamiento, la calidad y el mejoramiento continuo son factores que inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas en el sector de ferreterías en el distrito de Ayacucho. La metodología de investigación utilizada en la investigación fue de carácter cualitativo, descriptivo, bibliográfico y documental. Se obtuvo el siguiente resultado: El 93% de los encuestados consideran que el financiamiento inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho. El 67% de los encuestados consideran que la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho. El 80% de los encuestados afirman que el mejoramiento continuo es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho. Finalmente, se concluye que la mayoría de las microempresas necesitan de financiamiento para su rentabilidad, calidad y mejoramiento en las empresas ferreteras.

**Palabra Clave:** Financiamiento, capacitación, calidad, crédito, rentabilidad.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was: To demonstrate that financing, quality and continuous improvement are factors that affect the profitability of small and medium enterprises in the hardware sector in the district of Ayacucho. The research methodology used in the research was qualitative, descriptive, bibliographic and documentary. The following result was obtained: 93% of the respondents believe that financing affects the profitability of small and medium hardware companies in the Ayacucho district. 67% of respondents believe that quality is a factor that affects the profitability of small and medium hardware companies in the district of Ayacucho. 80% of respondents say that continuous improvement is a factor that affects the profitability of small and medium hardware companies in the district of Ayacucho. Finally, it is concluded that most of the microenterprises need financing for their profitability, quality and improvement in the hardware companies.

**Keyword:** Financing, training, quality, credit, profitability

## Contenido

<b>HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	5
2.1 Antecedentes .....	5
2.1.1 Internacionales .....	5
2.1.2 Nacionales .....	7
2.1.3 Regionales .....	10
2.2. Marco teórico .....	12
2.3 Marco Conceptual.....	26
<b>III. HIPÓTESIS</b> .....	27
<b>IV. METODOLOGÍA</b> .....	27
4.1 El tipo de investigación.....	27
4.2 Población y muestra.....	28
4.3 Definición y Operacionalización de Variables .....	30
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	32
4.5. Plan de análisis.....	32
4.6 Matriz de Consistencia.....	33
4.7 Principios ético .....	34
<b>V. RESULTADOS</b> .....	35
5.2 Resultados .....	35
5.2. Análisis de los resultados.....	50
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	53
Complementarios Referencias .....	54
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	54
<b>ANEXOS N° 1: Cuestionario</b> .....	58

<b>ANEXO N°02:</b> Mapa del Departamento del Perú .....	61
<b>ANEXO N° 03:</b> Mapa de la Provincia de Huamanga.....	62
<b>ANEXO N° 04:</b> Mapa de Distritos de Huamanga .....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> ¿Para usted el financiamiento inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?.....	51
<b>Tabla 2:</b> ¿Para obtener el financiamiento, encontró limitaciones? .....	52
<b>Tabla3:</b> ¿Recibió usted capacitación para el otorgamiento del crédito financiero?.....	53
<b>Tabla4:</b> ¿Recibió asesoramiento por un analista de crédito al momento del financiamiento? .....	54
<b>Tabla 5:</b> ¿Usted utiliza alguna estrategia dentro de su organización para lograr ventaja competitiva en el mercado frente a las demás empresas de la competencia?.....	55
<b>Tabla 6:</b> ¿Cree Ud. Que la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?.....	56
<b>Tabla 7:</b> ¿Usted considera que su empresa brinda calidad de servicio en las ventas a los clientes?.....	57
<b>Tabla 8:</b> ¿Cree usted que la calidad influye para lograr mayor obtención de rentabilidad en las empresas de turismo de Ayacucho?.....	58
<b>Tabla 9:</b> ¿Usted considera que los ingresos de su empresa han mejorado gracias a los servicios financieros?.....	59
<b>Tabla 10:</b> ¿Usted considera que su empresa es competitiva?.....	60
<b>Tabla 11:</b> ¿Cree Ud. que el mejoramiento continuo es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?.....	61
<b>Tabla 12:</b> ¿Cree usted que el financiamiento debe de ser oportuno para mejorar la gestión de la empresa ?.....	62

<b>Tabla 13:</b> ¿Usted considera el financiamiento como una mejora de la rentabilidad del negocio?.....	63
<b>Tabla 14:</b> ¿Usted en su calidad de empresario se preocupa por la calidad y mejoramiento continuo de su empresa?.....	64
<b>Tabla 15:</b> ¿Para usted la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas en el distrito de Ayacucho?.....	65

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> ¿Para usted el financiamiento inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?.....	51
<b>Gráfico 2:</b> ¿Para obtener el financiamiento, encontró limitaciones?.....	52
<b>Gráfico 3:</b> ¿Recibió usted capacitación para el otorgamiento del crédito financiero?....	53
<b>Gráfico4:</b> ¿Recibió asesoramiento por un analista de crédito al momento del financiamiento?.....	54
<b>Gráfico 5:</b> ¿Usted utiliza alguna estrategia dentro de su organización para lograr ventaja competitiva en el mercado frente a las demás empresas de la competencia?.....	55
<b>Gráfico 6:</b> ¿Cree Ud. Que la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?.....	56
<b>Gráfico 7:</b> ¿Usted considera que su empresa brinda calidad de servicio en las ventas a los clientes?.....	57
<b>Gráfico 8:</b> ¿Cree usted que la calidad influye para lograr mayor obtención de rentabilidad en las empresas de turismo de Ayacucho?.....	58
<b>Gráfico 9:</b> ¿Usted considera que los ingresos de su empresa han mejorado gracias a los servicios financieros?.....	59
<b>Gráfico 10:</b> ¿Usted considera que su empresa es competitiva?.....	60
<b>Gráfico 11:</b> ¿Cree Ud. que el mejoramiento continuo es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?.....	61
<b>Gráfico 12:</b> ¿Cree usted que el financiamiento debe de ser oportuno para mejorar la gestión de las empresas?.....	62

<b>Gráfico 13:</b> ¿Usted considera el financiamiento como una mejora de la rentabilidad del negocio?.....	63
<b>Gráfico 14:</b> ¿Usted en su calidad de empresario se preocupa por la calidad y mejoramiento continuo de su empresa?.....	64
<b>Gráfico 15:</b> ¿Para usted la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas en el distrito de Ayacucho?.....	65

## **I. INTRODUCCIÓN**

La tesis denominada: “Financiamiento y capacitación Factores que inciden en el crecimiento y calidad de las empresas Ferreteras en el Distrito de Ayacucho, 2017”. El financiamiento es el mecanismo por medio del cual una persona o una empresa obtienen recursos para un proyecto específico que puede ser adquirir bienes y servicios, pagar proveedores, etc. Por medio del financiamiento las empresas pueden mantener una economía estable, planear a futuro y expandirse.

Para las empresas, así como para las pymes, resulta crucial disponer de fuentes de financiamiento para cubrir su crecimiento. El capital de deuda obtenido de los bancos y otros intermediarios financieros, así como el capital privado a cambio de una participación en la propiedad de las empresas ofrecen recursos que permitirían sostener actividades de innovación y expansión, especialmente en las etapas más tempranas del ciclo de negocio. Sin embargo, dejado a su propia dinámica, el mercado tiende a producir un nivel subóptimo de financiamiento para esas actividades, por lo que los gobiernos han entrado a intervenir con diversas medidas de política (Rojas, s.f.)

A nivel internacional en Europa como en América, existe un problema de “Falta de Garantía” que también constituye obviamente una barrera al acceso al crédito, aunque con distinto resultado de desarrollo pero que en todo caso, es un tema real y vigente en ambos continentes. Concretamente con relación a Europa, existe un tercio de las solicitudes de créditos presentadas por las empresas que han sido rechazadas por los bancos. De estos rechazos, de uno a cuatro se atribuye a la falta de garantías.

Esta situación se agrava en América Latina por la discriminación a las MYPE en el acceso al crédito.

En América Latina existe un resurgimiento de los sistemas de garantía de créditos para insertar a las MYPE y a la Mediana Empresa en el circuito financiero.

Asimismo, en América Latina y el Caribe, las pequeñas y medianas empresas, son los motores del crecimiento económico, por ello, es preocupación de los gobiernos de turno y de la sociedad civil en general, generar los instrumentos adecuados para apoyarlas.

En Perú, ya son varias las investigaciones que analizan la problemática del micro y pequeñas empresas, destacando como factor restrictivo para su desarrollo el limitado acceso al financiamiento y la ausencia de una adecuada gestión financiera y administrativa para la toma de decisiones que generen valor económico.

A nivel de la región de Ayacucho tiene una de las economías más dinámicas de la zona, debido a la predominancia de la actividad comercial que moviliza una mayor cantidad de recursos financieros y forma parte de una gran red comercial debido a su estrecha relación con Arequipa, cuya relación no se restringe al abastecimiento de productos de primera necesidad, sino que existe un intercambio de productos agrícola y pecuarios como la carne, lana y otros productos.

Además, este departamento se caracteriza por poseer un impresionante potencial turístico, que sería el sector que dinamizaría la economía de esta zona del país, con el propósito de posibilitar el desarrollo de la economía de esta zona.

Por cuanto en los últimos años las empresas de la región de Ayacucho, se han convertido en una parte preponderante de la generación de empleos y forman parte de la organización económica en actividades industriales y de servicios que combinan capital, trabajo y medios productivos para obtener un bien o servicio que se destina a satisfacer diversas necesidades para un sector y un mercado determinado

La importancia que tiene el financiamiento es potenciar el crecimiento de la micro y pequeña empresa en nuestra región, considerando lo que esta unidad representa para nuestra economía desde un ángulo social como es la utilización e incremento de puesto de trabajo, sino también desde el ángulo económico de la producción y la productividad que son los ejes vitales importantes para el impulso del consumo, ya que a cuatro maneras de una cadena va a generar mayor demanda de los diversos agentes económicos.

Es por ello que, al determinar la función real del financiamiento para el micro y la pequeña empresa, resulta de importancia primordial para que continúe constituyéndose en un desarrollo en nuestra economía.

La investigación plantea el siguiente problema **¿De qué manera el financiamiento, la calidad y el mejoramiento continuo inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas en el sector de ferreterías en el distrito de Ayacucho?** Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente: El objetivo general de la investigación: Demostrar que el financiamiento, la calidad y el mejoramiento continuo son factores que inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas en el sector de ferreterías en el distrito de Ayacucho.

Para poder conseguir el objetivo general nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- Describir el financiamiento y capacitación que inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho.
- Demostrar que la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho.
- Determinar que el mejoramiento continuo es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito de

distrito de Ayacucho.

La presente investigación se justifica mencionado. Financiamiento y Capacitación Factores que inciden en el Crecimiento y Calidad de las Empresas Ferreteras en el Distrito de Ayacucho, 2017, el financiamiento a las empresas ferreteras tiene un impacto singular en la economía del país, por ello debemos enfocarnos en mejorar su calidad y al mejoramiento continuo, ya que resalta el potencial para la creación de los empleos, su dinamismo innovador, así como: su flexibilidad, capacidad de adaptación a los cambios, así como su contribución al mantenimiento de la estabilidad socio-económico de nuestra región por ende del país.

Es trascendente manifestar la importancia económica y social de las pequeñas y medianas empresas, porque desempeña un papel importante en el proceso del cambio tecnológico, son fuente de considerable actividad innovadora, sirven como agentes de cambio en una economía globalizada, es decir al generar mucha turbulencia, crea una dimensión de competencia adicional, por ello la importancia de un financiamiento y organización adecuada. Asimismo la investigación se justifica por qué no existen investigaciones que hayan realizado estudios implacables Financiamiento y capacitación Factores que inciden en el crecimiento y calidad de las empresas Ferreteras en el Distrito de Ayacucho, 2017, es un tema inédito, de manera que se justifica la ejecución del presente trabajo de investigación.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales

**López & Farías (2018)** en sus tesis denominado “Análisis de alternativas de financiamiento para las Pymes del sector Comercial e Industrial de Guayaquil”. Tuvo como objetivo general: Establecer referencias que permitan conocer otras formas de financiamiento, no tradicionales, a las pequeñas y medianas empresas del sector industrial y comercial de Guayaquil. La metodología del proyecto de investigación, hemos convenido basarnos en la metodología descriptiva y explicativa, ya que nos permitirá evaluar la información existente acerca de las pymes y empresas que actualmente se encuentran participando dentro del mercado bursátil y poder definir el costo de financiamiento a través de este mercado. Asimismo llego a las siguientes Conclusiones: En base a la investigación y los resultados obtenidos en ella, mediante la entrevista y encuestas, así como también la información bibliográfica, se verificó que el mercado bursátil resulta ser una fuente alternativa de financiamiento óptima para las Pymes, ya que conllevan un menor coste. Esto termina siendo un factor determinante al momento de la toma de decisiones, no solo para las pequeñas y medianas empresas sino también a las grandes compañías. Hoy en día y en general, precios accesibles es lo que buscan todas las unidades económicas, ya sea desde contratar un guardia de seguridad hasta contratar una empresa auditora pero siempre comparando precios y tomando la decisión de ahorrar con un producto o servicio rentable, y así ser eficientes en el manejo de sus recursos financieros. De alguna u otro manera existe cierto grado de desconfianza, principalmente en las pymes, al momento de emplear al mercado de valores como una alternativa de fuente de financiamiento, pues la mayoría de las empresas emisoras de obligaciones,

papeles comerciales y titularizaciones son las que se encuentran catalogadas como grandes empresas. La introducción de las pymes al mercado de valores les permite abrir caminos no solo a la posibilidad de obtener un mayor volumen de financiamiento, sino también la posibilidad de internacionalizarse a través de la implementación de tecnologías que les permitan mejorar e incrementar sus niveles de producción. Bajo los datos obtenidos en las encuestas y por medio de la bibliografía y demás fuentes, denotamos que se puede lograr un mayor volumen de financiamiento a un menor coste financiero a través del mercado de valores, que para nuestro caso fue un ahorro de cerca del 2% y un ahorro de \$ 52 342.50 en cifras. 4. La Bolsa de Valores de Guayaquil, carece de una eficiente gestión de difusión publicitaria, primordialmente a través de los medios de comunicación para que las Pymes puedan acceder a los beneficios y ventajas de poder financiarse a través de este mercado, lo cual les permitirá acceder a recursos económicos a un menor coste, para lograr sus objetivos empresariales y a su vez el poder surgir dentro de un mercado competitivo, el cual se encuentra en constante desarrollo y cambio.

**Arias & Carrillo (2016)** en su tesis denominada “Análisis de las Fuentes de Financiamiento para Microcréditos de Las Instituciones Públicas y Privadas para las Pymes en el Ecuador”. Tuvo como objetivo general: Demostrar que el inadecuado manejo administrativo y financiero por parte de las pymes dificulta el acceso al crédito ofrecido por las instituciones financieras. El diseño de investigación de este trabajo de tesis tiene un enfoque mixto (descriptivo y explicativo). Descriptivo porque mediante el uso de la herramienta de las encuestas se busca tener un resultado que nos indique cual es o cuales son las razones de que las pymes no logren con facilidad acceder a los créditos de las instituciones públicas y privadas. Explicativo porque con el uso de las entrevistas y la técnica de la observación se podrá recolectar las apreciaciones de los entrevistados en

cuanto al manejo administrativo de sus negocios y como este incide en la toma de decisiones y afecta al momento de buscar financiamiento. Llegó a la conclusión siguiente: El 97,80% de la pymes están constituidas por las microempresas y pequeñas empresas, estas crean la mayor generación de la actividad económica y fuentes de empleos en el país. Todas las empresas sean pyme o grande necesita financiamiento para realizar nuevos proyectos. La mayor parte de las pymes consideran excesivos los requisitos de las instituciones financieras por lo que no intentan acceder a este tipo de financiamiento. Las exigencias en los requisitos de las instituciones financieras son para obtener la información necesaria de la empresa y analizar el riesgo al otorgar un crédito. De las pymes encuestas y que no lograron acceder a un crédito el 51% se atribuye al no cumplimiento de ciertos requisitos responsabilidad de la administración como lo son la presentación de EF's (26%) y plan de proyecto y/o inversión (25%). El no tener información financiera para las pymes no solo crea inconvenientes en cuanto a requisitos puntuales como la obtención de un crédito, también refleja que el manejo administrativo puede estar siendo deficiente en las áreas críticas de control de su empresa lo cual también incide en el crecimiento de la misma. El nivel de conocimiento y/o experiencia del administrador tendrá impacto en el manejo administrativo y financieros de las pymes.

### **2.1.2 Nacionales**

**Angulo (2016)** en sus tesis denominada “Caracterización del Financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas Sector Comercio - Rubro Compra/Venta de Ropa para damas-Trujillo, Periodo 2014 - 2015”. Tuvo como objetivo General: Describir las principales Características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas sector comercio- rubro compra/venta de ropa para damas en Trujillo periodo 2014-2015. El nivel de la investigación fue

cuantitativo, no experimental, descriptivo, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Asimismo, establecido las siguientes conclusiones: En relación a los representantes legales de las MYPE la minoría poseen grado de instrucción superior no universitaria, así mismo la mayoría de las MYPE es formal. En relación a la capacitación podemos evidenciar que un 80% de las MYPE no tuvo capacitación sobre los créditos otorgados, así mismo la mayoría tuvo un curso de capacitación en los últimos dos años. La mayoría de las MYPE consideran que las capacitaciones son una inversión. En relación al Financiamiento podemos ver que la mayoría se formó con capital propio, así mismo existe una minoría que se financia con entidades bancarias y entidades no bancarias. Se Puede evidenciar que la mayoría encuentran mayor facilidad de financiamiento en entidades no bancarias. En relación a la rentabilidad la mayoría considera que el financiamiento a mejorado su rentabilidad, así mismo la mayoría consideran que su rentabilidad mejoro en los últimos años.

**Casimiro (2016)** en su tesis denominada “Caracterización del Financiamiento y Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio – Rubro Ferreterías - Huarmey, 2015”.Tuvo como objetivo general: general: Determinar y describir las características del financiamiento y capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferreterías de Huarmey, 2015. La investigación fue descriptiva. Llegó a la siguiente conclusión: Respecto a los empresarios de las MYPE: El 65% de los representantes y/o dueños de las MYPE encuestados son adultos de 38 a 51 años, el 75% son del sexo masculino y el 45% tienen estudios superiores no universitarios. Respecto a las MYPE: El 70% de las MYPE encuestadas se dedican al sector y rubro por más de 3 años, el 85 % son formales, el 45% posee solo un trabajador y el 70% formaron sus MYPE

para obtener ganancias. Respecto al financiamiento: El 80% de las MYPE encuestadas obtuvieron financiamiento de terceros, el 56% obtuvo financiamiento de entidades bancarias, el 69% fue a corto plazo y el 75% fue invertido en capital de trabajo. Respecto a la capacitación: El 55% de las MYPE encuestadas recibió capacitación, el 70% considera que la capacitación es una inversión, el 65% considera que la capacitación es relevante para su empresa y el 45% se capacitaron en temas de inversión de crédito. Finalmente, se concluye que la mayoría (80%) de las MYPE encuestadas financiaron sus actividades de comercio a través de préstamos de terceros, más 2/3 (75%) lo destinaron como capital de trabajo y la mayoría (80%) fueron capacitados.

**Gallozo (2017)** en su tesis denominada “Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las Mype Sector Servicio Rubro Restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016”. Tuvo como objetivo general: describir el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mype del Sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2015. Tipo y nivel de investigación cuantitativo descriptivo; no experimental, ya que las variables del estudio no han sido manipuladas, se limitó solo a describir las características de las variables de la realidad. Llegó a la siguiente conclusión: El 48% de los directivos tenían de 40 a 49 años, el 81% de los representantes de las Mype son de sexo femenino, el 48% de las Mype tenían educación de secundaria, el 50% son convivientes, el 84% son formales. El 60% de los trabajadores son permanentes, el 78% tiene financiamiento propio, el 47% afirmaron que fue para el pago de trabajadores, el 55% indica que obtuvo la capacitación al adquirir el crédito financiero, el 36% menciona que recibió 1 capacitación, el 67% afirma que la capacitación es relevante, el 53% cree que el financiamiento otorgado si mejoro su rentabilidad, el 57% cree que la capacitación si mejora su rentabilidad y el 66% menciona

que la rentabilidad mejoro en los últimos 2 años. Conclusión: Queda determinada el financiamiento la capacitación y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en mercado central de Huaraz, en el 2015; de acuerdo a la revisión de la literatura realizada donde se obtienen una información valiosa en los antecedentes y bases teóricas que tienen una relación significativa con los resultados empíricos obtenidos de la muestra mediante los instrumentos de medición.

### **2.1.3 Regionales**

**Tineo (2016)** en su tesis denominada “Influencia del financiamiento y la capacitación que otorga la Financiera Proempresa y sus efectos en la rentabilidad en las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) en la Provincia de Huamanga, 2015”. Tuvo como objetivo general: “Determinar que el financiamiento y la capacitación que otorga la Financiera Proempresa influyen en la obtención de la rentabilidad en las Micro y Pequeñas Empresas en la Provincia de Huamanga – 2015”, la modalidad utilizada en la investigación es la revisión bibliográfica documental mediante la recolección de información de fuentes como: textos, tesis e información de internet. El tema de investigación tiene como resultados de acuerdo a las encuestas formuladas lo siguiente: “De acuerdo al cuadro y gráfico 1 el 87% de los encuestados, consideran que el financiamiento que otorga la financiera Proempresa incide sobre la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas en la Provincia de Huamanga”. “De acuerdo al cuadro y gráfico 2 el 90% de los encuestados consideran que la capacitación por parte de las empresas financieras incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas en la Provincia de Huamanga”. “De acuerdo al cuadro y gráfico 3 el 97% de los encuestados consideran que la capacitación a los pequeños y medianos empresarios que otorga la financiera Proempresa debe ser permanente y constante”.

**García (2015)** en su tesis denominada “La organización y financiamiento para lograr la competitividad de las Mypes en el sector de producción de muebles en la Región de Ayacucho – 2014”. Tuvo como objetivo general: “Determinar en qué medida la falta de organización y financiamiento influye en el logro de la competitividad de las Mypes en el sector de producción de muebles en la Región de Ayacucho”. La modalidad utilizada en la investigación es la revisión bibliográfica - documental, mediante la recolección de información de fuentes como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de internet. “Que el proceso de financiamiento, de acuerdo al cuadro 5 el 60% de los encuestados afirman que durante el proceso de financiamiento encontraron limitaciones, convirtiéndose en uno de los principales problemas que enfrentan las Mypes, del mismo modo”. “La inadecuada organización dentro de la empresa es una falta que se presenta como barrera ante un desarrollo y crecimiento de las Mypes, de acuerdo al cuadro 7 el 90% de los encuestados afirman que la falta de organización influye en el logro de la competitividad”. “Donde las entidades financieras tienen que complementar mecanismos apropiados para facilitar el acceso al financiamiento y debe realizar un seguimiento al crédito que se le otorgue, con el fin de asegurar y garantizar el buen uso de este, del mismo modo brindar un asesoramiento financiero e inversión, para que pueda desarrollar sus fortalezas, su potencialidad y alcanzar un mayor nivel de competitividad”. “Por otro lado para que las Mypes logren ser competitiva requiere que la empresa sea organizada y que se establezca, reformas políticas y una estructura administrativa, generando un servicio de calidad y de confianza”.

**Pretel (2016)** en su tesis denominada: "Financiamiento y desarrollo las MYPES del sector artesanía textil en la Provincia de Huamanga: 2011-2014". Tuvo como objetivo general: analizar los efectos del financiamiento en el desarrollo empresarial de las micras y

pequeñas empresas (MYPE) del sector artesanía textil de la provincia de Huamanga. La investigación es de tipo aplicada y de nivel descriptivo correlaciona. El diseño que se utilizó en la investigación ha sido el no experimental, de corte transversal, puesto que no hubo manipulación deliberada de la variable financiamiento, sino sólo se observó en su forma natural para luego analizarlo, la recolección de los datos sucedió en un momento único a través de la auto percepción de los dueños o gerentes de las MYPE sobre la oferta de financiamiento y así establecer una relación con el desarrollo empresarial. Para llevar a cabo la investigación se escogió en forma dirigida por conveniencia 50 MYPE. Llegó a la siguiente conclusión: El presente trabajo de investigación permite establecer algunas características del perfil de las MYPE del sector artesanía textil de la provincia de Huamanga, las mismas que en el mediano plazo se verán en la necesidad de actualizar su forma y criterios para registrar los hechos económicos que se generan en la empresa. El financiamiento ha influido de manera positiva en el desarrollo de las MYPE en la provincia de Huamanga, puesto que dichos créditos les han permitido financiar sus inversiones en capital de trabajo, activos fijos y tecnología, impulsándolos a una mejora tanto en su producción como en sus ingresos. La influencia de los créditos obtenidos sobre la innovación de las MYPE muestra una relación positiva, lo cual ha permitido que incrementen sus activos fijos, mejoramiento de los sistemas de producción, de ventas y programas de capacitación.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1 Teoría del Financiamiento**

**Drimer (2012)** La administración financiera está atravesando una explosión de gran cantidad de nuevos modelos teóricos y modalidades de concentración que se han ramificado a partir del tronco central que representa la aplicación de metodologías

probabilísticas, de las cuales permiten hacer al riesgo el rendimiento de estas actividades analizar los diversos matices.

Por lo tanto, está enfocado hacia uno de los aspectos de la Administración Financiera, dentro de ella el acento este puesto en una visión de conjunto. En la actualidad resulta generalmente aceptado al respecto el esquema general de la estructura de financiamiento según Franco Modigliani y Letón Miller, junto con el modelo de Valuación de Activos de Capital (CAPM) de Wiliam Sharpe. La empresa Mype se enfrentan a desafíos en su desarrollo debido que se dan en casos a su informalidad (40% aproximadamente), deficiencia en la gestión administrativa, ausencia de esfuerzos de capacitación y adiestramiento, infraestructura sin mantenimiento adecuado y obsoleta o el déficit de liquidez y aspectos que limitan su expansión.

**Sharpe (2012)** Sostiene que la teoría de las Finanzas se refieren a las actividades relacionadas para el intercambio de distintos bienes de capital entre individuos, empresas, o Estados y con la incertidumbre y el riesgo que estas actividades conllevan. Se le considera una de las ramas de la economía. Se dedica al estudio de la obtención de capital para la inversión en bienes productivos y de las decisiones de inversión de los ahorradores. La denominada “teoría del acelerador” relaciona el nivel de inversión anual a los cambios necesarios en la estructura del capital de una determinada entidad, esto se debe a los cambios en la producción. Otro planeamiento, es la “teoría de inversión”, esta teoría se centra en el estudio de la fijación del equilibrio del stock de capitales en función de variables como el nivel de actividad de los precios de los bienes o servicios finales, los costos de los bienes de capital y el costo de oportunidad del capital.

### **2.2.1.1 Importancia del Financiamiento en la microempresa.**

**Chagerben, Hidalgo & Yagual (2017)** En el ámbito financiero, las dos decisiones más importantes que debe realizar un administrador o empresario, sin importar el tamaño de su empresa son: la inversión y el financiamiento; una entidad necesita adquirir bienes tangibles o intangibles destinados a la producción de bienes o servicios. Es decir que el enfoque central de la decisión de inversión es la selección de los activos que se mantendrán en la empresa para generar beneficios económicos futuros; una vez que se ha determinado cuánto y en dónde invertir, surge la necesidad de adquirir dinero de los mercados financieros. Cuando se trata del reemplazo o compra de nuevos activos, las necesidades de financiamiento son predecibles, ya que generalmente se establecen en los planes financieros. Sin embargo, pueden surgir necesidades de financiamiento que no se encuentren previamente determinadas en el plan de la empresa, tal como el surgimiento de una oportunidad muy rentable de negocios o situaciones de emergencia donde se requieran recursos desesperadamente para seguir operando

#### **2.2.1.2 Fuentes de Financiamiento.**

Se manifiestan que el financiamiento posee ciertas fuentes de obtención, como son:

- **Los ahorros personales:** Para la mayoría de los negocios, la principal fuente de capital proviene de ahorros y otras formas de recursos personales. Frecuentemente, también se suelen utilizar las tarjetas de crédito para financiar las necesidades de los negocios.
- **Los amigos y los parientes:** Las fuentes privadas como los amigos y la familia, son otra opción de conseguir dinero. éste se presta sin intereses o a una tasa de interés baja, lo cual es muy benéfico para iniciar las operaciones.

- **Bancos y uniones de crédito:** Las fuentes más comunes de son los bancos y las uniones de crédito. Tales instituciones proporcionarán el préstamo, solo si usted demuestra que su solicitud está bien justificada.
- **Las empresas de capital de inversión:** Estas empresas prestan ayuda a las compañías que se encuentran en expansión y/o crecimiento, a cambio de acciones o interés parcial en el negocio

### 2.2.1.3 Financiamiento a corto plazo

Es un préstamo de recursos o de dinero que se le otorga a una empresa durante un periodo de tiempo obviamente corto, éste puede ser un par de meses, e incluso semanas, y las ventajas principales de este tipo de financiamiento es que incluye bajos costes de devolución de dinero.

Se divide al financiamiento a corto plazo:

- ❖ **Crédito comercial:** Es el uso que se le hace a las cuentas por pagar de la empresa, del pasivo a corto plazo acumulado, como los impuestos a pagar, las cuentas por cobrar y del financiamiento de inventario como fuentes de recursos
- ❖ **Crédito bancario:** Es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales.
- ❖ **Línea de crédito:** Significa dinero siempre disponible en el banco, pero durante un período convenido de antemano.
- ❖ **Papeles comerciales:** Esta fuente de financiamiento a corto plazo, consiste en los pagarés no garantizados de grandes e importantes empresas que adquieren los bancos, las compañías de seguros, los fondos de pensiones y algunas

empresas industriales que desean invertir a corto plazo sus recursos temporales excedentes.

- ❖ **Financiamiento por medio de la cuentas por cobrar:** Consiste en vender las cuentas por cobrar de la empresa a un factor (agente de ventas o comprador de cuentas por cobrar) conforme a un convenio negociado previamente, con el fin de conseguir recursos para invertirlos en ella
- ❖ **Financiamiento por medio de los inventarios:** Para este tipo de financiamiento, se utiliza el inventario de la empresa como garantía de un préstamo, en este caso el acreedor tiene el derecho de tomar posesión de esta garantía, en caso de que la empresa deje de cumplir.

#### **2.2.1.4 Financiamiento a Largo plazo**

Originalmente está programada para ser reembolsada en un plazo mayor a un año. La Deuda de Largo Plazo es: “Un título de deuda es una promesa de pago de intereses y restitución de dinero que pidió prestado, el principal, en condiciones previamente especificadas. La omisión de realizar los pagos prometidos es el incumplimiento y puede dar pie a la quiebra. Es decir, la empresa cuando adquiere financiamiento por Deuda de Largo Plazo, tiene la obligación de pagar intereses por el préstamo y de restituir el que pidió prestado.

#### **Está conformado por:**

- ❖ **Hipoteca:** Es cuando una propiedad del deudor pasa a manos del prestamista (acreedor) a fin de garantizar el pago del préstamo.
- ❖ **Acciones:** Es la participación patrimonial o de capital de un accionista, dentro de la organización a la que pertenece.

- ❖ **Bonos:** Es un instrumento escrito certificado, en el cual el prestatario hace la promesa incondicional, de pagar una suma especificada y en una fecha determinada, junto con los intereses calculados a una tasa determinada y en fechas determinadas.
- ❖ **Arrendamiento Financiero:** Contrato que se negocia entre el propietario de los bienes(acreedor) y la empresa (arrendatario), a la cual se le permite el uso de esos bienes durante un período determinado y mediante el pago de una renta específica, las estipulaciones pueden variar según sea la situación y las Marco legal-institucional de las políticas de financiamiento a las Mypes

#### **2.2.1.5 Tipos de entidades financieras en Perú (Nicomendozadels, 2019)**

##### **Sistema bancario**

El sistema bancario peruano está constituido por el conjunto de instituciones bancarias del país. Lo integran el Banco Central de Reserva, el Banco de la Nación y la banca comercial y de ahorros. La principal actividad de la banca comercial y ahorros es captar el dinero del público en depósito u otra modalidad. Y emplear ese dinero para conceder créditos en diversas modalidades o en operaciones sujetas a riesgos de mercado.

##### **Sistema no bancario**

Entre los tipos de entidades financieras en Perú están aquellas que son independientes del sistema bancario. Aunque igualmente captan recursos del público, el uso que le dan al mismo varía según sus propios objetivos. A continuación, se exponen las diferentes instituciones que conforman este tipo, así como sus objetos.

- **Cajas municipales de ahorro y crédito.** Su finalidad es realizar operaciones de financiamiento, con preferencia a las pequeñas y microempresas.

- **Cajas municipales de crédito popular.** Su objeto es brindar servicios bancarios a los Consejos Provinciales y Consejos Distritales, así como a sus empresas municipales.
- **Cajas rurales.** Su meta es otorgar financiamiento preferencial a empresarios de la pequeña y microempresa del sector productivo rural.
- **Entidad de desarrollo a la pequeña y microempresa (EDPYME).** Su fin es otorgar financiamiento preferencial a los empresarios de la pequeña y microempresa.
- **Empresas especializadas.** Su objetivo es actuar como agente de transferencia y registros de las operaciones o transacciones del ámbito comercial y financiero. Incluyen las empresas afianzadoras y de garantías, factoring y servicios fiduciarios.
- **Empresa de arrendamiento financiero.** Su finalidad es la adquisición de bienes muebles e inmuebles para arrendarlos a terceros.
- **Empresas financieras.** Tienen como objeto la colocación en emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.
- **Empresas de seguro.** Su objetivo es brindar protección contra los riesgos para personas y empresas.

### 2.2.2 Créditos financieros (Ayala, 2005)

Existen muchos tipos de créditos, siendo los más tradicionales en el sistema financiero los créditos comerciales, a microempresarios, de consumo y créditos hipotecarios.

#### **Créditos comerciales.**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases. También se consideran dentro de esta definición los créditos

otorgados a las personas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.

### **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.

### **Créditos de Consumo**

Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos relacionados con una actividad empresarial. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera.

### **Créditos Hipotecarios para Vivienda**

Son las líneas de créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, tales créditos se otorgan amparados con hipotecas debidamente inscritas en los registros público.

## **2.2.3 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña empresa LEY N° 28015 (Congreso d. l., 2003)**

### **Objeto de la Ley**

La presente ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.

### **Definición de la Micro y Pequeña Empresa**

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas.

### **Características MYPE**

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes: A) El número total de trabajadores: - La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive - La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores inclusive B) Niveles de ventas anuales: - La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT - La pequeña empresas partir de monto máximo señalado para las microempresas y hasta 700 Unidades Impositivas Tributarias - UIT. Las entidades públicas y privadas uniformizan sus criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

### **Acceso al financiamiento**

El Estado promueve el acceso de las MYPE al mercado financiero y al mercado de capitales, fomentando la expansión, solidez y descentralización de dichos mercados. El Estado promueve el fortalecimiento de las instituciones de microfinanzas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros. Asimismo, facilita el acercamiento entre las entidades que no se encuentran reguladas y que puedan proveer servicios financieros a

las MYPE y la entidad reguladora, a fin de propender a su incorporación al sistema

### **Artículo 29°.- Participación de COFIDE**

El Estado, a través de la Corporación Financiera de Desarrollo - COFIDE, promueve y articula integralmente el financiamiento, diversificando, descentralizando e incrementando la cobertura de la oferta de servicios de los mercados financiero y de capitales en beneficio de las MYPE. Los intermediarios financieros que utilizan fondos que entrega COFIDE para el financiamiento de las MYPE, son los considerados en la Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y sus modificatorias, y utilizan la metodología, los nuevos productos financieros estandarizados y nuevas tecnologías de intermediación a favor de las MYPE, diseñadas o aprobadas por COFIDE. COFIDE procura canalizar prioritariamente sus recursos financieros a aquellas MYPE que producen o utilizan productos elaborados o transformados en el territorio nacional.

### **Régimen tributario de las MYPE**

El Régimen Tributario facilita la tributación de las MYPE y permite que un mayor número de contribuyentes se incorpore a la formalidad. El Estado promueve campañas de difusión sobre el régimen tributario, en especial el de aplicación a las MYPE con los sectores involucrados. La SUNAT adopta las medidas técnicas, normativas, operativas y administrativas, necesarias para fortalecer y cumplir su rol de entidad administradora, recaudadora y fiscalizadora de los tributos de las MYPE

#### **2.2.4 El costo de crédito**

“Como consecuencia de su habitual desenvolvimiento una empresa o entidad recurre normalmente a financiamiento externo, respecto del cuál incurre en intereses y en gastos

originados por la constitución, renovación o cancelación. Asimismo, la NIC 23 define a los Costos por Préstamos como los intereses y otros costos incurridos por una entidad que están relacionados con los fondos que 44 ha tomado prestados, tales como los que a continuación se señalan”.

- Gastos por intereses calculado utilizando el método de la tasa de interés efectiva de acuerdo a lo dispuesto en la NIC 39: Instrumentos Financieros: Reconocimiento y medición.
- Cargas financieras por contratos de arrendamiento financiero reconocidos según la NIC 17: Arrendamientos.
- Diferencias de cambio por financiamientos en moneda extranjera que corresponda a ajustes de los costos por intereses. En otras palabras, el concepto de Costos por Préstamos incorpora tanto los intereses propiamente dichos, así como los costos directos que se generan por la constitución, renovación o cancelación de cualquier financiamiento para la empresa. A estos efectos debe considerarse que este tipo de concepto se genera por operaciones comerciales propiamente, resultando, también, de operaciones no comerciales, tales como préstamos bancarios propiamente dichos u obligaciones (empréstitos) de terceros. **Valdiviezo (2016).**

#### **2.2.5 Norma de ISO 9001-Gestion de Calidad (Navarro J. , 2014)**

La norma ISO 9001, o también conocida simplemente como ISO 9001, es una norma internacional acerca del sistema de gestión de calidad y que justamente se le atribuye a todas aquellas empresas públicas o privadas que disponen efectivamente de todos aquellos elementos que son necesarios para contar con una gestión de calidad que satisfaga ciento por ciento las necesidades y expectativas de sus clientes. La Organización

Internacional de Normalización (ISO) es el organismo que se ocupa de desarrollar esta norma que nos ocupa y otras tantas vinculadas a la producción de productos y de servicios. No solamente vigila que se cumplan determinados estándares en los productos que se producen sino también vela por la seguridad inherente a los mismos.

**2.2.6 LEY N° 30056** (Congreso d. l., s.f.)

## **TÍTULO II**

### **MEDIDAS PARA EL IMPULSO AL DESARROLLO PRODUCTIVO Y AL CRECIMIENTO EMPRESARIAL CAPÍTULO I**

#### **MEDIDAS PARA EL IMPULSO AL DESARROLLO PRODUCTIVO Y AL CRECIMIENTO EMPRESARIAL**

Artículo 10. Modificación de la denominación del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, aprobado por Decreto Supremo 007-2008-TR Modifícase la denominación “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE”, aprobado mediante Decreto Supremo 007-2008-TR, por la siguiente: “Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”. Artículo 11. Modificación de los artículos 1, 5, 14 y 42 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial Modifícanse los artículos 1, 5, 14 y 42 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, en los siguientes términos: “Artículo 1.- Objeto de Ley La presente ley tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y

promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas. Artículo 5.- Características de las micro, pequeñas y medianas empresas Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

### **2.2.7 Teoría de la capacitación:**

**Chiavenato (2009)** Este concepto puede tener diferentes significados. En el pasado, algunos especialistas en recursos humanos consideraban que la capacitación era un medio para adecuar a cada persona a su trabajo y para desarrollar la fuerza de trabajo de la organización a partir de los puestos que ocupaban. Actualmente, el concepto se amplió y ahora se considera que la capacitación es un medio para apalancar el desempeño en el trabajo. La capacitación casi siempre ha sido entendida como el proceso mediante el cual se prepara a la persona para que desempeñe con excelencia las tareas específicas del

puesto que ocupa. Actualmente la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas. Así, la capacitación es una fuente de utilidad, porque permite a las personas contribuir efectivamente en los resultados del negocio. En estos términos, la capacitación es una manera eficaz de agregar valor a las personas, a la organización y a los clientes. Enriquece el patrimonio humano de las organizaciones y es responsable de la formación de su capital intelectual. Aun cuando en este capítulo hablaremos de tres concepciones de capacitación, la tercera será la que reciba mayor atención por su importancia.

**Cruz (s.f.)** Es el proceso educativo de corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función a los objetivos definidos.

### **Objetivos principales de la capacitación**

- ❖ Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto
- ❖ Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas
- ❖ Cambiar la actitud de las personas sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentar la motivación

### **Importancia de la capacitación**

La capacitación es muy importante porque exige que las personas posean conocimientos suficientes, cuenten con habilidades necesarias y manejen los procedimientos que consideren necesarios para alcanzar el éxito.

Proceso de capacitación como un ciclo de etapas

- Trasmisión de información: Aumentar el conocimiento de la persona

- Desarrollo de habilidades: mejorra las habilidades y destrezas
- Desarrollo de conceptos: elevar el nivel de abstraccion

### **Programa de capacitación**

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

**Formación:** Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

**Actualización:** Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico - tecnológicos en una determinada actividad.

**Especialización:** Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

**Perfeccionamiento:** Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Financiamiento:**

“La financiación, o financiamiento, es el acto de otorgar dinero y crédito a una empresa, organización o individuo, es decir, esta es la contribución de dinero que se requiere para iniciar o concretar un proyecto, negocio o actividad”.

### **2.3.2 Capacitación**

La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los

comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo (Chiavenato, 2009, pág. 371)

### **2.3.3 Factores**

“Se entiende por factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios. Además, el término factor se utiliza en las matemáticas para hacer referencia a los diferentes términos de una multiplicación, siendo la factorización la aplicación de estas operaciones”.

### **2.3.4 Empresa**

“La empresa es una organización o institución formada por una o un grupo de personas bienes materiales y financieros con el objetivo de producir algo o prestar un servicio con fines económicos, comerciales para satisfacer las necesidades de los solicitantes. es la entidad en la que intervienen el capital el trabajo el esfuerzo como factores de producción de actividades industriales o mercantiles como para la prestación de servicios”.

## **III. HIPÓTESIS**

El financiamiento y la capacitación son factores importantes que inciden en el crecimiento y calidad de las empresas Ferreteras en el Distrito de Ayacucho, 2017.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 El tipo de investigación**

“El tipo de investigación es cuantitativo descriptivo bibliográfico documental y de caso, debido a que solo se limita a la investigación de datos de las fuentes de información originados, sin entrar en detalle de cantidades teniendo en cuenta la complejidad para

recolección de información de carácter económico y financiero en las entidades a efectuar, las encuestas correspondientes debido a que algunas empresas grandes en absoluto reserva confidencialidad de su resultado de sus actividades”.

“El diseño de investigación aplicado es no experimental debido a que la información recolectada se encuentra en las fuentes de información documental y bibliográfica”.

**Diseños no experimentales:** En ellos el investigador observa la problemática tal y como ocurren, sin intervenir en su desarrollo.

## 4.2 Población y muestra

### **Población**

La población del estudio se conformó por los trabajadores de la Empresa ferreteras del distritito Ayacucho un total de 32 trabajadores.

### **Muestra:**

La muestra en estudio estuvo conformada por 30 trabajadores por las Empresa ferreteras. Para ello se utilizó la formula Finita.

$$n = \frac{N * Z^2 * a * p * q}{e^2 * (N-1) + Z^2 * a * p * q}$$

**N**=El total de universo (población)

**n**=Tamaño de la muestra

**p y q**=Probabilidad de la población que presenta una variable de estar o no incluida en la muestra cuando no se conoce esta probabilidad por estudios se asume que p y q tiene el valor de 0.5 cada uno.

**Z**=las unidades de desviación estándar que en la curva normal define una probabilidad de error tipo 1=0.05, esto equivale a un intervalo de confianza del 95 en la estimación de la muestra el valor de  $Z=1.96$

**E**=Error estándar de la estimación que debe ser 0.09 o menos

**Hallando “n”**

$$32 (1.96*1.96)*50%*50%$$

$$n = \frac{32 (1.96*1.96)*50%*50\%}{((5%*5%)*(32-1)) + ((1.96*1.96)*50%*50\%)} = 30$$

**Muestra (n):30 personas**

### 4.3 Definición y Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Financiamiento</b>	Se designa con el término de Financiamiento al conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto, siendo uno de los más habituales la apertura de un nuevo negocio.	El financiamiento es la acción mediante la cual podemos recibir un soporte económico o decidir realizarlo nosotros mismos con nuestro capital o liquidez.	Financiamiento a Corto Plazo	<b>Financiamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ¿Para usted el financiamiento inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?</li> <li>❖ ¿Para obtener el financiamiento, encontró limitaciones?</li> <li>❖ ¿Recibió usted capacitación para el otorgamiento del crédito financiero?</li> <li>❖ ¿Recibió asesoramiento por un analista de crédito al momento del financiamiento?</li> </ul>
			Financiamiento a largo plazo	<b>Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ¿Usted utiliza alguna estrategia dentro de su organización para lograr ventaja competitiva en el mercado frente a las demás empresas de la competencia?</li> <li>❖ ¿Cree Ud. Que la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?</li> <li>❖ ¿Usted considera que su empresa brinda calidad de servicio en las ventas a los clientes?</li> </ul>
				<b>Rentabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ¿Cree usted que la calidad influye para lograr mayor obtención de rentabilidad en las empresas de turismo de Ayacucho?</li> <li>❖ ¿Usted considera que los ingresos de su empresa han mejorado gracias a los servicios financieros?</li> <li>❖ ¿Usted considera que su empresa es competitiva?</li> </ul>

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems Variables
<b>Capacitación</b>	La capacitación es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. El propósito de la capacitación es influir en los comportamientos de los individuos para aumentar su productividad en su trabajo (Chiavenato, 2009, pág. 371)	La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente.	Formación.  Actualización  Perfeccionamiento	<b>Mejoramiento</b>  <b>Crecimiento</b>  <b>Calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ¿Cree Ud. que el mejoramiento continuo es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?</li> <li>❖ ¿Cree usted que el financiamiento debe de ser oportuno para mejorar la gestión de las empresas?</li> <li>❖ ¿Usted considera el financiamiento como una mejora de la rentabilidad del negocio?</li> <li>❖ ¿Usted en su calidad de empresario se preocupa por la calidad y mejoramiento continuo de su empresa?</li> <li>❖ ¿Para usted la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas en el distrito de Ayacucho?</li> </ul>

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica aplicada en la investigación es la de Revisión Bibliográfica y Documental, mediante la recolección de información de fuentes de información como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de Internet.

En cuanto a los instrumentos a utilizar, teniendo en cuenta las fuentes de información documentaria y bibliográfica como textos, tesis, páginas de internet entre otro se tendrá que elaborar fichas bibliográficas como instrumento de ubicación de la información.

Al aplicar la Técnica de la Recolección de Información se recurrió a las fuentes de información de origen para la obtención de datos las cuales permitirán formular resultados, las conclusiones y recomendaciones.

#### **4.5. Plan de análisis**

De acuerdo a la naturaleza de la investigación el análisis de los resultados se realizó teniendo en cuenta la comparación a los comentarios o estudios realizados en las informaciones recolectadas.

#### 4.6 Matriz de Consistencia

Título de la investigación	Enunciado del problemas	Objetivo general y específicos	Variables	Metodología	Población y muestra
Financiamiento y Capacitación Factores que inciden en el Crecimiento y Calidad de las Empresas Ferreteras en el Distrito de Ayacucho, 2017	¿De qué manera el financiamiento, la calidad y el mejoramiento continuo inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas en el sector de ferreterías en el distrito de Ayacucho?	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Demostrar que el financiamiento, la calidad y el mejoramiento continuo son factores que inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas en el sector de ferreterías en el distrito de Ayacucho.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>a)</b> Describir el financiamiento y capacitación que inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho.</p> <p><b>b)</b> Demostrar que la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho.</p> <p><b>c)</b> Determinar que el mejoramiento continuo es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho.</p>	<p><b>Variables independientes:</b></p> <p>Financiamiento</p> <p><b>Variables dependientes:</b></p> <p>Capacitación</p>	<p><b>Tipo:</b></p> <p>Cualitativo descriptivo</p> <p>Bibliográfico documental y de caso</p> <p><b>Nivel:</b></p> <p>Descriptivo</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>Trabajadores de la Empresa Ferreteras</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Similar a la población, 30 trabajadores del de las empresas ferreteras</p>

#### **4.7 Principios ético**

La presente tesis, se ajusta a los principios y valores éticos consignados en las normas que rigen el desarrollo de las investigaciones.

Entre los principales principios éticos, se mencionan los siguientes: integridad, responsabilidad, competencia, honestidad, reconocimiento a los autores que han antecedido en la presente tesis.

En sujeción a estos principios éticos, señalo que todo lo que se expresa en este trabajo es veraz, por lo demás se aplica la objetividad e imparcialidad en el tratamiento de las opiniones y resultados.

Resaltando, que se ha tenido el debido cuidado para respetar las opiniones de algunos autores cuyas tesis guardan relación con los variables de la presente tesis, mencionándolos como tal en los antecedente de la investigación

Finalmente, en honor a la ética y transparencia de la responsable de esta tesis, se precisa que los datos consignados en el trabajo de investigación son veraces, todos son el producto del trabajo de campo, aplicados con honestidad.

## V. RESULTADOS

### 5.2 Resultados

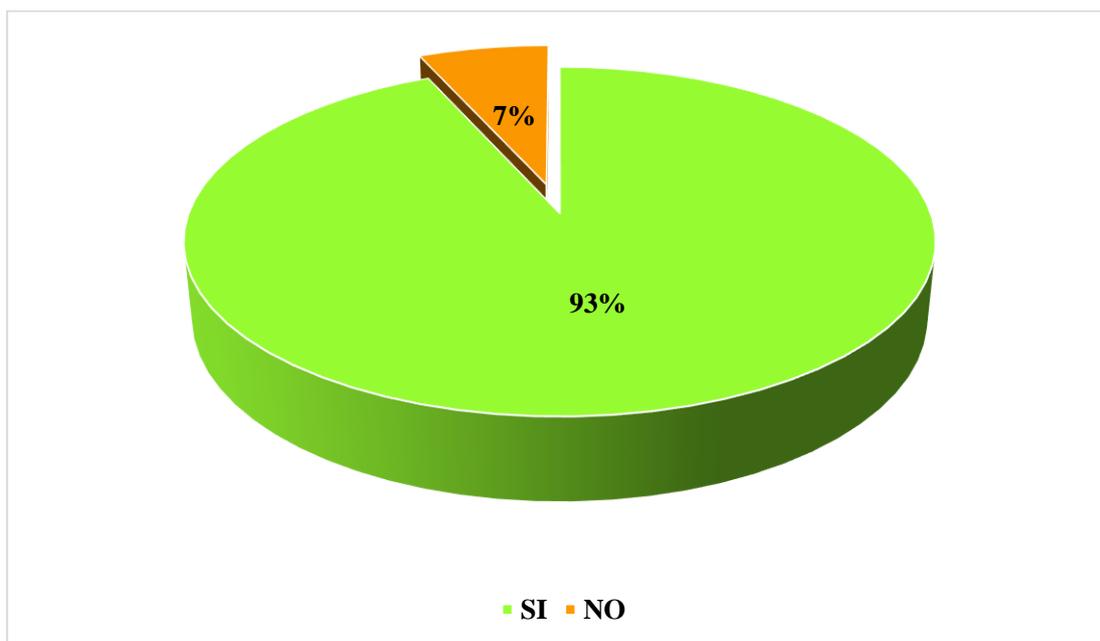
- a) **Resultado con respecto al objetivo 1** (Describir el financiamiento y capacitación que inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho.).

**Tabla 1: ¿Para usted el financiamiento y la capacitación inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	28	93%
No	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 1: ¿Para usted el financiamiento y la capacitación inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?**



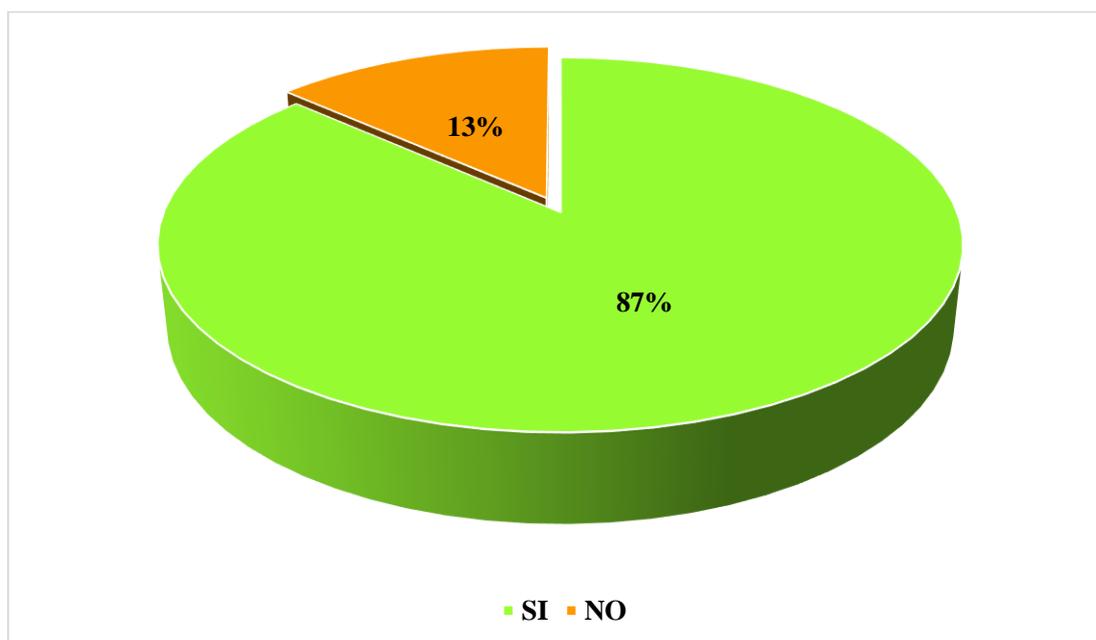
**Interpretación:** Del 100% de la encuesta realizada, el 93% de los encuestados consideran que el financiamiento inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho en tanto el 7% de los encuestados consideran que el financiamiento no inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho.

**Tabla 2: ¿Para obtener el financiamiento, encontró limitaciones?**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	26	87%
No	4	13%
<b>TOTAL</b>	30	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 2: ¿Para obtener el financiamiento, encontró limitaciones?**



**Interpretación:**

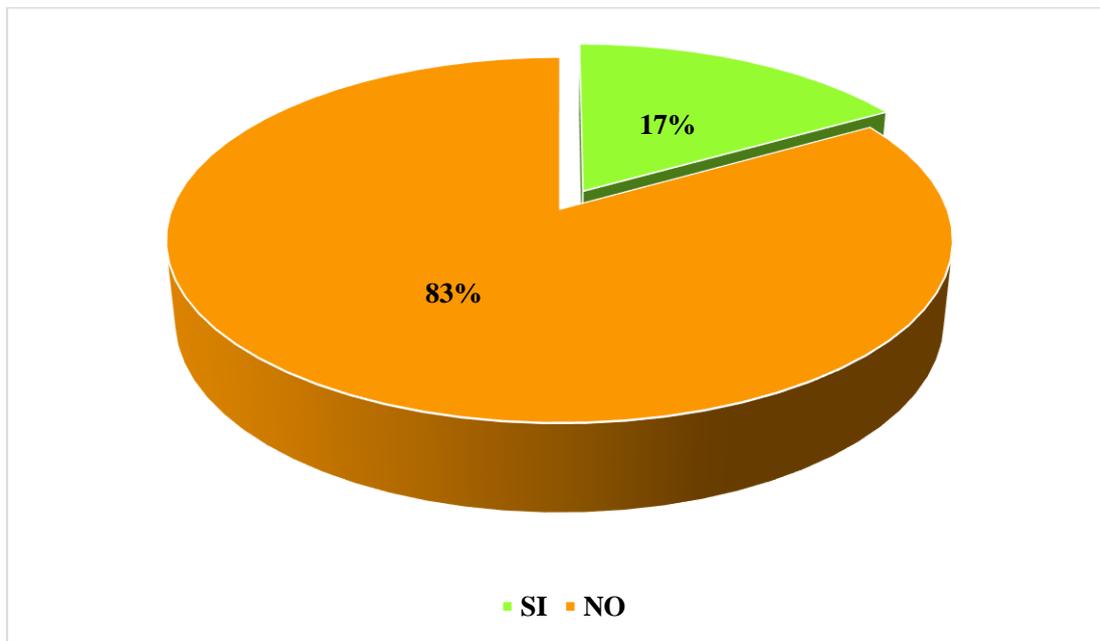
Del 100% de la encuesta realizada, el 87% de los encuestados consideran que obtener el financiamiento, si se encontró limitaciones, en tanto el 13% de los encuestados afirman que no se encontró limitaciones para obtener el financiamiento, encontró limitaciones.

**Tabla 3: ¿Recibió usted capacitación para el otorgamiento del crédito financiero?**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	5	17%
No	25	83%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico 3: ¿Recibió usted capacitación para el otorgamiento del crédito financiero?**



**Interpretación:**

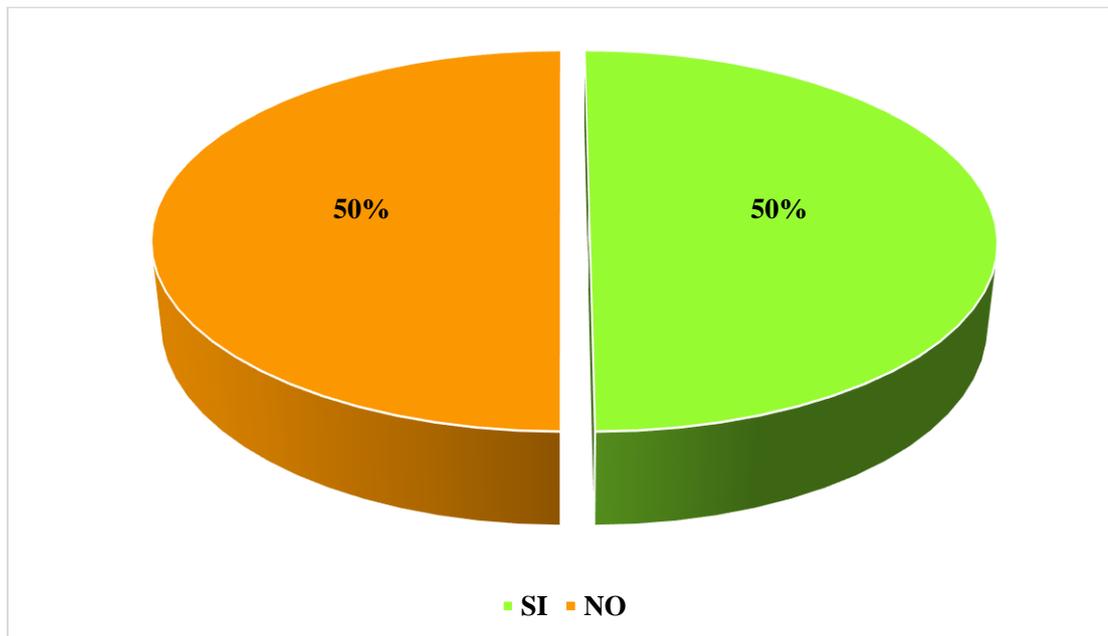
Del 100% de la encuesta realizada, el 83% de los encuestados consideran si recibieron capacitación para el otorgamiento del crédito financiero en tanto el 17% de los encuestados consideran que no recibieron capacitación para el otorgamiento del crédito financiero.

**Tabla 4: ¿Recibió asesoramiento por un analista de crédito al momento del financiamiento?**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	15	50%
No	15	50%
<b>TOTAL</b>	30	100%

**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico 4: ¿Recibió asesoramiento por un analista de crédito al momento del financiamiento?**



**Interpretación:**

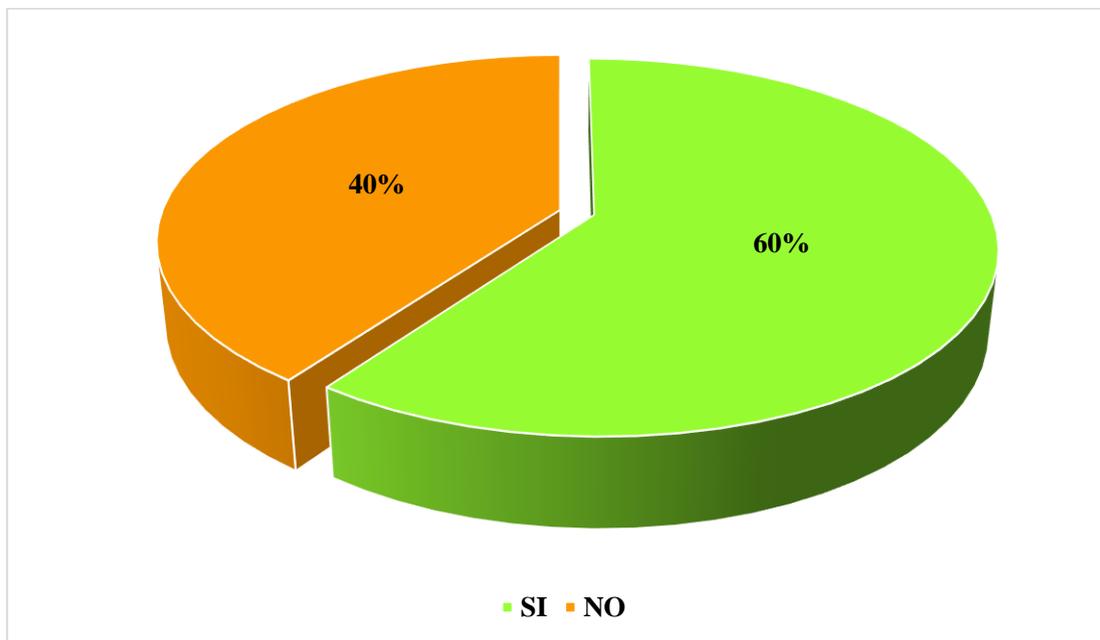
Del 100% de la encuesta realizada, el 50% de los encuestados consideran si recibieron asesoramiento por un analista de crédito al momento del financiamiento en tanto el 50% de los encuestados consideran que no recibieron asesoramiento por un analista de crédito al momento del financiamiento.

**Tabla 5: ¿Usted utiliza alguna estrategia dentro de su organización para lograr ventaja competitiva en el mercado frente a las demás empresas de la competencia?**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	18	60%
No	12	40%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico 5: ¿Usted utiliza alguna estrategia dentro de su organización para lograr ventaja competitiva en el mercado frente a las demás empresas de la competencia?**



**Interpretación:** Del 100% de la encuesta realizada, el 60% de los encuestados consideran que si utilizan estrategia dentro de su organización para lograr ventaja competitiva en el mercado frente a las demás empresas de la competencia en tanto el 40% de los encuestados consideran que no utilizan estrategia dentro de su organización para lograr ventaja competitiva en el mercado frente a las demás empresas de la competencia.

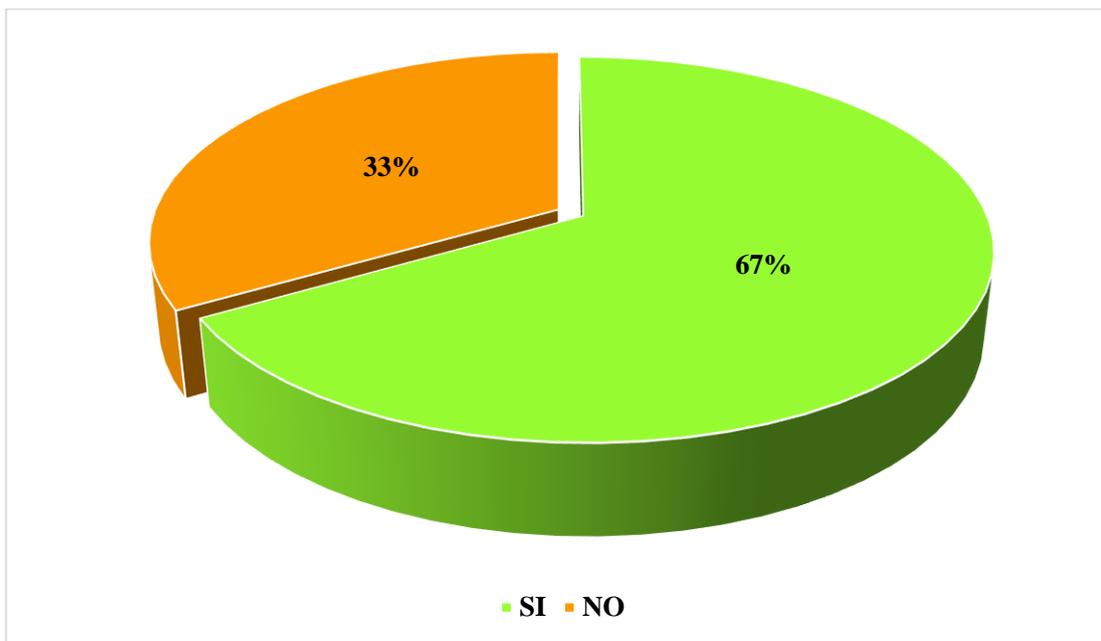
b) **Resultado con respecto al objetivo 2** (Demostrar que la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho).

**Tabla 6: ¿Cree Ud. ¿Que la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	20	67%
No	10	33%
<b>TOTAL</b>	30	100%

**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico 6: ¿Cree Ud. ¿Que la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?**



**Interpretación:**

Del 100% de la encuesta realizada, el 67% de los encuestados consideran que la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho en tanto el 33% de los encuestados consideran no

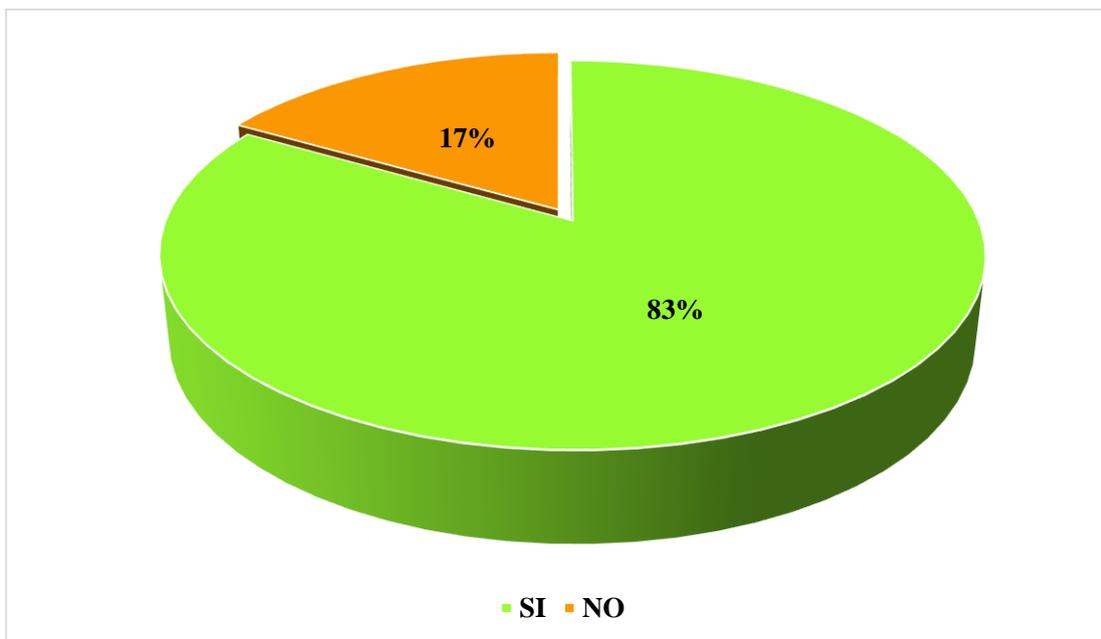
consideran que la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho.

**Tabla 7: ¿Usted considera que su empresa brinda calidad de servicio en las ventas a los clientes?**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	25	83%
No	5	17%
<b>TOTAL</b>	30	100%

**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico 7: ¿Usted considera que su empresa brinda calidad de servicio en las ventas a los clientes?**



**Interpretación:**

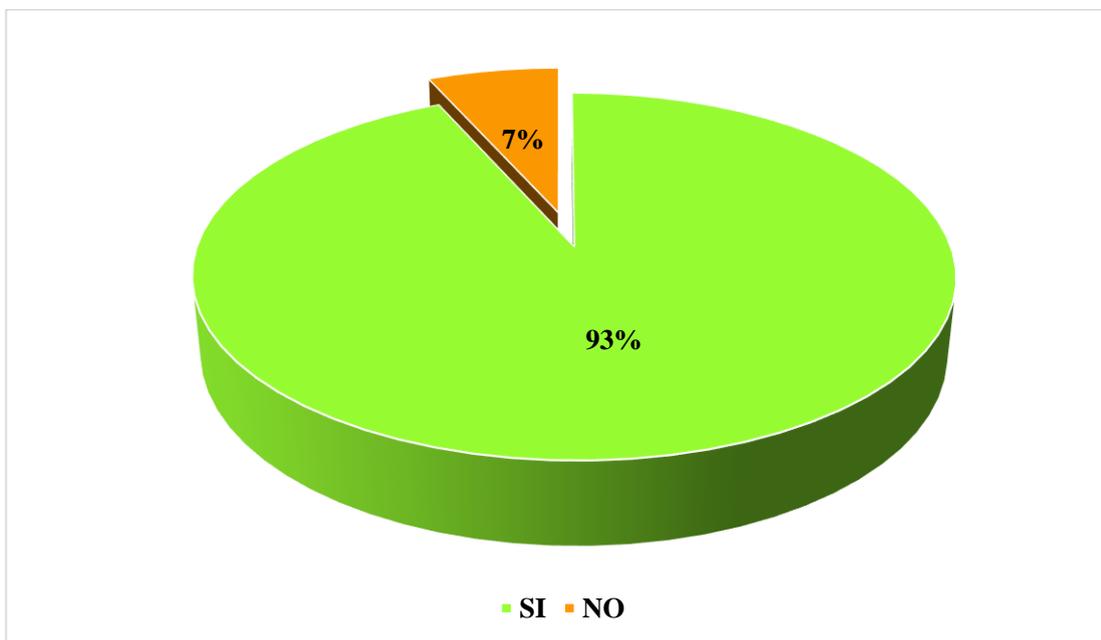
Del 100% de la encuesta realizada, el 83% de los encuestados si consideran que su empresa brinda calidad de servicio en las ventas a los clientes en tanto el 17% de los encuestados no consideran que su empresa brinda calidad de servicio en las ventas a los clientes.

**Tabla 8: ¿Cree usted que la calidad influye para lograr mayor obtención de rentabilidad en las empresas de turismo de Ayacucho?**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	28	93%
No	2	7%
<b>TOTAL</b>	30	100%

**Fuente:** Elaboración propia

**Gráfico 8: ¿Cree usted que la calidad influye para lograr mayor obtención de rentabilidad en las empresas de turismo de Ayacucho?**



**Interpretación:**

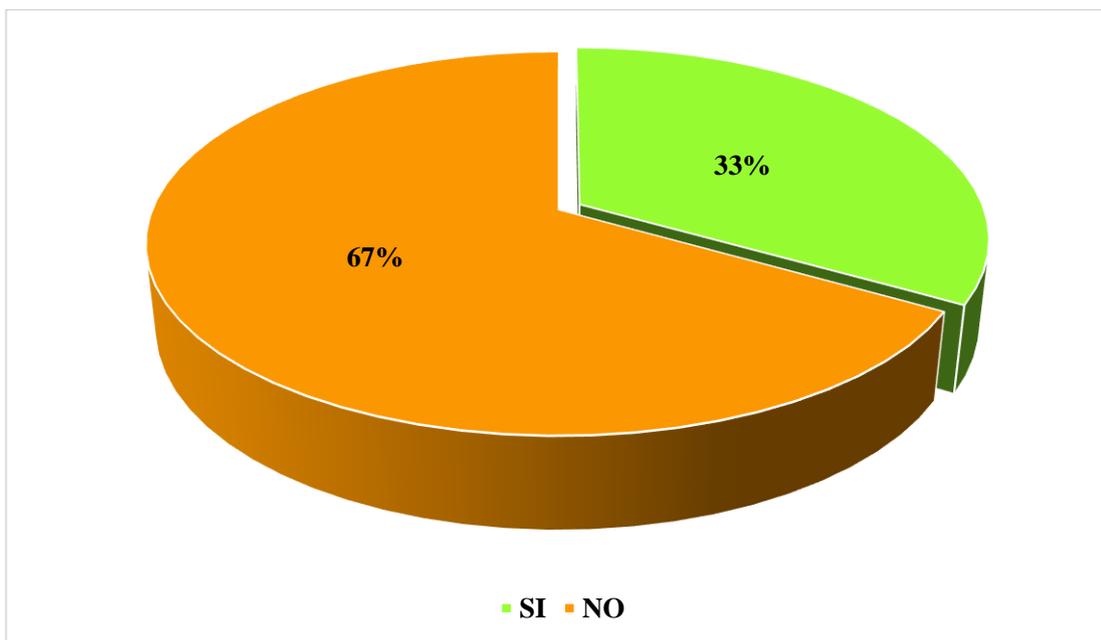
Del 100% de la encuesta realizada, el 93% de los encuestados afirman que la calidad influye para lograr mayor obtención de rentabilidad en las empresas de turismo de Ayacucho en tanto el 7% de los encuestados no consideran que la calidad influye para lograr mayor obtención de rentabilidad en las empresas de turismo de Ayacucho.

**Tabla 9: ¿Usted considera que los ingresos de su empresa han mejorado gracias a los servicios financieros?**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	10	33%
No	20	67%
<b>TOTAL</b>	30	100%

**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico 9: ¿Usted considera que los ingresos de su empresa han mejorado gracias a los servicios financieros?**



**Interpretación:**

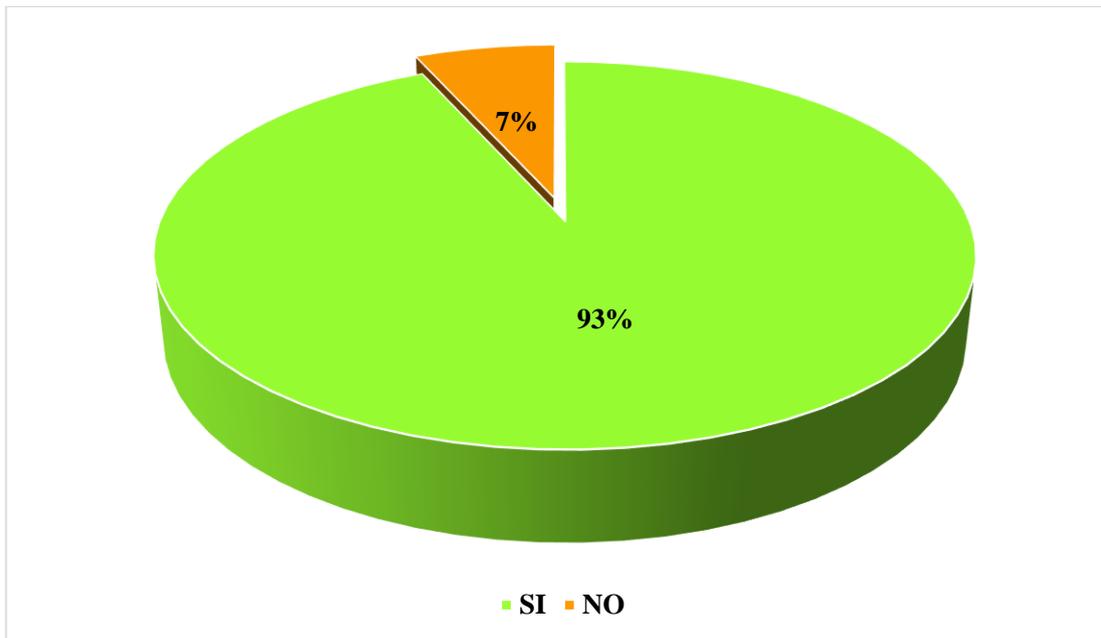
Del 100% de la encuesta realizada, el 33% de los encuestados afirman que los ingresos de su empresa han mejorado gracias a los servicios financieros en tanto el 67% de los encuestados afirman que los ingresos de su empresa no han mejorado gracias a los servicios financieros.

**Tabla 10: ¿Usted considera que su empresa es competitiva?**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	28	93%
No	2	7%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico 10: ¿Usted considera que su empresa es competitiva?**



**Interpretación:**

Del 100% de la encuesta realizada, el 93% de los encuestados si consideran que su empresa es competitiva en tanto el 7% de los encuestados afirman que no consideran que su empresa es competitiva.

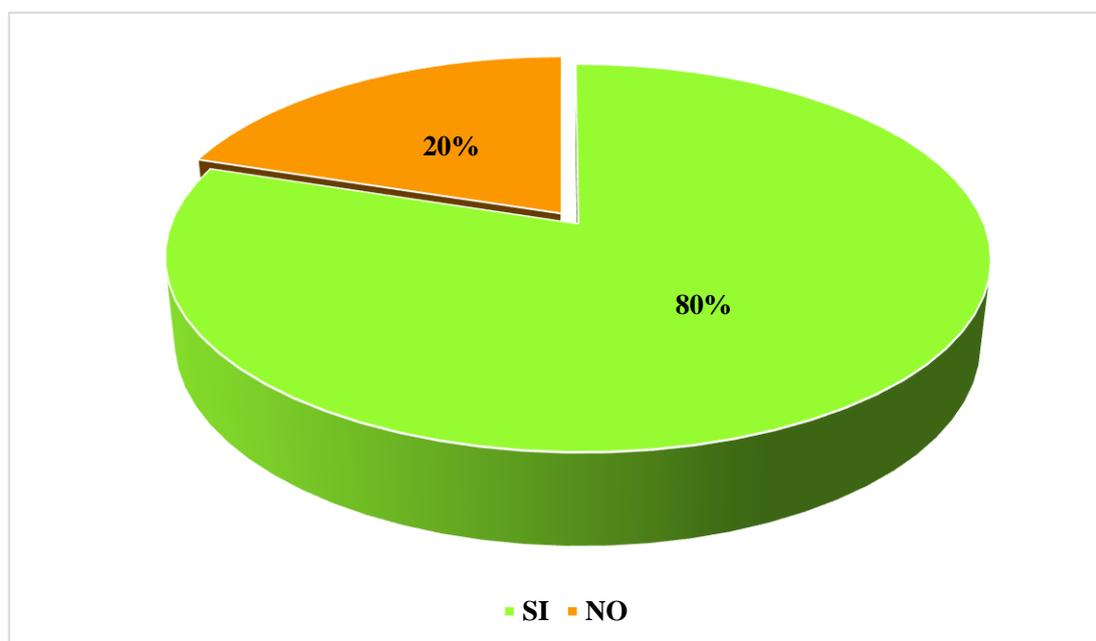
- c) **Resultado con respecto al objetivo 3** (Determinar que el mejoramiento continuo es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho)

**Tabla 11: ¿Cree Ud. que el mejoramiento continuo es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	24	80%
No	6	20%
<b>TOTAL</b>	30	100%

**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico 11: ¿Cree Ud. que el mejoramiento continuo es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?**



**Interpretación:**

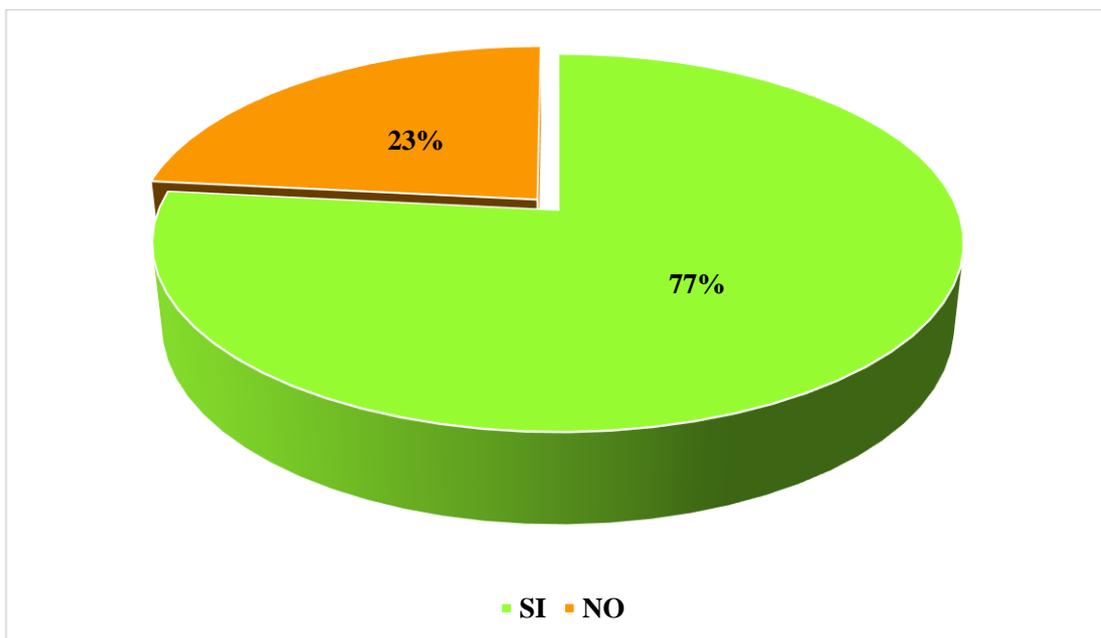
Del 100% de la encuesta realizada, el 80% de los encuestados afirman que el mejoramiento continuo es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho en tanto el 20% de los encuestados afirman que el mejoramiento continuo no es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho.

**Tabla 12: ¿Cree usted que el financiamiento debe de ser oportuno para mejorar la gestión de las empresas?**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	23	77%
No	7	23%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico 12: ¿Cree usted que el financiamiento debe de ser oportuno para mejorar la gestión de las empresas?**



**Interpretación:**

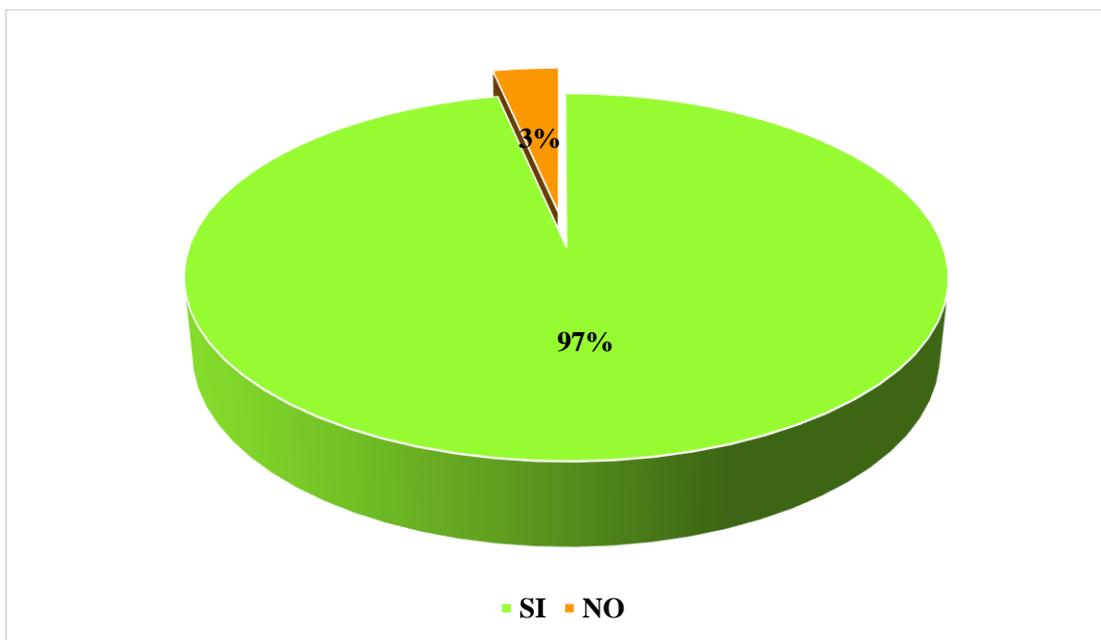
Del 100% de la encuesta realizada, el 77% de los encuestados afirman que el financiamiento debe de ser oportuno para mejorar la gestión de las empresas en tanto el 23% de los encuestados afirman que el financiamiento no debe de ser oportuno para mejorar la gestión de las empresas.

**Tabla 13: ¿Usted considera el financiamiento como una mejora de la rentabilidad del negocio?**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	29	97%
No	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico 13: ¿Usted considera el financiamiento como una mejora de la rentabilidad del negocio?**



**Interpretación:**

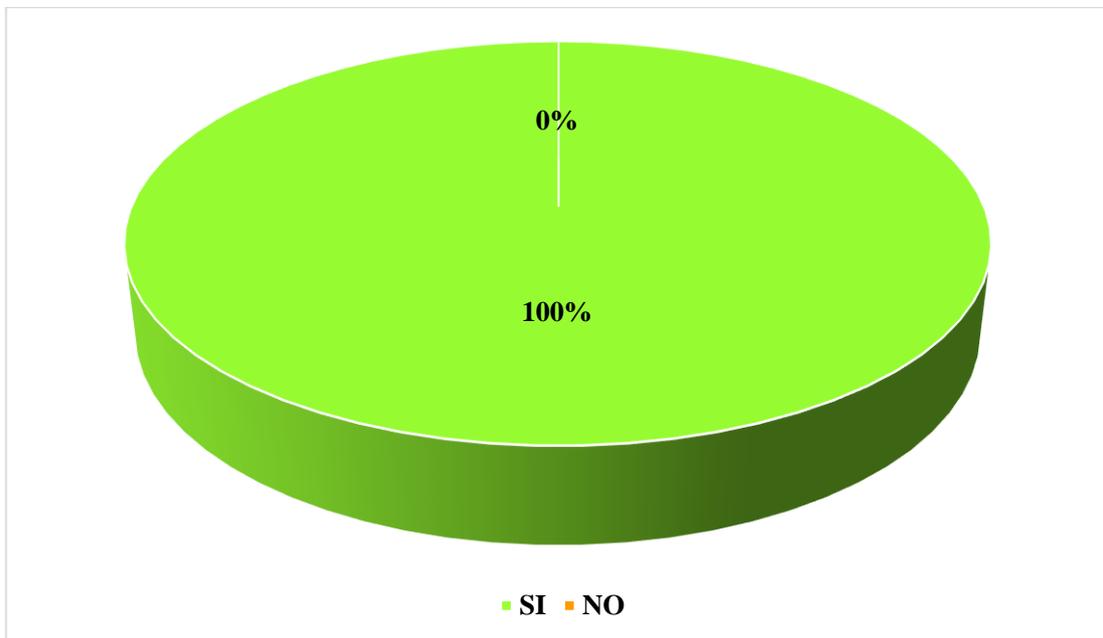
Del 100% de la encuesta realizada, el 97% de los encuestados consideran que si el financiamiento como una mejora de la rentabilidad del negocio en tanto el 3% de los encuestados consideran que no, que el financiamiento como una mejora de la rentabilidad del negocio.

**Tabla 14: ¿Usted en su calidad de empresario se preocupa por la calidad y mejoramiento continuo de su empresa?**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	30	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	30	100%

**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico 14: ¿Usted en su calidad de empresario se preocupa por la calidad y mejoramiento continuo de su empresa?**



**Interpretación:**

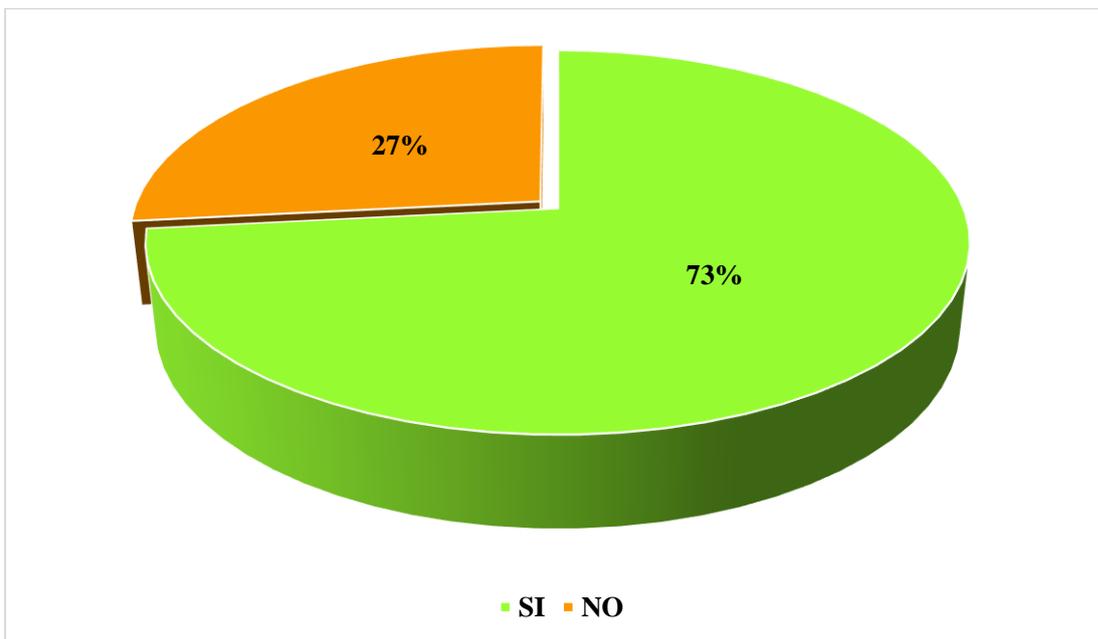
Del 100% de la encuesta realizada, el 100% de los encuestados consideran que la calidad de empresario se preocupa por la calidad y mejoramiento continuo de su empresa en tanto el 3% de los encuestados consideran que la calidad de empresario no se preocupa por la calidad y mejoramiento continuo de su empresa.

**Tabla 15: ¿Para usted la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas en el distrito de Ayacucho?**

CATEGORÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	22	73%
No	8	27%
<b>TOTAL</b>	30	100%

**Fuente: Elaboración propia**

**Gráfico 15: ¿Para usted la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas en el distrito de Ayacucho?**



**Interpretación:**

Del 100% de la encuesta realizada, el 73% de los encuestados consideran que la calidad es un factor que si incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas en el distrito de Ayacucho en tanto el 27% de los encuestados no consideran que la calidad es un factor que si incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas en el distrito de Ayacucho.

## 5.2. Análisis de los resultados

Se tienen resultados obtenidos a base de encuestas, las cuales nos ayudaran a interpretar y analizar los resultados, se muestra a continuación de las preguntas realizadas:

### 5.2.1 Respecto al objetivo específico 1

Del 100% de los encuestados, el 93% consideran que financiamiento y la capacitación inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho. El 83% si recibieron capacitación para el otorgamiento del crédito financiero, resultados que coincide con el autor **Tineo (2016)** donde concluye que el 90% de los encuestados consideran que la capacitación por parte de las empresas financieras incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas en la Provincia de Huamanga y que el 97% de los encuestados consideran que la capacitación a los pequeños y medianos empresarios que otorga la financiera Pro empresa debe ser permanente y constante. Asimismo, el autor **Pretel (2016)** afirma que el financiamiento ha influido de manera positiva en el desarrollo de las MYPE en la provincia de Huamanga, puesto que dichos créditos les han permitido financiar sus inversiones en capital de trabajo, activos fijos y tecnología, impulsándolos a una mejora tanto en su producción como en sus ingresos. La influencia de los créditos obtenidos sobre la innovación de las MYPE muestra una relación positiva, lo cual ha permitido que incrementen sus activos fijos, mejoramiento de los sistemas de producción, de ventas y programas de capacitación.

De la misma manera el autor **Casimiro (2016)** menciona que el 80% de las MYPE encuestadas obtuvieron financiamiento de terceros, el 56% obtuvo financiamiento de entidades bancarias, el 69% fue a corto plazo y el 75% fue invertido en capital de trabajo. Respecto a la capacitación: El 55% de las MYPE encuestadas recibió capacitación, el

70% considera que la capacitación es una inversión, el 65% considera que la capacitación es relevante para su empresa y el 45% se capacitaron en temas de inversión de crédito. Finalmente, se concluye que la mayoría (80%) de las MYPE encuestadas financiaron sus actividades de comercio a través de préstamos de terceros, más 2/3 (75%) lo destinaron como capital de trabajo y la mayoría (80%) fueron capacitados.

### **5.2.2 Respecto al objetivo específico 2**

Del 100% de la muestra, el 67% de los encuestados consideran que la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho; sin embargo (Navarro J. , 2014) señala que la norma ISO 9001, o también conocida simplemente como ISO 9001, es una norma internacional acerca del sistema de gestión de calidad y que justamente se le atribuye a todas aquellas empresas públicas o privadas que disponen efectivamente de todos aquellos elementos que son necesarios para contar con una gestión de calidad que satisfaga ciento por ciento las necesidades y expectativas de sus clientes. La Organización Internacional de Normalización (ISO) es el organismo que se ocupa de desarrollar esta norma que nos ocupa y otras tantas vinculadas a la producción de productos y de servicios. No solamente vigila que se cumplan determinados estándares en los productos que se producen sino también vela por la seguridad inherente a los mismos.

### **5.2.3 Respecto al objetivo específico 3**

Del 100 % de la muestra, el 80% de los encuestados afirman que el mejoramiento continuo es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho. El 100% de los encuestados consideran que la calidad de empresario se preocupa por la calidad y mejoramiento continuo de su empresa resultado que coincide con **Garcia (2015)** donde menciona para que las Mypes

logren ser competitiva requiere que la empresa sea organizada y que se establezca, reformas políticas y una estructura administrativa, generando un servicio de calidad y de confianza”.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Respecto al objetivo específico 1:**

Se determinó del 100% de la encuesta realizada, el 93% de los encuestados consideran que el financiamiento y la capacitación inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho, Se concluye que la mayoría de las microempresas necesitan de financiamiento y por otro lado está la poca valoración que le dan a la capacitación en la obtención de un préstamo el cual debe ser proporcionalmente a la capacidad de pago.

### **6.2. Respecto al objetivo específico 2:**

Se ha logrado Demostrar del 100% de la encuesta realizada, el 67% de los encuestados consideran que la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho, donde se concluye que se debería establecer política crediticia con factores de financiamientos acorde al mercado tomando en consideración la particularidad del sector financiero en Ayacucho donde existe una sobreoferta de productos financieros.

### **6.3. Respecto al objetivo específico 3:**

Del 100% de la encuesta realizada, el 80% de los encuestados afirman que el mejoramiento continuo es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho, se determinó que el financiamiento que otorga las financieras incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas y por último, la legislación dirigida a las Mypes debe facilitar modelos y programas de financiamiento y capacitación para que mejoren su productividad y competitividad en el mercado.

## Complementarios Referencias

### BIBLIOGRAFÍA

- Angulo, A. E. (2016). *“Caracterización del Financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas Sector Comercio - Rubro Compra/Venta de Ropa para damas-Trujillo, Periodo 2014 - 2015”*. Trujillo-Perú: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Recuperado el 06 de marzo de 2019
- Arias Subiaga, J. G., & Carrillo Paredes, K. B. (2016). *ANÁLISIS DE LAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO PARA MICROCRÉDITOS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS PARA LAS PYMES EN EL ECUADOR*. TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO, UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, Guayaquil-Ecuador. Obtenido de [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13944/1/AN%20C3%81LISIS%20DE%20LAS%20FUENTES%20DE%20FINANCIAMIENTO%20PARA%20MICROCR%20C3%89DITOS%20DE%20LAS%20INSTITUCIONES%20P%20C3%9ABLICAS%20Y%20PRIV.pdf?fbclid=IwAR0Z\\_bC6gML8qwLeo9NB25yDnaahIkb15GfauedeJmsrY9lw3l](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13944/1/AN%20C3%81LISIS%20DE%20LAS%20FUENTES%20DE%20FINANCIAMIENTO%20PARA%20MICROCR%20C3%89DITOS%20DE%20LAS%20INSTITUCIONES%20P%20C3%9ABLICAS%20Y%20PRIV.pdf?fbclid=IwAR0Z_bC6gML8qwLeo9NB25yDnaahIkb15GfauedeJmsrY9lw3l)
- Ayala, V. S. (12 de Julio de 2005). *Google*. Recuperado el 06 de Marzo de 2019, de Google: <https://www.gestiopolis.com/creditos-financieros/>
- Casimiro Castillo, A. A. (2016). *Caracterización del Financiamiento y Capacitación de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio-Rubro Ferreterías-Huarmey, 2015*. TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO, UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE, FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS, Chimbote-Perú. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1283/FINANCIAMIENTO\\_CASIMIRO\\_CASTILLO\\_ADALHIT\\_ARACELI.pdf?sequence=1&fbclid=IwAR1HtRYiWBgne-xcG6gVuxABtEekdXSFHOponQdVUIEpKQxDIf9q5wJRMPI](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1283/FINANCIAMIENTO_CASIMIRO_CASTILLO_ADALHIT_ARACELI.pdf?sequence=1&fbclid=IwAR1HtRYiWBgne-xcG6gVuxABtEekdXSFHOponQdVUIEpKQxDIf9q5wJRMPI)
- Chagerben Salinas, L., Hidalgo Arriaga, J., & Yagual Velasteguí, A. (2017). *La importancia del financiamiento en el sector microempresario*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaImportanciaDelFinanciamientoEnElSectorMicroempre-6326783.pdf>
- Congreso, d. l. (03 de Julio de 2003). *Google*. Recuperado el 06 de marzo de 2019, de Google: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Congreso, d. l. (s.f.). *Google*. Obtenido de Google: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/\\$FILE/30056.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/$FILE/30056.pdf)
- Contreras. (2015). en su tesis: *“Evaluación de la ejecución presupuestal de la Municipalidad Distrital de Paucarcolla, periodos 2012 -2013”*. *para optar el título profesional de contador público, de la Universidad Nacional del Altiplano*. Puno – Perú.

- Correa. (2015). "Auditoría de gestión al cumplimiento de las obras e inversiones presupuestadas para el año 2013 por el Gobierno Municipal del Cantón Morona". *producto de grado previo la obtención del título de ingeniero en contabilidad y auditoría, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador*. Cuenca – Ecuador.
- Cruz Ávila, K. S. (s.f.). *Teoría de la capacitación*.
- Drimer. (2012). *Teorías del Financiamiento*. Obtenido de Teorías del Financiamiento.
- Gallozo Huerta, D. (2017). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la Rentabilidad de las MYPE Sector Servicio Rubro Restaurantes en el Mercado Central de Huaraz, Periodo 2016*. TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO, FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS, UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, HUARAZ – PERU. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1189/MYPE\\_FINANCIAMIENTO\\_CAPACITACION\\_GALLOZO\\_HUERTA\\_DIONEE.pdf?sequence=1&fbclid=IwAR3DAp87nAGBXYEA7tp7DLsDWLiaWFNPGJBuyhUxkBv8umwv4irjasyFI\\_4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1189/MYPE_FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_GALLOZO_HUERTA_DIONEE.pdf?sequence=1&fbclid=IwAR3DAp87nAGBXYEA7tp7DLsDWLiaWFNPGJBuyhUxkBv8umwv4irjasyFI_4)
- Gamboa. (2015). en su tesis: "Auditoria como instrumento para la efectividad en la contratación y ejecución de obras por licitación pública en las municipalidades de la región Ayacucho – 2013". *para optar el título profesional de contador público, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*. Ayacucho - Perú.
- García Gonzales, N. (2015). *La organización y financiamiento para lograr la competitividad de las Mypes en el sector de producción de muebles en la Región de Ayacucho – 2014*. TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS, AYACUCHO – PERÚ. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/439/ORGANIZACION\\_FINANCIAMIENTO\\_GARCIA\\_GONZALES\\_NORMA.pdf?sequence=4&fbclid=IwAR2CKysMmRu8IneR5rvITWOI0njeZ4UlhHmXhCO4QtRyWp5TU\\_IXXScULgU](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/439/ORGANIZACION_FINANCIAMIENTO_GARCIA_GONZALES_NORMA.pdf?sequence=4&fbclid=IwAR2CKysMmRu8IneR5rvITWOI0njeZ4UlhHmXhCO4QtRyWp5TU_IXXScULgU)
- González Cómbita , S. M. (2014). *La Gestión Financiera y el acceso a Financiamiento de las PYMES del Sector Comercio en la Ciudad de Bogotá*. Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de Magíster en Contabilidad y Finanzas , Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Bogotá D.C. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/49025/1/Tesis%20La%20Gesti%C3%B3n%20Financiera%20y%20el%20acceso%20a%20Financiamiento%20de%20las%20Pymes%20del%20Sector%20Comercio%20en%20la%20ciudad%20de%20Bogot%C3%A1.pdf?fbclid=IwAR1HtRYiWBgne-xcG6gVuxABtEekdXSFHOponQdVUIEpK>
- Herrera. (2015). "El Sistema Nacional de Inversión Pública herramienta para la gestión de obras en la Universidad Nacional de José Faustino Sánchez Carrión". *tesis para obtener el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. Huacho - Perú.
- Kong & Moreno. (2014). Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del distrito de San José – Lambayeque. *tesis para optar el título profesional de Contador Público, de la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo*. Lima Perú.

- Ley N° 28015. (2008). *Ley de promoción y formalización de la Micro y Pequeña Empresa*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- López, L. J., & Farías Villón, E. E. (2018). “*Análisis de alternativas de financiamiento para las Pymes del sector Comercial e Industrial de Guayaquil*”. Guayaquil: Universidad De Guayaquil. Recuperado el 06 de Marzo de 2019
- Navarro. (2015). "Control interno eficiente y su incidencia en la ejecución de obras en el Proyecto Especial Sierra Centro Sur Ayacucho" . *tesis para optar el título profesional de Contador Público, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Ayacucho - Perú.
- Navarro, J. (Setiembre de 2014). *Google*. Recuperado el 06 de Marzo de 2019, de Google: <https://www.definicionabc.com/negocios/iso-9001.php>
- Nicomendezadels. (09 de enero de 2019). *Google*. Recuperado el 06 de Marzo de 2019, de Google: <https://rebajatuscuentas.com/pe/blog/tipos-de-entidades-financieras-en-el-peru>
- Pariona. (2016). en su tesis: “Auditoría a los proyectos agropecuarios y forestales bajo la modalidad de administración directa con incidencia a la falta de liquidación financiera y sus efectos en la gestión de la Dirección Regional Agraria Ayacucho, 2015”. *para optar el título profesional de contador público, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*. Ayacucho - Perú.
- Pillaca. (2014). en su investigación “la auditoría integral: su incidencia en la lucha contra el fraude y la corrupción en los Gobiernos regionales del Perú; caso Gobierno Regional de Ayacucho - 2014” .
- Pretel Escalante, S. S. (2016). *Financiamiento y Desarrollo de las MYPES del Sector Artesanía Textil en la Provincia de Huamanga: 2011-2014*. PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS ECONOMICAS CON MENCIÓN EN CONTABILIDAD Y FINANZAS , UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA , SECCION DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES , AYACUCHO - PERÚ. Obtenido de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1395/TM%20E31\\_Pre.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2mF8RfApUPcKtmv84a9ya6ClzRGRtXc4j8vNI45g9Y-sba29mAyAQvSOo](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1395/TM%20E31_Pre.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2mF8RfApUPcKtmv84a9ya6ClzRGRtXc4j8vNI45g9Y-sba29mAyAQvSOo)
- Recalde. (2012). en su tesis: “Auditoría de gestión aplicada a los procesos del área de Call center de Diners club del Ecuador”. *para optar el título de ingeniera en contabilidad y auditoría, Facultad de ciencias administrativas, de la Universidad Central del Ecuador*. Quito – Ecuador.
- Rojas, L. (s.f.). *Situación del Financiamiento a las Mypes y empresas nuevas en América Latina*. Obtenido de <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1076/FINANCIAMIENTO%20A%20PYMES%20y%20EMPRESAS%20NUEVAS%20EN%20AL-300617.pdf>
- Sharpe. (2012). *Finanzas–Perú*. segunda edición.
- Soria. (2013). Administración del capital de trabajo en las PYMES del sector textil - confección de polos ubicadas en el distrito de la Victoria. *tesis para obtener el título profesional de contador público, de Facultad de ciencias contables, económicas y financieras escuela profesional de contabilidad y finanzas, de la Universidad de San Martín de Porres*. Lima- Perú.

- Tineo Prado, R. (2016). *Influencia del financiamiento y la capacitación que otorga la Financiera Proempresa y sus efectos en la rentabilidad en las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) en la Provincia de Huamanga, 2015*. TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO , FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS , UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE, AYACUCHO – PERÚ. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1744/FINANCIAMIENTO\\_CAPACITACION\\_TINEO\\_PRADO\\_ROGER.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2jL2mvuhha8CKq6auoQh3c4aPZJ0PQMgPl6t4gq8KorSkvSt7cW-RU0hw](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1744/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_TINEO_PRADO_ROGER.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2jL2mvuhha8CKq6auoQh3c4aPZJ0PQMgPl6t4gq8KorSkvSt7cW-RU0hw)
- Valdiviezo Rosado, J. (2016). *Costos por préstamos según NIC 23* . Obtenido de [http://aempresarial.com/web/revitem/5\\_18516\\_81874.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/5_18516_81874.pdf)

## ANEXOS N° 1: Cuestionario



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

**Cuestionario:** “Financiamiento y capacitación Factores que inciden en el crecimiento y calidad de las empresas Ferreteras en el Distrito de Ayacucho, 2017”.

“Dirigido a los micro y pequeños empresarios, la información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración”.

#### **Preguntas de encuesta**

1. ¿Para usted el financiamiento inciden en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?  
 Si                       No
  
2. ¿Para obtener el financiamiento, encontró limitaciones?  
 Si                       No
  
3. ¿Recibió usted capacitación para el otorgamiento del crédito financiero?  
 Si                       No
  
4. ¿Recibió asesoramiento por un analista de crédito al momento del financiamiento?  
 Si                       No
  
5. ¿Usted utiliza alguna estrategia dentro de su organización para lograr ventaja competitiva en el mercado frente a las demás empresas de la competencia?  
 Si                       No

**6.** ¿Cree Ud. ¿Que la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?

Si                       No

**7.** ¿Usted considera que su empresa brinda calidad de servicio en las ventas a los clientes?

Si                       No

**8.** ¿Cree usted que la calidad influye para lograr mayor obtención de rentabilidad en las empresas de turismo de Ayacucho?

Si                       No

**9.** ¿Usted considera que los ingresos de su empresa han mejorado gracias a los servicios financieros?

Si                       No

**10.** ¿Usted considera que su empresa es competitiva?

Si                       No

**11.** ¿Cree Ud. que el mejoramiento continuo es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas ferreteras en el ámbito del distrito de Ayacucho?

Si                       No

**12.** ¿Cree usted que el financiamiento debe de ser oportuno para mejorar la gestión de las empresas?

Si                       No

**13.** ¿Usted considera el financiamiento como una mejora de la rentabilidad del negocio?

Si                       No

**14.** ¿Usted en su calidad de empresario se preocupa por la calidad y mejoramiento continuo de su empresa?

Si                       No

**15.** ¿Para usted la calidad es un factor que incide en la rentabilidad de las pequeñas y medianas en el distrito de Ayacucho?

Si

No

ANEXO N°02: Mapa del Departamento del Perú



ANEXO N° 03: Mapa de la Provincia de Huamanga



**ANEXO N° 04:** Mapa de Distritos de Huamanga

