



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA
RENTABILIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR DE
SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE
INTERPROVINCIAL (BUSES) DEL DISTRITO Y
PROVINCIA DE SATIPO, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

MONTES DE OCA LLANCO, FRESSIA ROSMERY

ORCID: 0000-0002-2609-1364

ASESOR

MGTR. ECO. CAMPOS GONZALES, MARCO ANTONIO

ORCID: 0000-0002-9624-7125

SATIPO – PERÚ

2018

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Montes De Oca Llanco, Fressia Rosmery

ORCID: 0000-0002-2609-1364

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Satipo, Perú

ASESOR

Mgtr. Campos Gonzales, Marco Antonio

ORCID: 0000-0002-9624-7125

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Satipo, Perú

JURADOS

Apellidos y Nombres

Dr. Grandes García, Geider

ORCID: 0000-0003-8970-5629

Apellidos y Nombres

Mgtr. Roger Lozano Ruiz

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Apellidos y Nombres

Mgtr. Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Roger Lozano Ruiz
Secretario

Mgtr. Jose Luis Meza Salinas
Miembro

Dr. Geider Grandes Garcia
Presidente

Mgtr. Marco Antonio Campos Gonzales
Asesor

Agradecimiento

Quiero agradecer de manera muy especial a aquellas personas que compartieron sus conocimientos conmigo para hacer posible la culminación de este informe de investigación. Principalmente agradezco a mi asesor Mgtr. Marco Antonio Campos Gonzales, por su asesoría, a mis compañeros de clase, de quienes me llevo los mejores recuerdos y experiencias. Siempre los tendré en mi corazón. A mis familiares, amigos y seres queridos que incondicionalmente me apoyaron y supieron comprender que este reto requirió de mucho tiempo y esfuerzo.

Dedicatoria

Al altísimo, por la vida, salud
y por permitirme llegar a este
momento tan especial en mi
vida.

Con mucho cariño, a mis padres porque ellos
siempre estuvieron a mi lado brindándome su
apoyo y sus consejos para hacer de mí una
mejor persona.

Resumen

El desarrollo del presente trabajo de investigación se ha realizado con la finalidad de conocer la influencia del financiamiento y la rentabilidad de las mypes del sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del distrito y provincia de Satipo - 2018". El diseño de la investigación fue descriptivo no experimental para ello se escogió una muestra poblacional de 13 MYPES del sector de servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) acorde al cuadro de sondeo dentro del casco urbano del distrito y provincia de Satipo. A quienes se les aplicó un cuestionario estructurado que consto de 22 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Que un 53,8% son de sexo masculino, de edades entre 18 a 30 años, de estado civil soltero, con grado de instrucción superior técnica y en relación al cargo que ocupan el 84,6% se dedica a la atención del cliente. El 100% cuenta con más de 7 trabajadores, de 41 años a más, y el tiempo de funcionamiento es de 6 a 10 años con un promedio de 11 a más clientes por día, y en un 100% cuentan con equipos anti-incendios y certificación de defensa civil, lo que significa que los clientes que asistan a estos establecimientos contaran con la seguridad adecuada y atención de calidad. Un 100% de la muestra trabajada ha solicitado un préstamo para el negocio, por un monto mayor o igual de S/. 7,501.00 soles, a un plazo de cancelación de 12 meses, utilizando como fuente de financiamiento a los bancos, invirtiendo el préstamo en mejoramiento de local y publicidad, afirman también que no tuvieron ningún problema con la solicitud de préstamo. Y el 100% considera que su MYPE mejoro después de obtener el financiamiento ya que esto ayudo al mejoramiento del local y con ayuda de la publicidad se pudo captar mayor clientela gracias a que ofrecen atención de calidad y espacios cómodos, el 100 % también consideran rentable su empresa con un nivel de 31% a mas, afirmando que en épocas festivas, el turismo se incrementa

considerablemente y el promedio de clientes se disparan aumentando sus utilidades y mejorando el tema de su rentabilidad. De acuerdo al análisis del instrumento de recolección de datos se llegó a las siguientes conclusiones: En cuanto a la mejora de la rentabilidad después del financiamiento el 100% de las MYPES afirman que si mejoraron, y con respecto a la rentabilidad de las MYPES el 100% considera rentable este negocio y en relación al nivel de rentabilidad el 100% de las MYPES considera tener un nivel de rentabilidad mayor al 31%.

Palabras clave: Microempresas, Financiamiento y Rentabilidad

Abstract

The development of this research work has been carried out in order to know the influence of financing and profitability of the mypes of the interprovincial land transport services (buses) of the district and province of satipo - 2018 ". The design of the research was non-experimental descriptive for this, a population sample of 13 MYPES was chosen from the interprovincial land transport service sector (buses) according to the survey box within the urban district of the District and Province of Satipo. To whom was applied a structured questionnaire consisting of 21 questions, using the technique of the survey, obtaining the following results: That 53.8% are male, aged between 18 to 30 years, single marital status, with a higher technical education degree and in relation to the position that occupy 84.6% is dedicated to customer service. 100% has more than 7 workers, from 41 years old to over, and the operating time is from 6 to 10 years with an average of 11 more customers per day, and 100% have fire-fighting equipment and civil defense certification, which means that customers who attend these establishments have adequate security and quality care. 100% of the sample worked has requested a loan for the business, for an amount greater than or equal to S / 7,501.00 soles, with a 12-month cancellation period, using the banks as a source of financing, investing the loan in improving the location and advertising, they also affirm that they had no problem with the loan application. And 100% consider that their MYPE improved after obtaining financing as this helped the improvement of the premises and with the help of advertising it was possible to attract more customers thanks to the fact that they offer quality care and comfortable spaces, 100% also consider profitable his company with a level of 31% more, affirming that in festive times, tourism

increases considerably and the average number of clients soars increasing their profits and improving the subject of their profitability. According to the analysis of the data collection instrument, the following conclusions were reached: Regarding the improvement of profitability after financing, 100% of the MYPES affirm that if they improved, and with respect to the profitability of the MYPES, the 100% % considers this business profitable and in relation to the level of profitability, 100% of the MYPES considers having a level of profitability greater than 31%. Keywords: Microenterprises, Financing and Profitability

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes legales de las MYPES del Sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del Distrito y Provincia de Satipo. **Pág. 39**

Tabla 2. Características de las MYPES del Sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del Distrito y Provincia de Satipo. **Pág. 40**

Tabla 3. Características del financiamiento de las MYPES del Sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del Distrito y Provincia de Satipo. **Pág. 41**

Tabla 4. Características de la rentabilidad de las MYPES del Sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del Distrito y Provincia de Satipo. **Pág. 42**

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	REVISION DE LITERATURA	5
2.1.	Antecedentes	5
2.2.	Bases Teóricas.....	11
2.2.1.	Teorías del financiamiento	11
2.2.2.	Teoría de rentabilidad.....	16
2.2.3.	Teoría de la Rentabilidad y del Riesgo en el Modelo de Markowitz:	16
2.2.4.	Teoría de la Rentabilidad y del Riesgo en el Modelo de Mercado de Sharpe:.....	17
2.2.5.	Tipologías de Rentabilidad: Según Sánchez (2002), constan de dos características: 17	
2.3.	Marco Conceptual	19
2.3.1.	Definición de las micro y pequeñas empresas.....	19
2.3.2.	Definición de empresas de transporte	22
III.	HIPÓTESIS.....	23
3.1.	Hipótesis general.....	23
3.2.	Hipótesis específicas.	23
IV.	METODOLOGÍA	24
4.1.	Diseño de la investigación.....	24
4.1.1.	Planteamiento de la investigación.	24
4.1.1.1.	Planteamiento de problema:	24
4.2.	Objetivo de la investigación:.....	26
4.2.1.	Objetivo general	26
4.2.2.	Objetivos específicos.....	27
4.3.	Justificación de la investigación:.....	27
4.4.	Tipo de investigación.	29
4.5.	Nivel de la investigación de la tesis.	29
4.6.	Diseño de la investigación.....	29
4.7.	Población y Muestra.....	30
4.8.	Definición y operacionalización de variables.	31
4.9.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	34
4.10.	Plan de análisis.	35

4.11.	Matriz de consistencia	36
4.12.	Principios éticos.	39
V.	RESULTADOS	40
5.1.	Resultados	40
5.1.1.	Estadísticos descriptivos	40
5.2.	Análisis de Resultados	45
VI.	CONCLUSIONES	49
6.1.	Referencias Bibliográficas	52
6.2.	Anexos.....	54

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad describir la caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del distrito y provincia de Satipo – 2018.

Las MYPES, al presente cumplen una tarea considerablemente primordial en las finanzas, no necesariamente en el Perú, si no en todos los Países a nivel mundial, se han transformado en un indicador causante de progreso para la riqueza de nuestro estado en todas sus actividades tales como comercio, fabricación y servicios, necesario que genera oportunidades de ocupación e ingresos a los pobladores e intensifica la riqueza local, por eso la totalidad de los empresarios de las MYPES considera que los principales problemas que tienen que afrontar, es el financiamiento sea para emprender su actividad o para superar situaciones de pérdida monetaria. En cualquiera de estos casos tienen dificultades para obtener capital, y es preciso que se les otorgue mayor acercamiento a la asistencia bancaria.

Por otro lado, en el Perú se denomina Micro y Pequeña Sociedad (MYPES) al elemento económico compuesto por un individuo de forma natural o jurídica, bajo cualquier modo del sistema peruano, que tiene por propósito incrementar actividades de sustracción, evolución, elaboración, comercialización de bienes o asistencia de servicios. Se considera que la cifra de unidades económicas que integran la parte de la MYPE, formales e informales, es mayor a 2.5 millones.

Recientemente, apreciamos que las empresas de transporte terrestre interprovinciales suelen aperturar sucursales o locales en distintos puntos del país para una mayor perspectiva de ingresos económicos, las cuales sirven también como antecedentes para un próximo proyecto de implementación de un local, previo a un estudio de mercado que certifique la rentabilidad y gran demanda de clientes que tendrá ese nuevo establecimiento.

Desconocemos las principales características del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas, por ejemplo; no sabemos si las empresas cuentan con sustentos en regla para la formalización necesaria, si tienen dirección o no al financiamiento, el tipo de interés que pagan por los créditos obtenidos, a qué instituciones financieras recurren para alcanzar el financiamiento, si las MYPES reciben orientación cuando le facilitan algún anticipo económico, si la rentabilidad logró mejorar en el periodo de investigación entre otros puntos de vista. Se formula el siguiente problema **¿En qué medida el financiamiento y la rentabilidad se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del distrito y provincia de Satipo – 2018?**.

Así mismo se da a conocer los problemas específicos:

Determinar las características de los representantes legales de las MYPES del Sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del Distrito y Provincia de Satipo.

Determinar las características de las MYPES del Sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del Distrito y Provincia de Satipo.

Determinar las características del financiamiento de las MYPES del Sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del Distrito y Provincia de Satipo.

Determinar las características de la rentabilidad de las MYPES del Sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del Distrito y Provincia de Satipo.

El presente trabajo de investigación se justifica porque tiene aportes de suma importancia que contribuyen a abordar temas sobre el financiamiento y la rentabilidad, seleccionados bajo la problemática real de las Mypes, que contribuye al desarrollo empresarial de los representantes legales y de la comunidad.

En el campo teórico, se extractaron y sistematizaron los conocimientos científicos y teorías respecto a las Mypes, también se utilizó definiciones de las principales características de las Mypes razón por la cual la presente investigación es sustancial.

En lo metodológico; el presente trabajo de investigación se ha desarrollado teniendo en cuenta la estructura para redactar la investigación de acuerdo a la guía temática y metodológica de la investigación formativa., a su vez es importante porque el conocimiento metodológico de la investigación cuantitativa no experimental permitió organizar la información para dar la científicidad necesaria a la investigación.

El presente trabajo de investigación está constituido por capítulos como son:

Capítulo I, constituido por la introducción.

Capítulo II, comprende revisión de la literatura, antecedentes de la investigación, bases teóricas y ases conceptuales.

Capítulo III, está constituida por hipótesis.

Capítulo IV, constituido por la metodología, diseño de la investigación, población y muestra, definición y operacionalización de las variables e indicadores, técnicas e instrumentos de recolección de datos, plan de análisis, matriz de consistencia, principios éticos.

Capítulo V, comprende resultados, análisis de resultados.

Capítulo VI, conclusiones, finalmente con las bibliografías, anexos y la redacción teniendo en cuenta la norma APA.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

ANTECEDENTES NACIONALES

En esta investigación se define como antecedentes nacionales todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en alguna ciudad del Perú, sobre nuestra variable y unidad de análisis.

Mego (2016) en su trabajo de investigación “Aplicación del planeamiento financiero y su influencia en la situación económica financiera en la empresa transportes San Felipe S.A. Trujillo 2017”, tesis para optar el Título Profesional de Contadora Pública, en la Universidad Nacional de Trujillo, el cual tuvo como objetivo general demostrar de qué modo la aplicación del planeamiento financiero influye en la situación económica financiera de la empresa Transportes San Felipe S.A. Trujillo 2017, la metodología de investigación fue análisis de la información financiera de los períodos 2015 y 2016, observación de las actividades en la oficina, el instrumento fue el cuestionario a los colaboradores, cuestionario a los conductores, entrevista al Gerente, cuestionario a la plana Administrativa llegando a las siguientes conclusiones que al elaborar y evaluar las herramientas del planeamiento financiero y con la implementación de mejoras en cada proceso operativo para cumplir con lo planificado, se logró aplicar el planeamiento financiero en la empresa, el cual influyó de manera positiva en la situación económica financiera de la empresa, ya que en los cuatro primeros meses proyectados del período 2017, la empresa tuvo utilidades. Así mismo se proyecta que la empresa logrará mejorar los índices de rentabilidad financiera progresivamente.

Pérez (2012) en su trabajo de investigación “Gestión del capital de trabajo y su efecto financiero en las empresas del sector de transporte interprovincial de pasajeros del Distrito de Trujillo periodo 2011”, tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, en la universidad de Trujillo, el cual tuvo como objetivo general determinar cuál será el efecto de la gestión del capital de trabajo y su efecto financiero en las empresas del sector de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de Trujillo periodo 2011, la metodología de la investigación es analítico sintético, el instrumento utilizado para recopilar la información es de la entrevista con los encargados de la parte financiera de la empresa y para el análisis de la información se trabajó con el análisis documental, llegando a las siguientes conclusiones que mediante la mejora del capital de trabajo, políticas adecuadas del manejo de recursos financieros para el pago de proveedores, colaboradores y mejora del establecimiento se podrá brindar un mejor de servicio de calidad a los clientes de la cual se obtendrá una mejor rentabilidad en la empresa de transportes ITTSA S.A.C.

Becerra (2012) también presentó la investigación “Diagnóstico y propuesta de mejoramiento de la calidad del servicio para la empresa de Transporte Virgen del Carmen S.R.L en la ciudad de Piura en el año 2012”; cuyo objetivo fue determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la empresa de Transporte Virgen del Carmen S.R.L en la ciudad de Piura. La metodología utilizada es de una investigación mixta, descriptiva y explicativa. Los resultados alcanzados en el estudio muestra de manera general que la mayoría de los usuarios que usaron el servicio de transporte de la empresa virgen del Carmen, ubican en un punto medio la calidad del servicio en la cual se considera el confort y la asistencia brindada a los pasajeros durante el viaje, el cual alcanza un ponderado alto calificado por los mismos usuarios. Así mismo analizando la competencia, la empresa “”Emtravica” es líder del mercado y se diferencia de la competencia por contar

con unidades modernas y cómodas. Pero la debilidad de la empresa es que no se enfoca en la publicidad e infraestructura; cabe resaltar que la motivación de los trabajadores está debajo del promedio, el cual manifiesta un aspecto negativo.

Peña y Álamo (2010) en su investigación “Análisis de la calidad del servicio de la empresa de transportes en Dorado – Sullana y su influencia en la satisfacción del cliente periodo Enero – Julio 2010”, perteneciente a la Universidad César Vallejo Filial Piura. La investigación tuvo como finalidad de conocer cómo se encuentra la empresa de transportes EL DORADO – Sullana, analizando tanto a su cliente interno como externo para analizar su grado de satisfacción, tomando como base las principales filosofías de Deming, Juran, Crosby, Tagushi, Ishikawa. En este trabajo se busca brindar una ayuda a la empresa mediante el reconocimiento de las variables de calidad del servicio y satisfacción del cliente. Su importancia radica en la creciente demanda de transportes interprovinciales que actualmente se muestra inconforme debido a las informalidades, mal estado de las unidades de transportes, accidentes e ineficiencia en los servicios de atención al cliente. En el presente trabajo de investigación se analizó la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de la empresa de transportes EL DORADO – Sullana, donde percibimos que hablar de calidad no solo significa ser altamente competitivo si no que su importancia reside en satisfacer al cliente externo como interno, utilizando herramientas que lleven a la mejora continua, ya que este concepto ha ido evolucionando a través de la historia. Y se podrá determinar si la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente y el incremento de sus utilidades.

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En esta investigación se define como antecedentes internacionales todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en alguna ciudad de cualquier país del mundo, menos Perú; sobre nuestra variable y unidad de análisis.

Aldana, Álvarez y Triana. (2010) en su trabajo de investigación “creación de la empresa de servicios transportes Markar LTDA”, Tesis para optar el título profesional Licenciado en Administración, en la Universidad EAN, Bogotá, el cual tuvo como objetivo general diseñar un plan de negocios que se ajuste a las necesidades del mercado, para ofrecer un portafolio de servicios en el transporte de los ejecutivos generando un valor agregado para las compañías y sus pasajeros, utilizando la metodología evaluación cuantitativa de la posibilidad de generar o no la idea de negocio, con algunas entrevistas que aportaran a un estudio de tipo exploratorio – descriptivo, que primero genere ideas y percepciones, para la base de la descripción del negocio y su validez en el mercado, y la muestra de los resultados y análisis de la encuesta aplicada a las empresas seleccionadas a partir del cálculo de la muestra, llegando a las siguientes conclusiones que los mercados financieros están fluctuando de tal manera que no son atractivas las tasas de captación, el retorno de la inversión y el crecimiento de los aportes iniciales del negocio generan un mayor y mejor impacto al momento de tomar la decisión de invertir en el negocio y no en una inversión financiera tradicional y de largo plazo.

Javier Rojas Santiago (2013); en su trabajo de investigación Titulado: “Servicio y Atención al cliente en las empresas de transporte terrestre de pasajeros con destino

final el Ecuador”, en el periodo 2013 Quito; de la universidad Politécnica Salesiana” Ecuador, llegó a las siguientes conclusiones: Según el análisis realizado sobre la base de los objetivos de la investigación y de acuerdo a la hipótesis planteada al principio: las expectativas de los clientes, no necesariamente coinciden con las promulgadas por las empresas de transporte de pasajeros con destino hacia el Ecuador, por ello se establecieron las siguientes conclusiones:

- Las empresas que prestan el servicio de transporte terrestre de pasajeros con destino final el Ecuador que tienen salida en el Terminal de Buses Oficina de Transportes Internacionales, no coinciden con la forma de pensar de sus clientes en cuanto a lo relacionado al servicio y atención al cliente.
- Comodidad es la variable en cuanto al servicio que los clientes colocan en la primera posición.
- En cuanto a la atención, la variable que los clientes colocan con mayor nivel de importancia son los medios de pago.
- Las empresas antes mencionadas han sabido satisfacer a sus clientes en un grado de bueno a muy bueno.
- Las expectativas de los clientes en su mayoría son satisfactorias.

Álvarez y Burgos (2005) presentaron la investigación “Análisis Estratégico del posicionamiento competitivo de la empresa de transportes Jota Ewert y propuestas para el establecimiento de una estrategia comercial”, perteneciente a la Universidad del Bío Bío – Chile, el objetivo principal de la investigación fue conocer el nivel actual de posicionamiento de la empresa y en base a esto buscar los lineamientos correctos para el posterior establecimiento de una estrategia comercial que fomente el aprovechamiento de las ventajas competitivas en los servicios prestados, logrando

augmentar el nivel de fidelidad de los clientes actuales y presentarse frente a los clientes potenciales como la mejor en su rubro. Dentro de las principales conclusiones se determinó que actualmente el posicionamiento que Jota Ewert está bastante alicaído, situación que se explica en parte por el desconocimiento que existe en el mercado de su gran capacidad instalada, variedad de servicios, medios de acercamiento y buen nivel tecnológico. A pesar que la empresa posee los factores necesarios para incrementar su competitividad en el mercado, no ha desarrollado las habilidades necesarias para complementar de la mejor manera dichos recursos; además resultaría beneficiosa la capacitación de los ejecutivos en el área relacionada con la gestión de empresa, ya que de esta manera sería posible lograr un ordenamiento de las tareas, obtener un ambiente participativo comunicativo e integrador con cada uno de sus trabajadores. Es necesario capacitar a los operarios y fuerza de venta, con motivo de especializar la mano de obra, ya que se requiere de un entrenamiento y conocimiento continuo de las nuevas técnicas en venta, operación, seguridad y atención al cliente. Finalmente se sugiere a la empresa la búsqueda de la mejora continua en todo sus aspectos si desea lograr una ventaja competitiva y su posicionamiento en el mercado.

Núñez (2014) en su investigación Plan de Marketing para la Cooperativa de Transporte de Pasajeros “CITA EXPRESS”, realizada en la Universidad Tecnológica Israel, Quito. Tuvo por objetivo el diseño de un plan de marketing a fin de captar nuevos clientes, fidelizar a los actuales con la finalidad de aumentar los ingresos económicos de los socios que conforman la Organización. Se procedió a realizar la investigación de mercados de la transportación pública de pasajeros en la ciudad de Ambato, donde se detectó que son esencial para captar clientes el uso de servicios de publicidad en radio, prensa escrita e internet, por otro lado según información de la

Institución, es necesario un plan de Marketing para lograr determinar cuál es la satisfacción de los clientes y lograr una fidelización.

Gaitán (2011) afirma que se debe utilizar un modelo de gestión de calidad para las empresas de transporte basado en el enfoque de gestión de procesos, la eliminación de barreras funcionales dentro de los procesos de organización con base a los instrumentos normativos, buscando corregir la estructura jerárquica de la misma; orientado a los clientes, el liderazgo directivo, el personal, el impacto en la sociedad, los resultados globales y la mejora continua, mediante un instrumento de autoevaluación permanente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teorías del financiamiento

Según los autores “Franco Modigliani y Mentor Miller” (2012), de acuerdo a su teoría de Financiamiento, buscaron los equilibrios entre los costos y las ventajas del endeudamiento que una empresa o un sector económico puede poseer; accederá fundamentar los valores de apalancamiento, amortización de pasivos a plazos, que se utilizaran para el desarrollo de los niveles de capital de la empresa, y también en las diferentes operaciones económicas, de índole operativa, financiera u otra, con el fin de elevar dicho nivel al máximo posible.

Esta teoría es la base para el pensamiento innovador en la estructura de capital. La teoría del proceso de mercado determina la ausencia de impuestos, costes de quiebra e información asimétrica, esto es, en un mercado eficiente, el valor de una empresa no se ve afectado por la forma en que la empresa es financiado. No importa si el capital de la empresa se obtiene con la emisión de acciones o de

deuda. No importa cuál es la política de dividendos de la empresa. En el cual Modigliani y Miller también llamo principio de irrelevancia a la estructura del capital. 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 o servicio, pagar proveedores, etc.

A través de los financiamientos, se le brinda la posibilidad a las empresas, de mantener una economía estable y eficiente, así como también de seguir sus actividades comerciales; esto trae como resultado, otorgar un mayor aporte al sector económico al cual participan.

Según Gitman K. (2010), “El financiamiento viene siendo el conjunto de recursos monetarios financieros utilizados para llevar a cabo una actividad económica”. El financiamiento es contratado dentro y fuera del país a través de créditos, préstamos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo.

De tal manera el financiamiento se refiere a la forma mediante la cual una empresa debe satisfacer sus necesidades y requerimientos temporales o permanentes de efectivo a corto, mediano y largo plazo. Tiene la estrategia dinámica que se debe tomar en la empresa que se financie sus necesidades temporales y permanentes con fondos a corto plazo, y el saldo restante con fondo a largo plazo.

Desde el punto de vista teórico, el comportamiento de las empresas en materia de financiamiento a dado lugar a diversas explicaciones siendo incluso a veces contradictorios. Durante largo tiempo, la metodología consistió en el apalancamiento basado en las hipótesis fundamentales de Modigliani y Miller (1958).

La primera explicación está dada por las teorías tradicionales al comienzo de los años 60 s, las cuales afirman la existencia de una estructura óptima de capital, que resulta de un arbitraje entre las economías impositivas relacionadas a la deducción de los gastos financieros y a los riesgos de quiebra

La segunda explicación está fundamentada por la corriente contractual, donde la teoría de los costos de agencia propone los medios específicos para minimizar los costos de adquisición de fondos. Estos tratan de reducir el conflicto de intereses susceptibles de aparecer entre los diferentes actores de la firma a saber: el directivo, el accionario y el acreedor. Jensen y Meckling (1976)

FUENTE DE FINANCIAMIENTO

- **Ahorros Personales:** En la mayoría de los negocios el capital proviene de los ahorros y otras formas de recursos personales. Frecuentemente, también se suelen utilizar las tarjetas de crédito para financiar las necesidades de los negocios.
- **Amigos y los Parientes:** Las fuentes privadas de amigos y familiares, son otra opción de conseguir dinero, este 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:** Tiene por finalidad facilitar créditos a los empresarios dando financiamiento siempre cuando estas sean bien justificados al tipo de negocio a realizar.
- **Las Empresas de Capital de Inversión:** Es una actividad financiera que brinda apoyo a las corporaciones en crecimiento, a cambio de acciones o ventaja parcial en la actividad comercial. Por otra parte, se divide en financiamiento a breve término y financiamiento a extenso término.

El Financiamiento a breve plazo, está constituido por:

- **Crédito Mercantil:** Función que se le hace a las cuentas por amortizar de la empresa, del pasivo a un reducido período acumulado, como los impuestos a cancelar las cuentas por reintegrar y el financiamiento consignado.
- **Préstamo Bancario:** Es un ente de financiamiento a provisorio término que las organizaciones alcanzan por intermedio de los agentes bancarios con los que se instituyen relaciones de compromisos.
- **Línea de Solvencia:** Significa capital continuamente utilizable en la financiera, pero solo en un periodo acordado mutuamente.
- **Papeles de comercio:** Este financiamiento de efímero lapso, consiste en los pagarés no garantizados de grandes e importantes organizaciones que consigan las financieras, las compañías de seguros, los fondos de pensiones y algunas empresas manufactureras que desean destinar a corto plazo su capital temporal excedente.
- **Financiamiento de las cuentas por recaudar:** Este financiamiento consiste en transferir las cuentas por recuperar de la compañía a un representante, acorde a un acuerdo tranzado anticipadamente con el término de lograr capital para invertirlos en ella.
- **Financiamiento de los inventarios:** Para este financiamiento usamos la compilación de la entidad como caución de un anticipo, en este procedimiento el prestamista tiene el derecho recibir la tenencia de esta caución en cuestión de que la entidad deje.

El financiamiento prolongado término, está conformado por:

- **Hipoteca:** Es cuando un predio del deudor pasa a manos de una financiera a fin de avalar la cancelación del crédito.
- **Acciones:** Es la colaboración personal o de capital de un socio, internamente en la junta a la que pertenece.
- **Bonos:** Es un elemento escrito certificado, en el cual el prestatario hace la proposición definitiva, de remunerar una cantidad especificada y en un plazo determinado, anexo con los intereses establecidos a una valoración determinada y en fechas exactas.
- **Arriendo monetario:** Formalidad que se negocia entre el capitalista de los bienes (acreedor) y la compañía (arrendatario), a la cual corresponde el uso de esos recursos durante un tiempo acordado y mediante el depósito de un interés fijado, los acuerdos se pueden modificar según sea el caso y las necesidades de los participantes.

Estas instituciones otorgan préstamos de varios tipos, a diversos términos, a personas y entidades. Estos establecimientos se especifican como:

- a. Financieras Privadas:** Son organismos que brindan en el mercado productos y servicios así como también asociaciones mutualistas de capital y asistencia para el domicilio , cooperativas de previsión y solvencia que realizan intermediación financiera con los clientes.
- b. Instituciones Financieras Públicas:** Bancos del Estado, cajas rurales de instituciones estables. Estas instituciones se rigen por sus propias leyes, pero

están sometidas a la legislación financiera de cada país y al control de la superintendencia de bancos.

- c. **Entidades Financieras:** Son instituciones que realiza operación de intermediación a las organizaciones que mantiene líneas de crédito para proyectos de desarrollo y pequeños proyectos productivos a favor de las poblaciones pobres. Incluyen los organismos internacionales, los gobiernos y las ONG internacionales o nacionales (**Pérez y Capillo, 2011**).

2.2.2. Teoría de rentabilidad

Según Ferruz (2011), La rentabilidad es el rendimiento de la inversión medido mediante las correspondientes ecuaciones de equivalencia financiera. Es por el cual, que nos presenta dos teorías para el tratamiento de la rentabilidad.

2.2.3. Teoría de la Rentabilidad y del Riesgo en el Modelo de Markowitz:

Con esta teoría moderna de carteras se optimiza el binomio de la rentabilidad. Al invertir las expectativas deben ser las de conseguir una rentabilidad asumiendo el menor riesgo posible, por lo tanto entendemos que los inversores tomaran diferentes alternativas que ofrezcan el máximo valor de rendimiento. El conjunto de valores conseguido, para las rentabilidades o riesgos posibles, formaría la frontera de carteras eficientes, delimitando así las diferentes inversiones factibles. La presunción concluye que la rentabilidad no tiene por qué tener inconvenientes. El inversionista de capital puede intensificar su nivel de rentabilidad esperada incorporando mecanismos de solución a las dificultades que se pudieran presentar para disminuir su riesgo.

2.2.4. Teoría de la Rentabilidad y del Riesgo en el Modelo de Mercado de Sharpe:

El modelo de mercado de Sharpe nació como un argumento personal del tipo transversal del mismo escritor que a su vez, fue la división de un argumento de disminuir que Sharpe plasmó de la guía de su diestro Markowitz. Sharpe sobre la rentabilidad en la cual consideró que el modelo de Markowitz envolvía un arduo camino de procesamiento de datos ante la insuficiencia de la forma adecuada de la relación lineal entre dos variables. Para obviar este lío, Sharpe plantea relacionar el progreso de la rentabilidad de cada activo económico con un determinado sumario, habitualmente macroeconómico.

Este fue el relevante modelo transversal, debido a que la central de varianzas y covarianzas exclusivamente presenta títulos distintos de cero en la diagonal esencial, es decir, en los lugares correspondientes a las varianzas de las rentabilidades de todo título. Como se ha adaptado, el modelo de negocios es un proceso particular de la perpendicular. Su peculiaridad se refiere al índice de información que se toma, siendo tal el distintivo de la rentabilidad periódica que ofrece el mercado de valores.

Las composiciones de las carteras, por el contrario, son muy diferentes, para medir esta diferencia de composición se ha elaborado un índice específico.

2.2.5. Tipologías de Rentabilidad: Según Sánchez (2002), constan de dos características:

- a) La Rentabilidad Financiera:** Mide la capacidad de los activos de una empresa en un periodo de tiempo determinado para generar valor

con independencia de cómo ha sido financiado, tiene por objetivo evaluar la eficiencia de la empresa en la utilización de sus recursos económicos o activos para la obtención de beneficios.

Al momento de especificar un indicador de rentabilidad económica nos encontramos con tantas posibilidades como conceptos de resolución y conceptos de reciprocidad congruentes entre sí. Sin intervenir con demasiados detalles analíticos, de procedimiento genérico que suele considerarse como percepción de efecto. El resultado anteriormente presentado de intereses e impuestos, y como definición la colocación del activo total a su fase media.

En consecución los intereses e impuestos suelen identificarse con el producto de la práctica prescindiendo de los gastos económicos que ocasiona la financiación ajena y del gravamen de sociedades. Al separar el gasto de la carga de la organización se pretende calcular la eficiencia de los medios interpuestos con autonomía de la muestra de impuestos, que conjuntamente pueden alterar según el tipo de compañía.

- b) La Rentabilidad Financiera:** Denominado en la gramática anglosajona return on equity (ROE), es un régimen de rentabilidad más próximo a los accionistas o propietarios de la rentabilidad económica, en relación a las opiniones e itinerario de la rentabilidad, los directivos buscan maximizar los intereses de los propietarios. La rentabilidad insuficiente tiene dos vías en lo en el acceso a nuevos fondos propios, en la cual tiene un nivel de rentabilidad de los fondos generales internamente por la empresa y por otro lado restringe la

financiación externa. Para el cálculo de la rentabilidad financiera, a diferencia de la rentabilidad económica, existen menos divergencias en cuanto a la expresión de cálculo de la misma. La más habitual es la siguiente:

Resultado neto

$$RF = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Fondos propios a su estado medio}}$$

Fondos propios a su estado medio

Como concepto de resultado la expresión más utilizada es la de resultado neto, considerando como tal al resultado del ejercicio.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Definición de las micro y pequeñas empresas

Ministerio de la Producción, (2010). Se denomina MYPE a la unidad económica constituida por persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplando en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicio.

Características de la Mypes

Micro Empresa

- De 01 hasta 10 trabajadores.
- Ventas anuales hasta el monto de 150 UIT

Pequeña Empresa

- De 01 hasta 100 trabajadores.
- Ventas anuales hasta el monto de 1700 UIT

Importancia de las Mypes

Nathan Associates Inc. (2009). Sin duda que el rol de las micro y pequeñas empresas (Mypes) es decisivo en toda las economías.

En el Perú las Mypes representan el 98.3 del total de empresas existentes en el país (94.4% micro y 3.9% pequeña), pero el 47% de ellas opera en la informalidad. El grueso de las Mype informales se ubica fuera de Lima, generan empleo de mala calidad (trabajadores familiares en muchos casos no remunerados) con ingresos inferiores a los alcanzados en las empresas formales similares. Además, las Mypes aportan aproximadamente el 47% del PBI del país y son las mayores generadoras de empleo en la economía, aunque en la mayoría de los casos se trata de empleo informal. Si concentramos la atención en el desarrollo exportador del país, de las 6656 empresas exportadoras, el 64% de ellas son Mype, pero sobre el valor total exportado por el Perú, que para el 2009 se estimó en US\$ 27,800 millones, las Mype solo representan el 3%.

Crecimiento de la Mype en el Perú

El crecimiento económico, entre otros, está asociado en forma positiva con la tasa de creación de empresas, por ello un aumento de la actividad empresarial conlleva tasa de crecimiento económico más altas. El Flujo de entrada de empresas en nuevos sectores de la economía y de salida de empresas de los sectores declinantes, poco rentables es un proceso que reasigna los recursos (trabajo capital) en el total de la economía hacia sectores y empresas que, indefectiblemente, tiene mejoras en la productividad, facilitando la modernización del tejido empresarial. **Dirección general de estudios económicos evaluación y competitividad territorial (2011).**

Las MYPES Constituyen el principal motor de desarrollo del Perú

Movimiento Manuela Ramos, (2006). Este se basa en que:

- Proporcionan abundante puesto de trabajo.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Reduce la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Contribuye al ingreso nacional y el crecimiento económico.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter empresarial de la población.

2.3.2. Definición de empresas de transporte

El transporte forma parte de la logística, que es el conjunto de medios y métodos que permiten organizar un servicio o una empresa. En el mundo del comercio, la logística está vinculada a la colocación de bienes en el lugar preciso, en el momento apropiado y bajo las condiciones adecuadas.

El transporte implica progreso para las sociedades de cualquier lugar del mundo, siendo un factor importante para la economía y fundamentalmente para las personas. **Luna, (2002)**

Importancia de las Mype sector transporte

La importancia en el Perú de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) en el sector transporte es indiscutible, tanto por su importancia numérica como por su capacidad de absorción de empleo. Los resultados de la Encuesta Nacional de Hogares 2000 – III muestran que una importante proporción de la PEA ocupada nacional trabaja en la microempresa, aproximadamente el 18.7%, proporción sólo superada por la participación de los trabajadores independientes no calificados (36.7%). En Lima Metropolitana, el 20.7% de la PEA ocupada labora en microempresas y esta participación supera el 30% si se adiciona la pequeña

empresa. En el ámbito urbano, de cada dos asalariados en la empresa privada, uno labora en la microempresa.

Claves para el éxito de una Mype del sector servicio de transporte

Para optimizar los recursos y maximizar ganancias se debe evitar los errores dentro de la empresa y sobre todo es importante conocer a fondo el producto o servicio que se ofrece al cliente. Para tener éxito y mejorar el servicio, las empresas del sector transporte terrestre interprovincial (buses) necesitan trabajar siempre con las siguientes variables: Financiamiento, rentabilidad, capacitación y sobre todo ser competitivo con los demás a fin de potenciar, fidelizar y fortalecer sus empresas y siempre estar en busca de la mejora continua.

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general.

El financiamiento y la rentabilidad se relaciona con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del Distrito y Provincia de Satipo – 2018.

3.2. Hipótesis específicas.

H1: Existen poco financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del Distrito y Provincia de Satipo – 2018.

H2: Las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del Distrito y Provincia de Satipo – 2018 son rentables.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

4.1.1. Planteamiento de la investigación.

4.1.1.1. Planteamiento de problema:

a) Característica del problema:

En los últimos años, nuestro país ha presenciado la evolución acelerada del número de micro y pequeñas empresas conducido por un nuevo tipo de “empresario emergente”. La concentración de estas empresas aporta en el incremento de empleo en la actualidad. Para obtener una respuesta de las Mypes se plantea las siguientes preguntas: ¿Tienen estos empresarios características y trayectorias similares? ¿Consiguen un mismo dinamismo y nivel de éxito en la administración de sus empresas? la respuesta es no. El avance y la tecnología que implementan estas empresas se generan para facilitar el trabajo y poder mejorar su productividad. Referente a las características del negocio, la inversión y su crecimiento involucran el trabajo esforzado de cada empresario. (Valdivia, N. 2003).

Las Mypes tienen muchas acciones que impulsan la competitividad para mejorar el desconocimiento y la dificultad que se pueda tener y mejorar mediante la elaboración de estructura de costo. También existen entidades de

apoyo a estas Mypes (en nueva York: Projet Enterprise, en Los Ángeles: CHARO Community Development Corp, en San Francisco :Micro Mentor entre otras) **(Torres, 2005)**.

Las Mypes en Latinoamérica representan 97,56% del total de empresas frente a esto, las naciones, buscan mejorar su competitividad y gestión, fomentando leyes favorables, para su capacitación, asistencia técnica, innovación y acceso a tecnología, facilidad de mercado. **(Hernández, 2009)**.

Las Mypes deben ser competitivas en todo los ámbitos ya sea nacional e internacional de tal forma debe mantener un desarrollo sostenible en la economía, promoviendo las alianzas estratégicas, se busca otros mecanismos como la subcontratación para el progreso del sector. **(Alonso & Hernández, 2016)**.

Flores (2006). En su estudio denominado: “Terminales terrestres interprovinciales”. (Tesis inédita de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Flores, resalta la importancia del servicio de transporte de pasajeros en el desarrollo urbano de las ciudades e identifica controversias en la relación de los operadores y los gobiernos locales como actores.

En el distrito y provincia de Satipo, tenemos gran cantidad de Mypes en distintos lugares como son de servicio, comercio y de producción, de los cuales algunos desaparecen al corto tiempo generando pérdidas para sus propietarios y dejando sin empleo a muchas personas por falta de financiamiento y otros permanecen en el tiempo, se posicionan en el mercado generando empleo y mejorando la economía en el Distrito y Provincia de Satipo.

Por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación:

b) Enunciado del problema:

❖ **Problema General.**

a) ¿En qué medida el financiamiento y la rentabilidad se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del distrito y provincia de Satipo – 2018?

❖ **Problema específico.**

a) ¿Cuáles son las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del distrito y provincia de Satipo – 2018?

b) ¿Qué importancia tiene la rentabilidad de las micro y pequeña empresas del sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del distrito y provincia de Satipo – 2018.

4.2. Objetivo de la investigación:

4.2.1. Objetivo general

a) Determinar en qué medida el financiamiento y la rentabilidad se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del distrito y provincia de Satipo – 2018.

4.2.2. Objetivos específicos

- a) Identificar la caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del distrito y provincia de Satipo – 2018.
- b) Describir la caracterización de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del distrito y provincia de Satipo – 2018.

4.3. Justificación de la investigación:

El presente trabajo de investigación se desarrolla teniendo en cuenta las siguientes características.

En el Teórico: La presente investigación se justifica porque se fundamenta en aportes de conocimiento teóricos básicos sobre las micro y pequeñas empresas (Mypes) el cual desempeña un papel fundamental en la economía peruana: contribuyen generando empleo, disminuyendo un cierto grado de pobreza, e incrementan el Producto Bruto Interno (PBI).

En lo Práctico: La investigación sobre las características principales del financiamiento y la rentabilidad de las Mypes se justifica porque son de gran importancia dentro de nuestro mercado empresarial, por la cual fortalece su crecimiento y desarrollo del distrito y provincia de Satipo, Así como también buscan financiamiento de entidades financieras para crear nuevas empresas.

En lo Social: La actual investigación tiene relevancia social, porque las características principales que se consideran son el financiamiento y la

rentabilidad de las MYPES en el sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del distrito y provincia de Satipo. Las MYPES contribuyen a mejorar la calidad de vida de los pobladores a través de ingresos económicos. En tal sentido podemos medir su impacto en niveles microeconómicos y macroeconómicos que influye directamente en beneficio de la actividad económica generando fuentes de empleo para población Satipeña.

Importancia

Las MYPES cumplen un rol importante en nuestra economía peruana, por ello el siguiente estudio se justifica porque permitirá conocer las principales características del financiamiento al cual pueden acceder, las dificultades para obtener un préstamo, los eventos y talleres que existen para capacitar a los empresarios trabajadores y también saber si estas empresas son rentables o no. En el Perú el 98.4% (Fuente: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo-MTPE), del total de empresas son MYPE; estas MYPE dan empleo aproximadamente al 80% de la Población Económicamente Activa (PEA) la que contribuye con el 42% al Producto Bruto Interno PBI, la diferencia que es el 1.6% son medianas y grandes empresas, las que dan empleo aproximadamente al 20% de la PEA, aportando con el 58% del PBI nacional.

Estas estadísticas pueden tener diferentes explicaciones o implicancias; sin embargo, desde nuestro punto de vista es posible que estas diferencias significativas respecto a la productividad de la población económicamente activa es aparentemente muy baja en las MYPES tanto en las medianas y grandes empresas; ya que en la amazonia peruana por distancia y baja productividad no es atractiva para los inversionistas. La inversión en el país es poco atractiva por temas de bajos retornos sociales y económicos. El entorno competitivo cada vez es más exigente en el tema de calidad en el servicio por ello se recomienda desarrollar estrategias y el uso de tecnología a fin de estar a la altura con las exigencias del cliente.

4.4. Tipo de investigación.

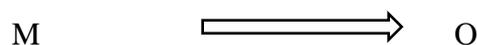
El Tipo de investigación es cuantitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de resultados se ha utilizado procedimientos estadísticos e instrumento de medición.

4.5. Nivel de la investigación de la tesis.

El nivel de la investigación es descriptivo, debido a que el trabajo solo se ha definido a describir la caracterización de las variables en estudio.

4.6. Diseño de la investigación

El diseño que se ha utilizado en esta investigación fue no experimental – retrospectivo – descriptivo.



Donde:

M = Muestra conformada por las Mypes encuestadas.

O = Observación de las variables: Financiamiento, y rentabilidad.

4.6.1. No experimental

La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto.

4.6.2. Descriptivo

La investigación es descriptiva porque se limitó a describir las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en el momento que se recogió la información.

4.7. Población y Muestra

4.7.1 Población

La población de la investigación está conformado por 13 micro y pequeñas empresas del sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del Distrito y Provincia de Satipo – 2018. Las cuales deben estar formalizadas (contar con RUC y licencia de funcionamiento de la municipalidad)

4.7.2. Muestra

La muestra será determinada por la aplicación de la formula estadística muestral siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

n = muestra

N = Población

Z = 1.96

p =

0.5 q =

0.5 d =

0.05 n =

20

4.8. Definición y operacionalización de variables.

Variable Complementaria	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
Perfil de los propietarios y/o gerentes de las Mypes	Son algunas características de los propietarios y/o gerentes de las Mypes	Sexo	Nominal: - Masculino - Femenino
		Edad	Razón: - Años
		Estado Civil	Nominal:

			<ul style="list-style-type: none"> - Soltero - Casado - Conviviente - Viudo
		Grado de instrucción	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> - Primaria - Secundaria - Técnica - Universidad
		Cargo que desempeña	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> - Propietario - Administrador - Vendedor

Variable Complementaria	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
Perfil de las Mypes	Son algunas características de las Mypes	Cantidad de trabajadores	Razón: <ul style="list-style-type: none"> - 1-2 trabajadores - 3-4 trabajadores - 5-6 trabajadores - 7 a mas
		Edad de los trabajadores	Razón: - Años
		Años de funcionamiento	Razón: <ul style="list-style-type: none"> - 1 -5 años - 6-10 años - 11 a mas
		Promedio de clientes al día	Razón: <ul style="list-style-type: none"> - 0-5 clientes - 6-10 clientes - 11 a más
		Ubicación estratégica	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> - Si - No
		Variedad de medicamentos	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> - Si - No
		Adquisición de mercadería	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> - Semanal - Quincenal - Mensual - Ocasionalmente
		Equipo AntiIncendios	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> - Si - No

		Nivel de formalización	Nominal: - SUNAT - Municipalidad - Persona natural - Persona jurídica
		Régimen tributario afiliado	Nominal: - Régimen simple simplificado - Régimen especial - Régimen general - Régimen MYPE

Variable principal	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
Financiamiento en las Mypes.	Son algunas características relacionadas con el financiamiento de las Mypes.	Solicitud de préstamo	Nominal: - Si - No
		Fuente de financiamiento	Nominal: - Familiar - Bancario - Prestamista - Caja municipal - Financieras
		Inversión del financiamiento	Nominal: - Dispensadores y repisas - Mejoramiento el local - Nueva mercadería - Publicidad - Equipos tecnológicos y de vigilancia
		Monto del crédito	Razón: - 500-1500 soles - 1501-2500 soles - 2501-5000 soles - 5001-7500 soles - 7501 a mas

		Tiempo de pago Razón: - 6 meses - 12 meses - 18 meses - 24 meses
	Problema al solicitar el crédito	Nominal: - Si - No

Variable principal	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
		Mejoramiento de la	Nominal: - Si
Rentabilidad de las Mypes.	Percepción que tienen los propietarios y/o Gerentes de las Mypes de la rentabilidad de sus empresas en periodo de estudio	rentabilidad, posterior al financiamiento	- No
		Percepción de la rentabilidad en la empresa	Nominal: - Si - No
		Percepción del nivel de rentabilidad en la Mype	Nominal: - 1% -10% rentabilidad - 11%-20% rentabilidad - 21%-30% rentabilidad - 31% a mas

4.9. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

4.9.1 Técnicas

Para el recojo de la información se ha utilizado la técnica de la encuesta.

4.9.2 Instrumentos

El instrumento que se ha utilizado para conseguir los datos de la investigación, ha sido un cuestionario estructurado de 22 preguntas.

4.10. Plan de análisis.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo para la tabulación de los datos, elaboración de cuadro y grafico se utilizó el programa Microsoft Excel.

4.11. Matriz de consistencia.

Título: “CARACTERIZACION DEL FINANCIAMIENTO Y LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL (BUSES) DEL DISTRITO Y PROVINCIA DE SATIPO - 2018”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	ESCALAS	MÉTODOS
<p>Problema General</p> <p>¿Cuáles son las principales características del financiamiento y la rentabilidad en las Mypes del sector servicio de transporte terrestre interprovincial(buses), en el Distrito y Provincia de Satipo - 2018?</p> <p>Problema Específico</p> <p>¿Cuáles son las principales características del financiamiento, de las Mypes del Sector servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) en el Distrito y Provincia de Satipo, periodo 2018?</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la rentabilidad en las Mypes del sector servicio de transporte terrestre interprovincial (buses), en el Distrito y Provincia de Satipo - 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar las principales características del financiamiento y la rentabilidad de las Mypes del sector servicio de transporte terrestre interprovincial(buses) en el Distrito y Provincia de Satipo - 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir las principales características del financiamiento de las mypes del sector servicio de transporte terrestre interprovincial (buses), en el Distrito y Provincia de Satipo - 2018.</p> <p>Analizar las principales características de la rentabilidad de las mypes del sector servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) en el Distrito y Provincia de Satipo - 2018.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El financiamiento y la rentabilidad influyen en el crecimiento de las Mypes sector de servicio de transporte terrestre interprovincial (buses), en el Distrito y Provincia de Satipo - 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existen poco financiamiento, para las Mypes del sector de servicio de transporte terrestre interprovincial (buses), en el Distrito y Provincia de Satipo - 2018.</p> <p>H2: Las MYPES sector de servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) son rentables, en el Distrito y Provincia de Satipo - 2018.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Financiamiento</p> <p>y</p> <p>rentabilidad</p>	<p>EDAD</p> <p>SEXO</p> <p>GRADO DE INSTRUCCIÓN</p>	<p>Razón: Años</p> <p>Nominal: Masculino Femenino</p> <p>Nominal: Sin instrucción Primaria Secundaria Instituto Universidad</p>	<p>TIPOS DE INVESTIGACION</p> <p>Cuantitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se ha utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.</p> <p>Nivel de la investigación de la tesis Descriptivo debido a que el trabajo solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</p> <p>El diseño que se ha utilizado en esta investigación fue no experimental – retrospectivo – descriptivo.</p> <p>M O</p> <p>Dónde: M = muestra conformada por las Mypes</p>

						<p>encuestadas. O = Observación de las variables: Financiamiento, y competitividad</p> <p>No experimental La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto.</p> <p>Descriptivo La investigación es descriptiva porque se limitó a describir las variables es estudio tal como se observaron en la realidad en momento en que se recogió la información.</p> <p>Tipo de investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental Instrumento: Cuestionario</p>
--	--	--	--	--	--	---

4.12. Principios éticos.

- La redacción de las citas bibliográficas se ha desarrollado teniendo en cuenta las Normas APA.
- El presente trabajo de investigación es auténtico, no se ha desarrollado anteriormente e la institución educativa.
- Con respecto a las similitudes estoy dispuesta a la evaluación correspondiente con el programa Tourniquet.
- Los datos de la instrumentalización se evidenciarán con sus respectivos documentos.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Estadísticos descriptivos

Tabla 1

Objetivo específico 1: determinar las características de los representantes legales de las MYPES del área de estudio

DATOS GENERALES	#	%
Sexo del Representante Legal		
Femenino	6	46,2%
Masculino	7	53,8%
TOTAL	13	100%
Edad del Representante Legal		
18 a 30 años	8	61,5%
31 a 40 años	2	15,4%
41 a más años	3	23,1%
TOTAL	13	100%
Estado Civil		
Soltero	9	69,2%
Casado	3	23,1%
Conviviente	1	7,7%
TOTAL	13	100%
Grado de Instrucción		
Primaria	0	0%
Secundaria	1	8%
Técnica	9	69%
Universitaria	3	23%
TOTAL	13	100%
Cargo del Representante Legal		
Administrador	2	15,4%
Atención al cliente	11	84,6%
TOTAL	13	100%

Fuente. Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) en el Distrito y Provincia de Satipo - 2018.

Tabla 2
Objetivo específico 2: Determinar las características de las MYPES del área de estudio 

DATOS GENERALES	#	%
Cantidad de Trabajadores		
1 - 2 Trabajadores	0	0,0%
3 - 4 Trabajadores	0	0,0%
5 - 6 Trabajadores	0	0,0%
7 a más	13	100,0%
TOTAL	13	100%
Edad de los Trabajadores		
18 a 30 años	96	32,8%
31 a 40 años	90	30,7%
41 a más	107	36,5%
TOTAL	293	100%
Años de Funcionamiento		
1 - 5 años	4	30,8%
6 - 10 años	6	46,2%
11 a más	3	23,1%
TOTAL	13	100%
Promedio de Clientes al Día		
0 - 5 clientes	0	0,0%
6 - 10 clientes	4	30,8%
11 a más clientes	9	69,2%
TOTAL	13	100%
Nivel de Formalización		
SUNAT	13	33,3%
Municipalidad	13	33,3%
Persona natural	0	0,0%
Persona jurídica	13	33,3%
TOTAL	13	100%
Régimen Tributario Afiliado		
RUS	0	0,0%
RE	0	0,0%
RG	0	0,0%
RMT	0	0,0%
TOTAL	13	100%
Equipo Anti-incendios		
Si	13	100,0%
No	0	0,0%
TOTAL	13	100%
Certificación Defensa Civil		
Si	13	100,0%
No	0	0,0%
TOTAL	13	100%

Fuente. Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) en el Distrito y Provincia de Satipo - 2018.

Tabla 3
Objetivo específico 3: Determinar las características del financiamiento de las MYPES del área de estudio

DATOS GENERALES		
	#	%
Solicito Algún Préstamo		
SI	13	100,0%
NO	0	0,0%
TOTAL	13	100%
Fuente de Financiamiento		
Familiar	0	0,0%
Bancario	8	61,5%
Edpyme	0	0,0%
Prestamista	0	0,0%
Cajas municipales	0	0,0%
Financieras	5	38,5%
TOTAL	13	100%
Inversión del Financiamiento		
Muebles y enseres	0	0,0%
Mejoramiento del local	9	69,2%
Insumos para venta	0	0,0%
Publicidad	4	30,8%
TOTAL	13	100%
Monto del Préstamo		
500 - 1500 soles	0	0,0%
1501 - 2500 soles	0	0,0%
2501 - 5000 soles	0	0,0%
5001 - 7500 soles	1	7,7%
7501 - a +	12	92,3%
TOTAL	13	100%
Tiempo de Pago		
6 meses	2	15,4%
12 meses	9	69,2%
18 meses	2	15,4%
24 meses	0	0,0%
TOTAL	13	100%
Problemas al Solicitar el Préstamo		
Si	0	0,0%
No	13	100,0%
TOTAL	13	100%

Fuente. Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) en el Distrito y Provincia de Satipo - 2018.

Tabla 4
Objetivo específico 4: Determinar las características de la rentabilidad de las MYPES del área de estudio

DATOS GENERALES	#	%
Mejóro la Rentabilidad		
Si	13	100,0%
No	0	0,0%
TOTAL	13	100%
Considera Rentable su MYPE		
Si	13	100,0%
No	0	0,0%
TOTAL	13	100%
Nivel de Rentabilidad		
1% - 10% rentabilidad	0	0,0%
11% - 20% rentabilidad	0	0,0%
21% - 30% rentabilidad	0	0,0%
31% a más	13	100,0%
TOTAL	13	100%

Fuente. Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) en el Distrito y Provincia de Satipo - 2018.

5.2. Análisis de Resultados

En la tabla 01: Características de los representantes legales de las MYPES del área de estudio

De acuerdo al cuestionario realizado a las MYPES del sector servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) en el Distrito y Provincia de Satipo – 2018 respecto al perfil de los representantes legales se obtuvo los siguientes resultados.

- ✓ De acuerdo al sexo del representante legal según la encuesta realizada se observa que el 46,2 % de la muestra son mujeres y el 53,8 % son varones, lo cual indica que el sexo masculino es el predominante en este rubro.

- ✓ En cuanto a la edad del representante legal de la MYPE se observó que predomina las edades entre 18 a 30 años los cuales representan un 61,5% y un 23,1% pertenecen a la edad de 41 años a más, lo que indica que las personas jóvenes predominan en este rubro.

- ✓ Según las encuestas se demuestra que los representantes legales son solteros en un 69,2%, seguido de ellos con 23,1% están los casados y solo una minoría está el conviviente concentrando solo un 7,7%.

- ✓ En relación al grado de instrucción de los encuestados un 69% son de estudio superior técnica y un 23% son universitarios, lo que indica que los técnicos se desempeñan mayormente en este rubro.

- ✓ En cuanto al cargo que desempeñan en el negocio el 84,6% están en atención al cliente y el 15.4% son administradores, con lo que se deduce que los trabajadores son los que se hacen cargo de llevar al frente la empresa.

En la tabla 02: Características de las MYPES del área de estudio

De acuerdo al cuestionario realizado a las MYPES del sector de servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) en el Distrito y Provincia de Satipo – 2018 respecto a las características de las MYPES se obtuvo los siguientes resultados.

- ✓ En relación a la cantidad de trabajadores que poseen cada MYPE el 100% tiene de 7 a más trabajadores los cuales se desempeñan en las distintas áreas de la empresa lo que indica que este sector y rubro viene generando empleo y ayudando con el desarrollo económico.
- ✓ Según los datos obtenidos con la encuesta realizada las edades de los trabajadores comprenden de 41 años a más en mayor porcentaje representando el 36,5% y un 32,8% comprenden las edades entre 18 y 30 años, lo cual indica que tanto jóvenes y adultos tienen opción a laborar en este tipo de empresa.
- ✓ En relación a los años de funcionamiento de las MYPES el 46,2% tiene entre 6 a 10 años de antigüedad y un 23,1% de 11 a más años, lo cual indica que las MYPES dedicadas a este rubro cuentan ya con muchos años de experiencia.

- ✓ En relación al promedio de clientes que reciben al día las empresas de transporte interprovincial (buses) predomina con un 69,2% de 11 a más clientes por día y un 30,8% reciben entre 6 a 10 clientes.

- ✓ En relación al nivel de formalización de las MYPES de este sector de servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) el 33,3% se encuentran inscritas como persona jurídica, un 33,3%, con autorización de la Municipalidad y otro 33,3% se encuentran registrados en la SUNAT lo que indica que las empresas son formales.

- ✓ En cuanto al régimen tributario afiliado no se cuenta con datos exactos.

- ✓ En relación al equipo anti-incendio, el 100% de los encuestados cuentan con este equipo, lo cual indica que están debidamente supervisados y cuentan con menos riesgo de sufrir accidentes de esta índole.

- ✓ En cuanto al certificado de defensa civil, el 100% de la muestra trabajada cuenta con dicho certificado, protegiendo así el bienestar de sus clientes.

En la tabla 03: Características del financiamiento de las MYPES del área de estudio

De acuerdo al cuestionario realizado a las MYPES del sector servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) en el Distrito y Provincia de Satipo – 2018 respecto a las características de las MYPES se obtuvo los siguientes resultados.

- ✓ En relación a la solicitud de algún préstamo por parte de las MYPES el 100% de la muestra trabajada ha solicitado financiamiento para su empresa.
- ✓ Según los resultados obtenidos en relación a la fuente de financiamiento predominan los bancos representado un 61,5% de preferencia por las MYPES, y un 38,5% lo representan las financieras.
- ✓ En relación a la inversión del financiamiento adquirido la encuesta demostró que el 69.2% lo utiliza para el mejoramiento del local y así poder brindar a los clientes espacios más cómodos y una atención de calidad, el 30.8% lo invierte en publicidad.
- ✓ Según los resultados obtenidos respecto al monto de préstamos adquirido predomina considerablemente el monto de S/. 7,501.00 soles a más concentrando el 92,3% de la muestra y solo un 7,7% solicitan un monto de S/. 5,001.00 a S/. 7,500.00 soles.
- ✓ En relación al tiempo de pago del préstamo las MYPES prefieren cancelar el crédito en 12 meses representando el 69.2% y solo el 15,4% lo decide pagar entre 6 a 18 meses.
- ✓ En cuanto a los problemas para solicitar un préstamo, el 100% de las MYPES del sector servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) no tuvieron ningún problema al solicitar el financiamiento.

En la tabla 04: Características de la rentabilidad de las MYPES del área de estudio

De acuerdo al cuestionario realizado a las MYPES del sector servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) en el Distrito y Provincia de Satipo – 2018 respecto a las características de las MYPES se obtuvo los siguientes resultados.

- ✓ En cuanto a la mejora de la rentabilidad después del financiamiento el 100% de las MYPES afirman que si mejoraron.
- ✓ En relación a la rentabilidad de las MYPES el 100% considera rentable este negocio.
- ✓ En relación al nivel de rentabilidad el 100% de las MYPES considera tener un nivel de rentabilidad mayor al 31%.

VI. CONCLUSIONES

Después de la aplicación y análisis del instrumento de recolección de datos se puede concluir en relación a las características del perfil de los representantes legales de las MYPES del sector servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) que se obtuvo los siguientes resultados.

- ✓ Que un 53,8% son de sexo masculino, de edades entre 18 a 30 años, de estado civil soltero, con grado de instrucción superior técnica y en relación al cargo que ocupan el 84,6% se dedica a la atención del cliente.

Después de la aplicación y análisis del instrumento de recolección de datos se puede concluir en relación a las características de las MYPES del sector de servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) en el Distrito y Provincia de Satipo – 2018 respecto a las características de las MYPES se obtuvo los siguientes resultados.

- ✓ Que un 100% cuenta con más de 7 trabajadores, de 41 años a más, y el tiempo de funcionamiento es de 6 a 10 años con un promedio de 11 a más clientes por día, y en un 100% cuentan con equipo anti-incendios y certificación de defensa civil, lo que significa que los clientes que asistan a estos establecimientos cuentan con la seguridad adecuada y con atención de calidad.

Después de la aplicación y análisis del instrumento de recolección de datos se puede concluir en relación a las características del financiamiento de las MYPES del sector servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) respecto a las características de las MYPES se obtuvo los siguientes resultados.

- ✓ Que un 100% de la muestra trabajada ha solicitado un préstamo para el negocio, por un monto mayor o igual de S/. 7,501.00 soles, a un plazo de cancelación de 12 meses, utilizando como fuente de financiamiento a los bancos, invirtiendo el préstamo en

mejoramiento de local y publicidad, afirman también que no tuvieron ningún problema con la solicitud de préstamo.

Después de la aplicación y análisis del instrumento de recolección de datos se puede concluir en relación a las características de la rentabilidad de las MYPES del sector de servicio de transporte terrestre interprovincial (buses) lo siguiente:

- ✓ Que un 100% considera que su MYPE mejoro después de obtener el financiamiento ya que esto ayudo al mejoramiento del local y con ayuda de la publicidad se pudo captar mayor clientela gracias a que ofrecen atención de calidad y espacios cómodos, el 100 % también consideran rentable su empresa con un nivel de 31% a mas, afirmando que en épocas festivas, el turismo se incrementa considerablemente y el promedio de clientes se disparan aumentando sus utilidades y mejorando el tema de su rentabilidad.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda ampliar la muestra de investigación para poder obtener mejores resultados respecto a la cantidad de empresas de transporte terrestre interprovincial (buses) que brindan este servicio.
- ✓ Se debe realizar capacitaciones en coordinación con entidades públicas o privadas para dar un mejor servicio e incrementar la rentabilidad, lo cual favorecerá al desarrollo económico del Distrito y Provincia.

- ✓ Se recomienda realizar capacitaciones a los empresarios en relación al financiamiento para que ellos pueda optar por entidades que les ofrezcan mejores beneficios y menor tasa de interés.

- ✓ Con las utilidades obtenidas de las empresas se debe invertir en el mejoramiento de la infraestructura de los locales a fin de hacerlos más acogedores, en la compra de más unidades de transporte, en capacitar a sus colaboradores y en todo lo concerniente al tema de calidad para así mejorar la rentabilidad, lograr su posicionamiento en el mercado y fidelizar a sus clientes.

6.1. Referencias Bibliográficas

- ❖ **Hermoza, L. (2015).** Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana (Tesis para optar el título de licenciada en Administración), Universidad Nacional de Piura, Perú.

- ❖ **Velecela, A. A. (2013).** “Análisis de las fuentes de financiamiento para las pymes 2013”. Tesis de magister. Universidad de Cuenca Ecuador, 2013.

- ❖ **Grados, L. (2005).** Aplicación de un programa de calidad en una empresa de transporte. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

- ❖ Pérez. L. & Campillo, F. (2011). *Financiamiento*. [2014 oct. 20].
- ❖ Ferruz, L. (2000). *La Rentabilidad y el Riesgo en las Inversiones Financieras*. Zaragoza – España. [2014 oct. 25].
- ❖ Schiffman, G., & Kanuk, L. (2001). *Comportamiento del Consumidor*. México: Editorial Prencite Hall.
- ❖ Perú, Movimiento Manuela Ramos, (2006). *Microempresa, Formalización y Seguridad Social*. Lima: Autores.
- ❖ Sánchez, J. (2002). *Análisis de la rentabilidad de la empresa*. [Citada 2013 Oct.] Disponible en: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>
- ❖ Pérez, J. (2002). *Gestión de calidad empresarial*. Madrid: Esic Editorial.
- ❖ De Andrés, J. (2008). *Marketing en empresas de servicios*. México: Alfaomega Grupo Editor, S.A. del C.V.
- ❖ Gil, I. (1995). *La conceptualización y evaluación de la calidad de servicio al cliente percibida en el punto de venta*. Madrid, España: Puzzle.
- ❖ Barcenás, D. (2014). *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú – Aeropuerto Piura* (Tesis para optar el título de licenciada en Administración), Universidad Nacional de Piura, Perú.
- ❖ Vargas, M. & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: concepto y herramientas* (3ra ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- ❖ Figueroa, O. (2005) *Transporte urbano y globalización. Políticas y efectos en América Latina*. Recuperado de 89

<http://espaciosmetropolizados.wordpress.com/2011/03/03/transporteurbano-y-globalizacion-figueroa-2005/>

- ❖ Colmenares, D. & Saavedra, J. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. Buenos Aires, Revista Técnica Administrativa, 6(4), 138-175.

- ❖ Flores, R., Flores, J., & Arce, B. (2013). Sustentabilidad e innovación en las organizaciones. Ciudad de México, México: Gasca.

- ❖ Horovitz, J. (1990). La calidad del servicio: A la conquista del cliente. Madrid, España: McGraw Hill.

- ❖ Kotler, P. & Armstrong, G. (2003). Fundamentos de marketing (6ta ed.). Ciudad de México, México: Pearson

6.2. Anexos

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
Nº	ACTIVIDAD	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Se recibió asesoramiento por parte del docente para	X															
2	Se identificaron las variables de estudio		X	X													
3	Se estableció las variables de estudio				X												
4	Se determinó el sector de estudio				X												
5	Se determinó el rubro de estudio					X											

6	Recolección de la muestra de estudio							X	X										
7	Se realizó la matriz de coherencia									X									
8	se estableció el título del trabajo de										X								
9	Revisión de literatura									X	X	X							
10	determinación del problema										X								
11	Se determinó el objetivo general y específico											X							
12	Se desarrolló la justificación del proyecto											X							
13	Se recolectó información necesaria para la realización del												X						
14	Se realizó la formulación de la hipótesis													X	X				
15	Se seleccionó la metodología del proyecto														X	X			
16	Se estableció el presupuesto a utilizar															X	X		
17	Se adecuó el proyecto al método APA																		
18	Se elaboró y se presentó el																		
19	Sustentación del informe presentado																		

MATRIZ DE COHERENCIA

Problema de investigación	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología	Instrumentos y procedimientos
<p>Pregunta general:</p> <p>¿Cuál es la caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del distrito y provincia de Satipo – 2018?</p>	<p>Objetivo General Determinar las características del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) del distrito y provincia de Satipo – 2018?</p> <p>Objetivo específico 1: Determinar el perfil de los representantes legales de las MYPES del área de estudio.</p> <p>Objetivo específico 2: Determinar las características de las MYPES del área de estudio.</p> <p>Objetivo específico 3: Determinar las características del financiamiento de las MYPES del área de estudio.</p> <p>Objetivo específico 4: Determinar las características de la rentabilidad de las MYPES del área de estudio.</p>	<p>Variable 1: Financiamiento</p> <p>Variable 2: Rentabilidad</p>	<p>Población: 13 Empresas de transporte terrestre interprovincial (buses)</p> <p>Muestra: 100% de las empresas de la zona de estudio.</p>	<p>Diseño: - No experimental - Transversal - Descriptivo</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Fuente. Encuesta realizada a las MYPES del sector de servicios de transporte terrestre interprovincial (buses) en el distrito y provincia de Satipo – 2018.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
Perfil de los Representantes Legales	Son algunas de las características que poseen los propietarios y/o administradores de las MYPES	Sexo	Nominal: Femenino Masculino
		Edad	Razón: Años
		Estado Civil	Nominal: Soltero Casado Conviviente
		Grado de instrucción	Nominal: Primaria Secundaria Técnica Universidad
		Cargo que desempeña	Nominal: Administrador Atención al cliente
Perfil de la MYPE	Son algunas de las características de las MYPES de estudio	Cantidad de trabajadores	Razón: 1 – 2 trabajadores 3 – 4 trabajadores 5 – 6 trabajadores 7 a más
		Edad de los trabajadores	Razón: Años
		Años de funcionamiento	Razón: 1 - 5 años 6 - 10 años 11 a más
		Promedio de clientes al día	Razón: 0 – 5 clientes 6 – 10 clientes 11 a más
		Nivel de formalización	Nominal: SUNAT Municipalidad Persona natural Persona jurídica

		Régimen tributario afiliado	Nominal: Régimen único simplificado Régimen especial Régimen general Régimen MYPE
		Kit Anti-Incendios	Nominal: Si - No
		Certificado Defensa civil	Nominal: Si - No
Financiamiento de las MYPES	Son algunas de las características relacionadas con el financiamiento de las MYPES	Solicitud de préstamo	Nominal: Si - No
		Fuente de financiamiento	Nominal: Familiar - Bancario Edpyme - Prestamista Caja Municipal - Financieras
		Inversión del financiamiento	Nominal: Muebles y enseres Mejoramiento del local Insumos para venta Publicidad
		Monto del crédito obtenido	Razón: 500 – 1500 soles 1501 – 2500 soles 2501 – 5000 soles 5001 – 7500 soles 7501 - a más
		Tiempo de pago	Razón: 6 meses 12 meses 18 meses 24 meses
		Problemas al solicitar el crédito	Nominal: Si - No
Rentabilidad en las MYPES	Percepción que tienen los propietarios y/o administradores de las MYPES de la rentabilidad de sus empresas en el periodo de estudio	Mejoramiento de la rentabilidad, posterior al financiamiento	Nominal: Si - No
		Percepción de la rentabilidad en la empresa	Nominal: Si - No
		Percepción del nivel de rentabilidad en la MYPE	Razón: 1% - 10% rentabilidad 11% - 20% rentabilidad 21% - 30% rentabilidad 31% a más

FIGURAS

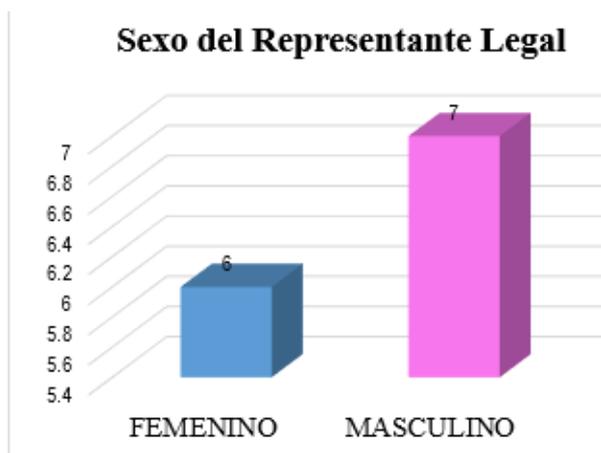


Figura N°01 Sexo de los Representante Legales de las Mypes

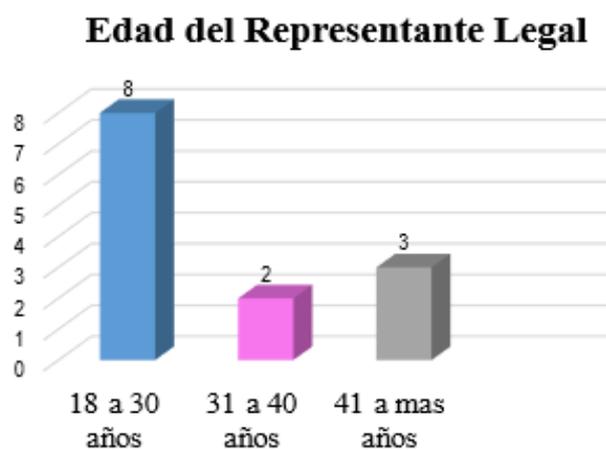


Figura N°02 Edad de los Representantes Legales de las Mypes

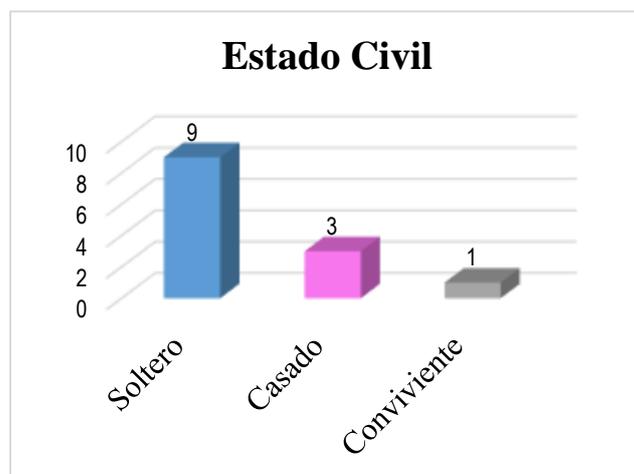


Figura N°03 Estado Civil de los Representantes Legales de las Mypes

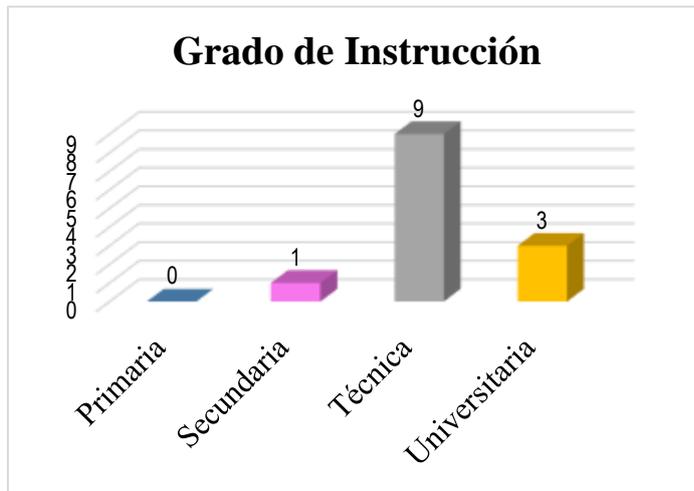


Figura N°04 Grado de instrucción de los Representantes Legales de las Mypes

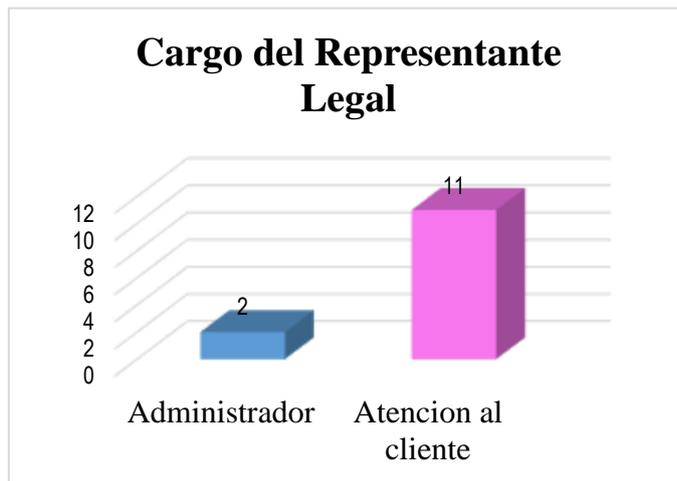


Figura N°05 Cargo de los Representantes Legales de las Mypes

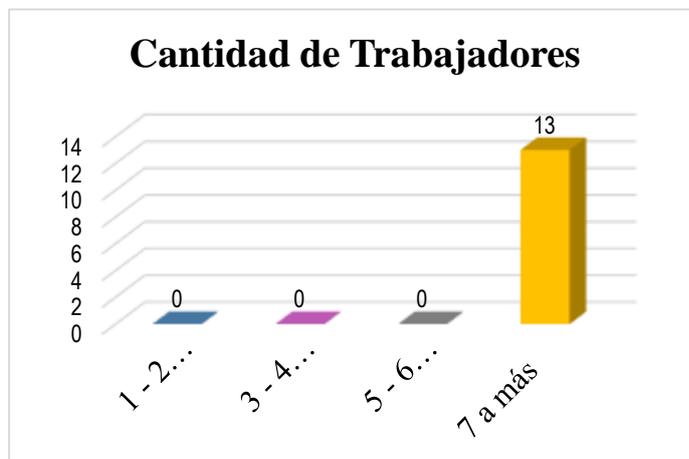


Figura N°06 Cantidad de trabajadores de las Mypes



Figura N° 07 Edad de los trabajadores de las Mypes

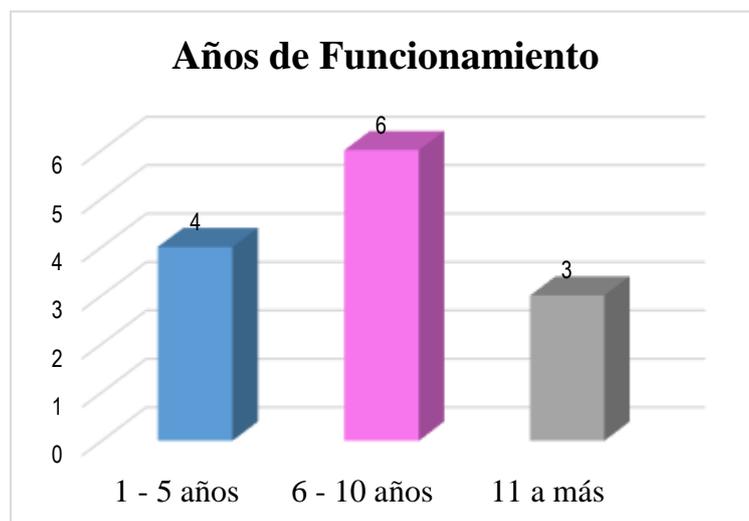


Figura N° 08 Años de funcionamiento de las Mypes

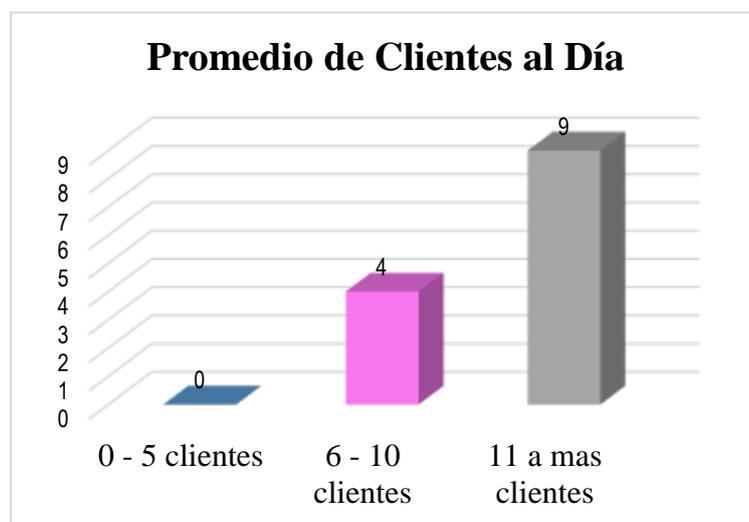


Figura N° 09 Promedio de clientes al día de las Mypes

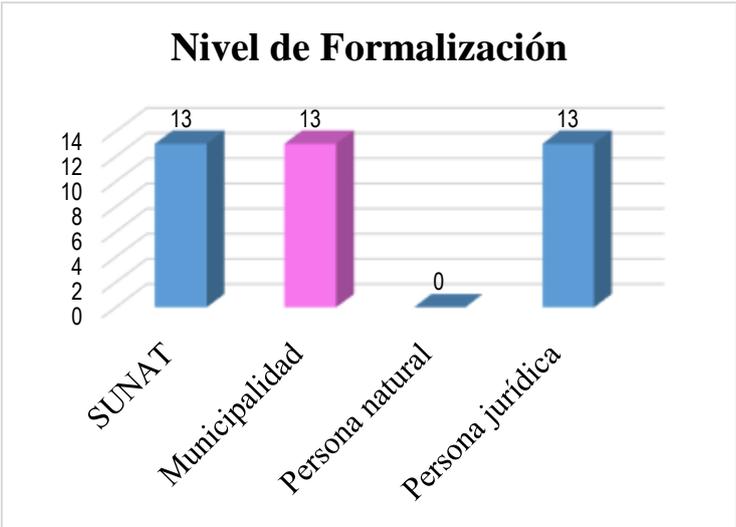


Figura N° 10 Nivel de formalización de las Mypes

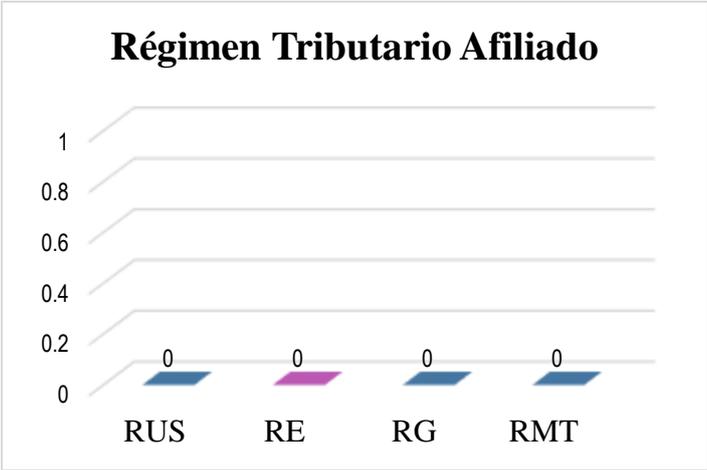


Figura N°11 Régimen tributario afiliado de las Mypes

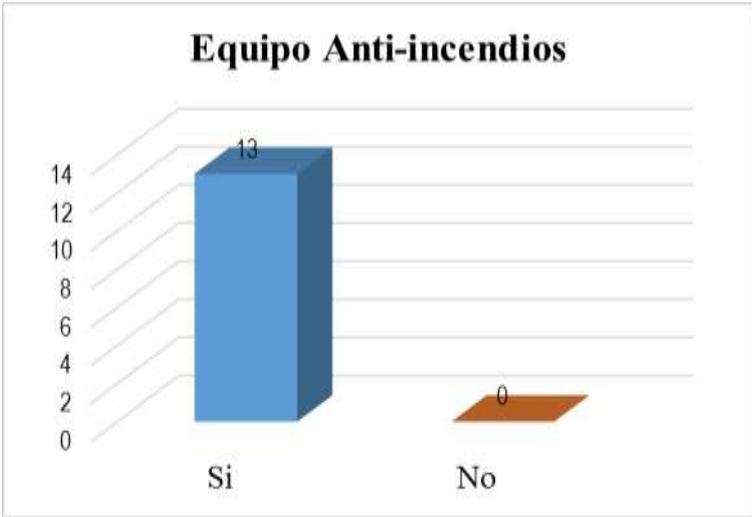


Figura N°12 Equipo anti incendios de las Mypes



Figura N° 13 Certificación de Defensa Civil de las Mypes

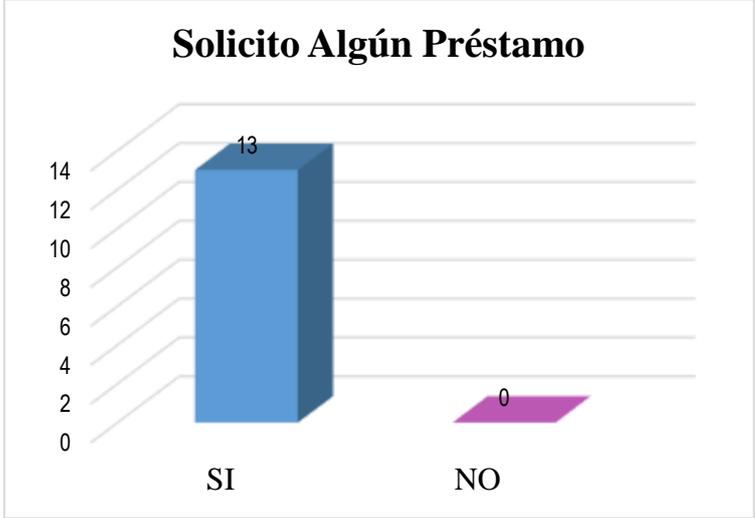


Figura N° 14 Solicitud de préstamo de las Mypes

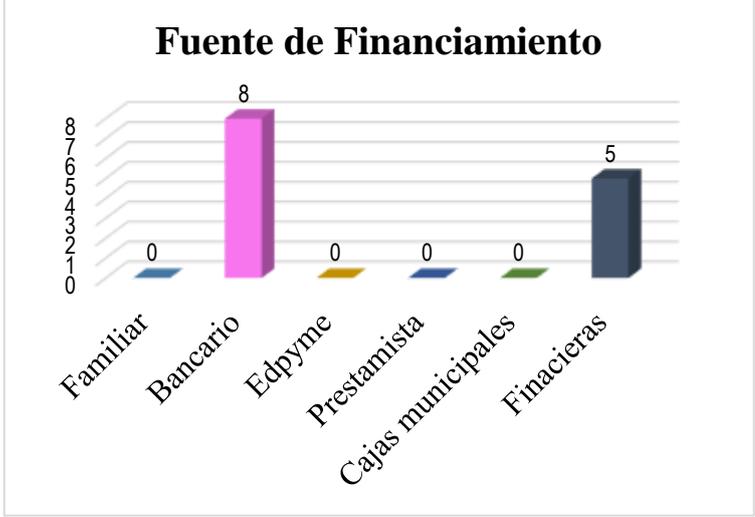


Figura N° 15 Fuente de financiamiento de las Mypes

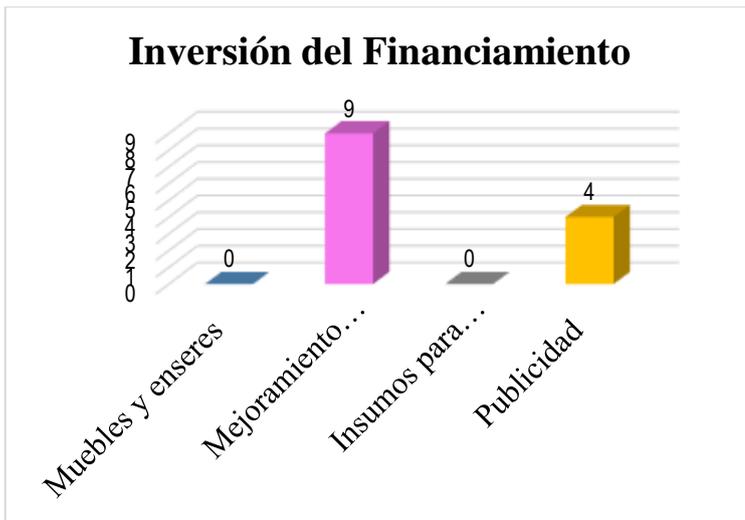


Figura N° 16 Inversión del financiamiento de las Mypes

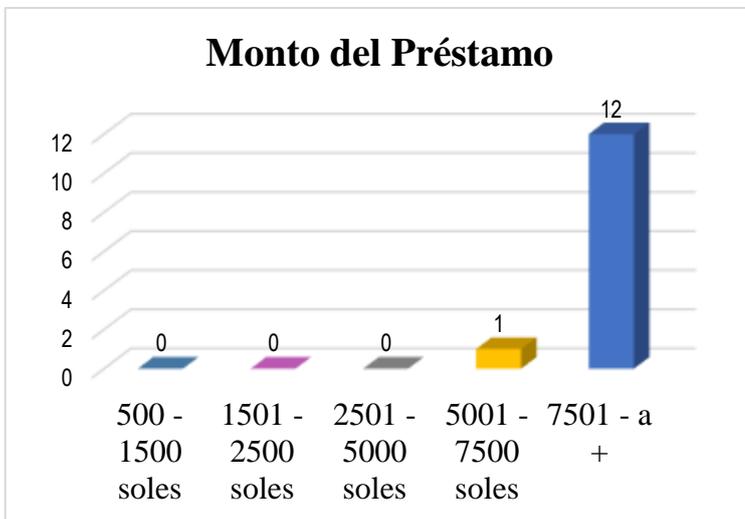


Figura N° 17 Monto de préstamo de las Mypes

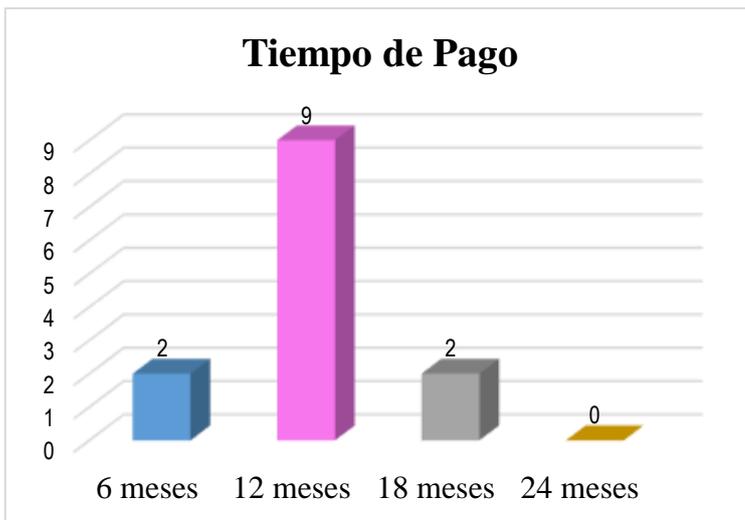


Figura N° 18 Tiempo de pago de las Mypes



Figura N° 19 Problemas al solicitar el préstamo de las Mypes

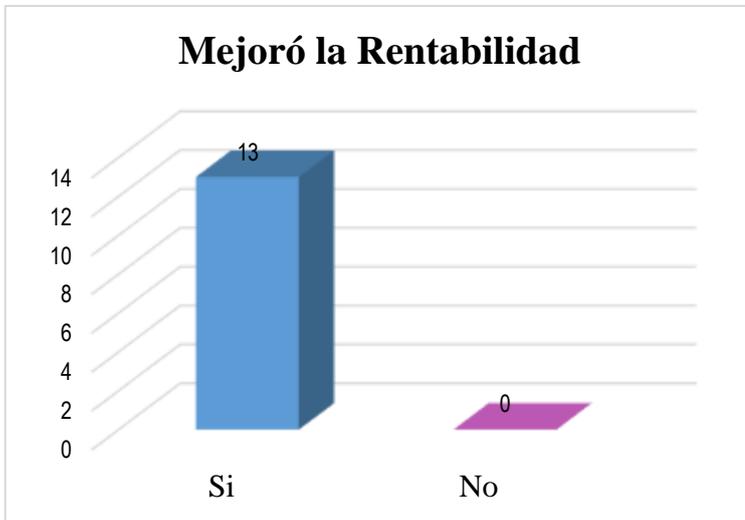


Figura N° 20 Mejora de la rentabilidad de las Mypes

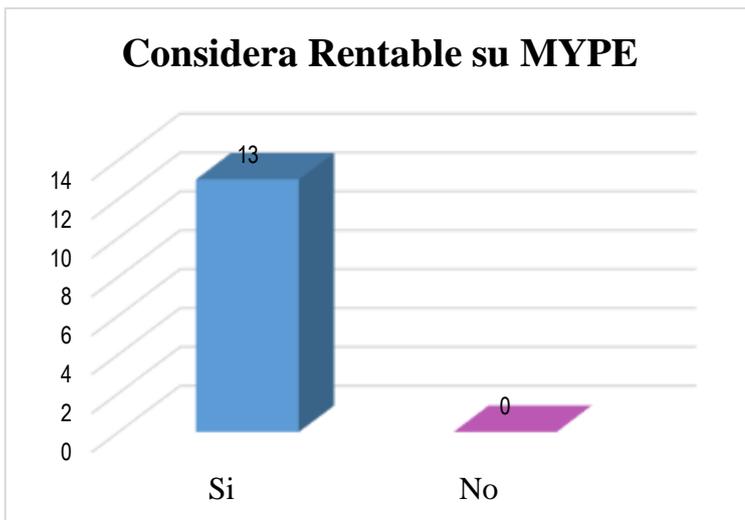


Figura N° 21 Considera rentable su Mype

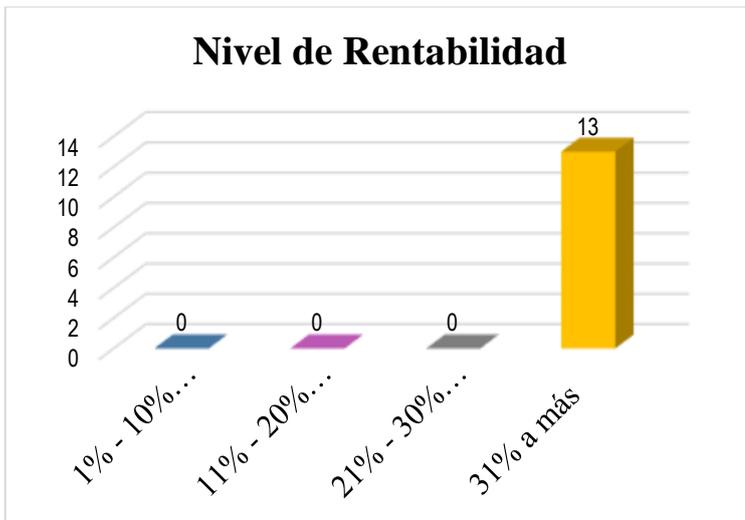


Figura N° 22 Nivel de rentabilidad de las Mype

CUESTIONARIO

“CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR DE SERVICIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE INTERPROVINCIAL (BUSES) DEL DISTRITO Y PROVINCIA DE SATIPO - 2018”.

Nombre de la Asociación:

.....

Representante legal:

.....

Dirección:

Teléfono:

I.- DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL

1. **¿Sexo?**
2. **Edad del representante legal**.....
3. **¿Estado civil?**
Soltero () Casado () Conviviente ()
4. **¿Cuál es su grado de instrucción?**
Primaria () Secundaria () Técnica () Universitaria ()
5. **¿Cuál es el cargo que desempeña en el negocio?**
Dueño () Administrador () Atención al cliente ()

II.- CARACTERÍSTICAS DE LA MYPE

6. **¿De cuántos trabajadores está conformada la MYPE?**
7. **¿Qué edad poseen los trabajadores?**
18 a 30 años () Cuántos.....
31 a 40 años () Cuántos.....
41 más () Cuántos.....
8. **¿Cuántos años de funcionamiento tiene el negocio?**
9. **¿Cuántos clientes, en promedio, recurren al local durante el día?**
0 - 5 () 6 - 10 () 11 a más ()
10. **¿Qué nivel de formalización tiene su negocio?**
SUNAT ()
Municipalidad ()
Persona natural ()
Persona jurídica ()

11. ¿En qué Régimen tributario se encuentra afiliado?

- Régimen único simplificado ()
Régimen Especial ()
Régimen General ()
Régimen MYPE ()

12. ¿Cuenta con equipos anti incendio?

- SI () NO ()

13. ¿Tiene certificación de Defensa Civil?

- SI () NO ()

III.- FINANCIAMIENTO

14. ¿Solicitó algún préstamo para su empresa?

- SI () NO ()

15. ¿Cuál es su fuente de financiamiento más recurrente?

- Familiar ()
Bancario ()
Edpyme ()
Prestamista ()
Caja municipal ()
Financiera ()

16. ¿En que suele invertir el financiamiento?

- Muebles y enseres ()
Mejoramiento del local ()
Insumos para venta ()
Publicidad ()

17. ¿Cuál fue el monto del préstamo?

- 500 – 1500 ()
1501 – 2500 ()
2501 – 5000 ()
5001 – 7500 ()
7501 a más ()

18. ¿En cuánto tiempo pagó su préstamo?

- 6 meses ()
12 meses ()
18 meses ()

24 meses ()

19. **¿Tuvo algún inconveniente al solicitar su crédito y de qué tipo?**

SI () NO ()

IV.- RENTABILIDAD

20. **¿Ha mejorado la rentabilidad después del financiamiento?**

SI () NO ()

21. **¿Considera su empresa rentable?**

SI () NO ()

22. **¿En qué nivel de rentabilidad se encuentra su mype?**

1% - 10% () 11% - 20% () 21% - 30% () 31% a más ()