



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO,  
CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ:  
CASO EL “RESTAURANT” VIAVIA CAFÉ AYACUCHO S.A.C –  
AYACUCHO, 2018.

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES  
Y FINANCIERAS**

**AUTORA:**

QUINTO DE LA CRUZ, ESTHER

**ORCID:** 0000-0002-4940-3252

**ASESOR:**

SÁNCHEZ ESPINOZA, YURI VLADIMIR

**ORCID:** 0000-0002-1490-5869

**AYACUCHO\_PERÚ**

**2019**

## **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.**

CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO, CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO “RESTAURANT” VIAVIA CAFÉ AYACUCHO S.A.C. – AYACUCHO, 2018

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

QUINTO DE LA CRUZ, ESTHER

**ORCID:** 0000-0002-4940-3252

Universidad católica los ángeles de Chimbote, Estudiante de Prepago,  
Ayacucho, Perú

### **ASESOR**

Mg. CPCC. SÁNCHEZ ESPINOZA, YURI VLADIMIR

**ORCID:** 0000-0002-1490-5869

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, Ayacucho,  
PERÚ

### **JURADO**

#### **Apellidos y Nombres**

MGTR. CPCC. MARIO PRADO RAMOS

**ORCID:** 0000-0002-1490-5869

PRESIDENTE

#### **Apellidos y Nombres**

MGTR. CPCC. ANTONIO ROCHA SEGURA

**ORCID:** 0000-0001-7185-2575

MIEMBRO

#### **Apellidos y Nombres**

MGTR. CPCC. MANUEL JESUS GARCIA AMAYA

**ORCID:** 0000-0001-6369-8627

MIEMBRO

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

MGTR. CPCC. MARIO PRADO RAMOS

**PRESIDENTE**

---

MGTR. CPCC. ANTONIO ROCHA SEGURA

**MIEMBRO**

---

MGTR. CPCC. MANUEL JESUS GARCIA AMAYA

**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, doy las gracias a mi Dios por darme la vida y por darme su apoyo incondicional, por darme su amor, fuerza y fe para ser posible mis propósitos y metas, agradezco también por brindarme sus bendiciones y por permitirme conocer y compartir y hacer amigos y docentes en ULADECH.

Doy las gracias a mis padres por haber confiado en mi persona, recalcarne y brindándome su apoyo incondicional en todo momento.

Agradezco a mi novio por brindarme su apoyo en todo momento y a mis hermanos por animarme a continuar con mis estudios.

Agradezco a mi asesor Mg. CPCC. SÁNCHEZ ESPINOZA, YURI VLADIMIR, por brindarme sus capacidades y conocimientos científicos, su dedicación y esfuerzo. De igual modo a la universidad ULADECH y a la plana de docentes por sus buenas enseñanzas y dedicación.

## **DEDICATORIA**

Dedico a mis padres por brindarme su apoyo incondicional en mi vida estudiantil, por inculcarme, y brindarme sus consejos, paciencia y por guiarme en el camino de la vida, así poder realizar mis metas mis sueños.

A mi novio y a mis hermanos por brindarme su apoyo y ánimo para poder llegar mis metas y por darme consejos para la vida, por su compañía en todo momento.

## 5. RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: Describir las características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa restaurant Viavia café Ayacucho S.A.C – Ayacucho, 2018. La investigación fue descriptiva – bibliográfica – documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio a través de la técnica de la entrevista a profundidad. Y la conclusión de los autores sólo se han limitado a describir y conceptualizar por separado las variables de financiamiento, capacitación y rentabilidad de Mypes en el sector servicios, y al respecto a los componentes de financiamiento, capacitación y rentabilidad, los resultados encontrados por los autores nacionales y el caso sí coinciden porque acuden al autofinanciamiento y al financiamiento de terceros, también capacitan a sus trabajadores para que así sean eficiente y sea de rentable para la empresa. El financiamiento, capacitación y rentabilidad de la empresa Restaurant Viavia Café Ayacucho SAC, puesto que la empresa está marchando bien y que aplican los dos variables continuamente el variable financiamiento la empresa se autofinancia constante lo cual tendrá más de rentabilidad en la empresa, lo cual no afecta a la gestión y sus objetivos en general; por lo cual , en los antecedentes y bases teóricas es estable que si se aplica, el financiamiento, capacitación y rentabilidad, para que la empresa sea eficiente.

**Palabras claves:** Capacitación, Financiamiento, Micro y Pequeñas Empresas, Rentabilidad

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to describe the mappings of the financing, training and profitability of micro and small enterprises in the service sector of Peru and the restaurant company Viavia café Ayacucho S.A.C – Ayacucho, 2018. The investigation was descriptive – bibliographic – documental and case; for the collection of information, bibliographies and a relevant closed-question questionnaire applied to the company manager of the case study were used through the technique of the in-depth interview. And the authors' conclusion have only been limited to describing and conceptualizing separately the financing, training and profitability variables of Mypes in the service sector, and in this regard the financing, training and profitability components, the results found by the national authors and the case do agree because they turn to self-financing and third-party financing, they also empower their workers to be efficient and profitable for the company. The financing, training and profitability of the company Restaurant Viavia Café Ayacucho SAC, since the company is going well and that they apply the two variables continuously the variable financing the company is constantly self-financing which will have more profitability in the company, which does not affect management and its overall objectives; therefore, in the background and theoretical basis it is stable that if applied, the financing, training and profitability, for the company to be efficient.

**ClabeS Words:** Training, Financing, Micro and Small Business, Profitability

## 6. Contenido (índice)

CARÁTULA.....	i
1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA (OPCIONAL).....	v
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
5. RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
6. Contenido (índice).....	ix
INDICE DE CUADROS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	14
2.1. ANTECEDENTES.....	14
2.1.1. Internacionales.....	14
2.1.2. Nacionales.....	15
2.1.3. Regionales.....	17
2.1.4. Locales.....	18
2.2. BASES TEÓRICAS.....	19
2.2.1. Teorías del financiamiento.....	19
2.2.2. Teorías de Capacitación.....	22
2.2.3. Teorías de Rentabilidad.....	25
2.2.4. MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES).....	28
2.3. Marco Conceptual.....	31
2.3.1. Conceptual de financiamiento.....	31
2.3.2. Conceptual de Capacitación.....	33
2.3.3. Conceptual de Rentabilidad.....	34
2.3.4. MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES).....	36
i. ¿Qué es una Mypes?.....	37
ii. Formalización y Constitución.....	37
iii. ¿Qué beneficios obtiene la MYPE formalizada?.....	38
iv. Requisitos.....	38
III. HIPÓTESIS.....	39

<b>IV. METODOLOGÍA</b> .....	39
<b>4.1. Diseño de la Investigación.</b> .....	39
<b>4.2. Población y Muestra.</b> .....	39
<b>4.2.1. Población.</b> .....	39
<b>4.2.2. Muestra.</b> .....	40
<b>4.3. Definición y Operacionalización de las variables.</b> .....	40
<b>4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.</b> .....	40
<b>4.4.1. Técnicas</b> .....	40
<b>4.4.2. Instrumentos</b> .....	40
<b>4.5. Plan de Análisis</b> .....	41
<b>4.7. Principios éticos.</b> .....	43
<b>V. RESULTADOS</b> .....	43
<b>5.1. Resultados</b> .....	43
<b>5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:</b> .....	43
<b>5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:</b> .....	47
<b>5.2.3. “Respecto al objetivo específico 3:”</b> .....	49
<b>5.2. Análisis de Resultados:</b> .....	52
<b>5.2.1. Respecto al objetivo específico 1:</b> .....	52
<b>5.2.2. Respecto al objetivo específico 2:</b> .....	52
<b>5.2.3. Respecto al objetivo específico 3:</b> .....	53
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	55
<b>6.1. Respecto al objetivo 1:</b> .....	55
<b>6.2. Respecto al objetivo 2:</b> .....	55
<b>6.3. Respecto al objetivo 3:</b> .....	55
<b>6.4. Respecto al objetivo general:</b> .....	56
<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b> .....	57
<b>Referencias Bibliograficas</b> .....	57
<b>ANEXOS</b> .....	60
<b>Anexo 01: Cuestionario</b> .....	60

## INDICE DE CUADROS

<b>Nº DE CUADRO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Pagina</b>
01	Objetivo genérico 1.....	34
02	Objetivo específico 2.....	49
03	Objetivo comparativo 3.....	40

## I. INTRODUCCIÓN

El presente informe final de investigación tiene por finalidad determinar las principales características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas – (MYPEs) del sector servicio del Perú: caso el Restaurant Viavia Café Ayacucho S.A.C – Ayacucho 2018; al mismo tiempo mostraremos el planeamiento y la investigación.

Las principales características del financiamiento de las (MYPE) del sector servicio de los Restaurantes, es en la forma que se obtiene el dinero son financiadas por entidades bancarias y son mayormente por entidades no bancarias, se hacen a través de créditos, a plazo, y en cuanto a la rentabilidad lo lograron tener utilidades en un determinado periodo con los microcréditos que fueron obtenidos.

La frecuencia observación de la realidad problemática en el ámbito del Restaurat ViaVia Café Ayacucho SAC, crearon en mí una inquietud de conocer las variables de financiamiento, capacitación y la rentabilidad y si esta rentabilidad era producto del financiamiento bancario o no bancario, si la rentabilidad obtuvo un positivo, y si tuvieron alguna capacitación en la empresa, o como hicieron que la empresa marchara. Son muy importante los tres variables en una empresa de que tengan en cuenta, porque cada variable tiene su función.

Finalmente, el presente informe final de la investigación tiene como síntesis de **problema o el enunciado del problema**: ¿Cuáles son las características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio del Perú y de la Empresa “Restaurant” Viavia Café Ayacucho S.A.C – Ayacucho, 2018?; y se **justifica**: Correspondiente a mi informe final de la investigación se va realizar las razones correspondientes, para dar a conocer a la Empresa RESTAURANT VIAVIA CAFÉ AYACUCHO S.A.C la información correspondiente del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las MYPEs, obteniendo la información necesaria y correspondiente que es para sector **servicio**.

También se va realizar con el fin de ayudar en los riesgos de financiamiento a la Empresa RESTAURANT VIAVIA CAFÉ AYACUCHO S.A.C, por lo cual tener la exacta pertinencia o importancia al aspecto servicio que ellos brindan.

Por lo cual también esta investigación se justifica porque desde el punto de vista metodológico proporciona un instrumento para el recojo de información de otros trabajos parecidos a realizarse en otros ámbitos geográficos de la región y del país.

La **metodología** de informe final de la investigación es de tipo cualitativo y nivel descriptivo, bibliográfico – documental y de caso; como resultado tenemos al **Respecto a los Resultados** de la comparación de los resultados específicos 1 y 2 se establece de que: los resultados del objetivo específico 1 y 2 si coinciden en el financiamiento y en la capacitación pero en el variable rentabilidad no coinciden, por lo tanto, le será útil para la empresa y para otras empresas ya que influyen el sector servicio de diferentes rubros; **concluye** de la siguiente manera. De acuerdo a los resultados y análisis de resultados se llegó a una conclusión que la de los autores sólo se han limitado a describir y conceptualizar por separado las variables de financiamiento, capacitación y rentabilidad de MYPEs en el sector servicios, y al respecto a los componentes de financiamiento, capacitación y rentabilidad, los Resultados encontrados por los autores nacionales y el caso sí coinciden porque acuden al financiamiento de terceros y se autofinancian, también aplican la capacitación o sea capacitan a sus trabajadores para que así sean eficiente y sea de rentable para la empresa. El financiamiento, capacitación y rentabilidad de la empresa Restaurant Viavia Café Ayacucho SAC, puesto que la empresa está marchando bien y que aplican los dos variables continuamente el variable financiamiento la empresa se autofinancia constante lo cual tendrá más de rentabilidad en la empresa, lo cual no afecta a la gestión y sus objetivos en general; por lo cual , en los antecedentes y bases teóricas es estable que si se aplica, el financiamiento, capacitación y rentabilidad, además cuidar los intereses de la empresa con eficiencia y eficacia.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. ANTECEDENTES

#### 2.1.1. Internacionales.

**León (2016)** En su tesis de investigación que lleva por título: Alternativas de financiamiento para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Latinoamericana Cuyo objetivo fue realizar un diagnóstico de la situación actual del financiamiento de la Pyme en Latinoamérica, siendo de tipo documental – descriptivo; concluyen que, la principal fuente de financiamiento de este sector son los recursos propios y los préstamos de instituciones financieras no bancarias son la última fuente de financiamiento para capital de trabajo, esto se debería a las altas tasas de interés que cobran estas empresas del sector financiero.

Este autor nos informa que en Latinoamérica que ellos se financian de autofinanciamiento y recurren a no bancarias para que puedan obtener un capital para que así marche sus empresas.

**González (2015)** El autor nos informa sobre el variable del financiamiento de que lleva como título de su investigación, Impacto del Financiamiento a largo plazo como factor de rentabilidad de las MiPymes del sector Comercio en el Municipio de Querétaro (México). Universidad Autónoma de Querétaro. El autor en su tesis o trabajo de investigación concluye que la problemática actual que viven las MiPymes en México resalta o deriva de múltiples factores externos e internos, señalando principalmente la escasez de financiamiento y el bajo nivel de rentabilidad, teniendo como resultado lo siguiente: Nueve de cada diez encuestados manifiestan que el financiamiento a largo plazo influyó en su rentabilidad.

**Veleccela (2016)** Según este autor en su tesis titulada: El Análisis de las Fuentes de Financiamiento para las Mypes realizado en la Cuenca – Ecuador. Donde llegó

a una conclusión: que en el mercado se ven amplias y variadas opciones de financiamiento para las MYPES, pero sus propietarios no las utilizan porque desconocen sobre su existencia, consideran que sus procesos son complicados o fastidioso y generalmente buscan la opción más cara pero que finalmente termina siendo la más rápida, como es el caso de los que se dedican a los préstamos informales, donde ellos cobran muy altos su interés.

### **2.1.2. Nacionales**

**Baylón (2016)**, define este autor en su tesis titulada: Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas Sector Servicios Rubro Restaurantes, Del Distrito De Surquillo Cercado, Provincia Y Departamento De Lima, Periodo 2014 2015. Siendo el objetivo general es: Describir las principales características del financiamiento, la Capacitación y la rentabilidad, de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Surquillo Cercado, de la provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2014 2015. Donde concluye que el financiamiento y la capacitación han sido aspectos importantes en los restaurantes del distrito de Surquillo Cercado, los empresarios han percibido que el financiamiento ha mejorado su rentabilidad y la capacitación ha sido una inversión que han realizado y que ha permitido alcanzar dicha rentabilidad. Es por ello que perciben que sus empresas son rentables.

**Rodriguez (2018)**. Según autor su tesis titulada: EL Financiamiento y su Incidencia en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Cebicheria el Mijano Eirl. De Iquitos, 2016. El siguiente objetivo general: Describir la influencia de la incidencia del financiamiento en la rentabilidad de las MYPES del Perú caso: RESTAURANT CEBICHERIA EL MIJANO EIRL. Iquitos, 2016. Llega a una

conclusion de que dentro de los mercados financieros, los rendimientos se incrementa en proporción al riesgo de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa RESTAURANT CEBICHERIA EL MIJANO EIRL. de Iquitos, por ello las entidades tienen restricciones muchas veces para solicitar préstamos de entidades bancarias, muchas MYPES obtienen crédito de entidades no bancarias y terceros con una tasa de interés mucho más elevadas, perjudicando su continuidad operacional, restringiendo también compra tecnológica y mercadería para hacer frente a las grandes empresa. Por lo cual al analizar las documentaciones se encontró que la empresa viene teniendo problemas de baja rentabilidad en la que no permite el mejor desenvolvimiento de la empresa en beneficio de los inversionistas, por lo que se observa que existe un mal manejo de las herramientas de la gestión financiera, para que poyen a mejorar este problema de rentabilidad en la empresa. Por lo cual se plantea un plan financiero que apoye a aumentar la rentabilidad de la empresa para así poder cumplir con los objetivos y metas planificadas.

Para ello que al momento de querer solicitar un crédito, se evalué todo lo que contrae y poder contar con las garantías reales y requisitos solicitados suficientes para que les permitan acceder al crédito y que pueden ser utilizados en los procedimientos de gestión y ayudar para la captación de los recursos financieros que se necesitan y que resultan necesarios para el desarrollo y crecimiento de las Mypes, en especial de la misma empresa.

**Vega (2015)** El autor en su tesis titulada, Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio rubro Hotely Restaurantes en el departamento de Huancavelica en el periodo 2012-2013. Nos indica que la Universidad Uladech Católica, en su tesis o trabajo de investigación ha llegado a una conclusión de que el 55,56% de los

empresarios solicitan crédito a las cajas rurales, el 66,67% acceden a crédito para comprar activos para su empresa, un 33,33% acceden a crédito para mejora del local, las Mypes son la mayor cantidad de empresas en el Perú con un 97% y en Huancavelica es el 100% por lo que existen acciones por parte de las instituciones financieras como presencia de financiamiento a estas mypes.

**Mena (2016)** En su tesis titulada, Caracterización del Financiamiento y la Rentabilidad en las Mypes del sector servicio, rubro restaurant en el centro de la ciudad de Piura año 2014. Uladecch Católica. En su tesis ha llegado a un conclusión de la siguiente manera, que respecto al empresario la edad promedio de los empresarios es de 25 a 44 años, que 63,33% de empresarios tiene instrucción superior no universitaria, respecto al financiamiento el 53,33% de las mype obtuvieron crédito y lo invirtieron en mejora de local, el 46,67% en capital de trabajo, el 33,33% y 26,67% de los empresarios dijeron que la rentabilidad se incremento en 5% y 15%, la mayoría de las Mypes encuestadas obtuvieron financiamiento del sistema no bancario y lo invirtieron en el mejoramiento de sus locales.

### **2.1.3. Regionales**

**Cruz (2015)** El autor en su tesis titulada, Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las mypes del sector servicio rubro restaurant del centro de Trujillo año 2014, nos da a conocer que su objetivo fue describir las principales características del financiamiento y la rentabilidad de las mypes del sector servicio, rubro restaurant del centro de Trujillo año 2014, llegó a una conclusión a los siguientes resultados: que el 53.85 % de las mypes encuestadas recibieron crédito del sistema no bancario y lo invirtieron en el mejoramiento y/o ampliación de sus locales.

**Sánchez (2016)** El autor en su tesis de investigación cuyo título es: El financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio – rubro Cebichería del distrito de Independencia –Huaraz, 2015, tiene el objetivo principal, fue describir las principales características del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las MYPES del sector servicio – rubro cevicherías del Distrito de Independencia – Huaraz, 2015; y llegó a los siguientes resultados: que el 80% de las MYPES encuestadas recibieron crédito de instituciones bancarias e invirtieron dicho crédito en el mejoramiento y/o ampliación de sus locales y el 20% dijeron que invirtieron en activos fijos y capital de trabajo.

#### **2.1.4. Locales**

**MUNAYLLA (2019)** según este autor, El Financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso de la empresa “Romís” E.I.R.L. - Ayacucho, 2019. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: determinar y describir las principales características del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “ROMIS” E.I.R.L. - Ayacucho, 2019; la investigación fue descriptiva –bibliográfica – documental y de caso; para el recojo de información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica - documental y la entrevista, para lo cual se utilizó como instrumentos las fichas bibliográficas y un cuestionario de 10 preguntas cerradas, respectivamente; obteniéndose los siguientes resultados: respecto a las características del financiamiento de las Mypes del Perú, los autores determinan que es limitado el acceso al crédito comercial por parte de los bancos ya que no se otorgan las facilidades, esto se debe a que las pequeñas empresas son consideradas de alto riesgo al no poseer garantías. La empresa “ROMIS” E.I.R.L., el crédito obtenido empleó para capital de trabajo, asimismo se concluye que las Mypes del Perú y la empresa “ROMIS”

E.I.R.L., muestran ciertas limitaciones en la obtención del crédito por parte de las entidades bancarias, debido a que se considera un trámite dificultoso por los requisitos solicitados. Por otro lado, la empresa en estudio accede al financiamiento con la entidad bancaria en un primer crédito comercial lo cual fue invertido en capital de trabajo, logrando un incremento en la rentabilidad. Finalmente se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento, es decir, permitirá: describir las características del financiamiento y la rentabilidad Mypes del sector servicios del Perú y de la empresa “ROMIS”E.I.R.L.

**Escalante (2017)** En esta investigación nos informa que la mayor parte de micro y pequeñas empresas en Ayacucho funcionan de ilegal, sin contar con las licencias correspondientes. Y la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) informa que actualmente solo están formalizados un 25 por ciento, y mientras que el 75% funcionan ilegalmente. Las otras de las limitaciones es que Ayacucho no cuenta con espacios adecuados para la realización de ferias y promoción de productos, asimismo existe una carencia de parques industriales y terminales de carga. Y tampoco existe un financiamiento adecuado para este sector por las elevadas o muy altas tasas de interés por parte de las financieras (cooperativas, bancos, cajas, etc.).

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1. Teorías del financiamiento

**Venemedia (2014)**, En la teoría de la variable de financiamiento lo define y nos informa, que en el ámbito económico, el término financiamiento sirve para referirse a un conjunto de medios monetarios o de crédito, podría ser también un capital propio, destinados por lo general para la apertura de un negocio o para el cumplimiento de algún proyecto, ya sea a nivel personal u organizacional. Es importante saber que la manera más común de obtener financiamiento es a través

de un préstamo. Los préstamos pueden provenir de empresas o personas naturales, podría ser préstamos de familiares, o por la vía más tradicional, que es a través de créditos bancarios, cooperativas. A nivel empresarial, se presentan distintas fuentes de financiamiento, algunas de ellas son: Financiamiento a corto plazo, Financiamiento a largo plazo, Financiamiento interno, etc.

Según este autor (**Morgan, 2019**) tenemos los siguientes tipos de financiamientos:

### **Financiamiento a corto plazo y largo plazo**

Existen dos tipos de financiamiento: a corto y a largo plazo.

**Financiamiento a corto plazo:** es aquel cuyo plazo de vencimiento es inferior al año, como, por ejemplo, el crédito bancario.

**Financiamiento a largo plazo:** es aquel cuyo plazo de vencimiento es superior al año, aunque también puede no tener fecha límite para su devolución (cuando proviene de amigos o parientes). Tal es el caso de las ampliaciones de capital, la autofinanciación o de algunos préstamos bancarios. (Morgan, 2019)

### **Financiamiento interno y externo**

Dependiendo de su lugar de proveniencia, los financiamientos pueden dividirse en externos e internos.

**Financiamiento interno:** es aquel en el cual la empresa echa mano de sus propios medios económicos, producto de su actividad, para reinvertir sus beneficios en sí misma. Puede proceder de reservas, fondos propios, amortizaciones, etc.

**Financiamiento externo:** es aquel que proviene de inversionistas que no son parte de la empresa. Por ejemplo: el financiamiento bancario o de un sponsor.

### **Financiamiento propio y ajeno**

El financiamiento también se puede distinguir tomando en consideración la propiedad de este.

**Financiamiento propio:** está compuesto por aquellos recursos financieros que son de la empresa y que esta no está en la obligación de devolver, como las reservas y el capital social.

**Financiamiento ajeno:** está compuesto por todo aquel dinero que, pese a que está en la empresa, pertenece a terceros, y que ha entrado a esta por medio de créditos, de modo que en algún momento debe devolverse. (Morgan, 2019)

### **Financiamiento sin garantía**

**Antoni Rixiomar (2002)** según este autor, el crédito comercial y el crédito bancario son las formas más difundidas de obtención de recursos financieros, sin ofrecer garantías, con las que se manejan las empresas en el corto y mediano plazo, por la facilidad de acceso a esa fuente.

El crédito comercial es la mayor fuente de fondos a corto plazo para las empresas comerciales en conjunto. Debido a que los proveedores son más liberales al conceder crédito que las instituciones financieras, las pequeñas empresas en particular recurren al crédito comercial.

El crédito en cuenta corriente deriva su nombre del hecho de que el comprador no firma un documento formal de deuda donde quede constancia del importe que le debe abonar al proveedor. Éste extiende el crédito basándose en una investigación de crédito del comprador.

En algunos casos, se utilizan pagarés en lugar del crédito en cuenta abierta. El comprador firma un documento donde queda plasmada la deuda con el vendedor.

En el propio pagaré se fija la fecha del pago de la obligación. Este arreglo se emplea cuando el vendedor quiere que el comprador reconozca su deuda de un modo formal. Puede exigirle al comprador un pagaré si la cuenta se encuentra vencida.

### **Financiamiento con garantía**

**Antoni Rixiomar (2002)** La garantía es todo instrumento o mecanismo que utiliza el acreedor para reducir el riesgo de cobranza de su préstamo.

Las garantías pueden ser personales o reales. En el primer caso, se basan en la persona misma, sea el deudor o un tercero, que es quien avala y responde frente al acreedor, sobre el cumplimiento del compromiso contraído. Las garantías reales confieren al acreedor un derecho sobre determinados bienes – muebles o inmuebles – del deudor o un tercero.

Los financiamientos a mediano plazo se utilizan para financiar necesidades de fondos más permanentes, como es el caso de aumentos importantes en las cuentas por cobrar y los inventarios, así como brindar flexibilidad a un período de incertidumbre.

Los convenios de préstamo con garantía son más costosos en su administración que los préstamos sin garantías.

### **2.2.2. Teorías de Capacitación.**

**Frigo (2014)**, Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

**Venemedia (2014)**, Esta información de la pagina web nos detalla que fundamentalmente, la capacitación es vista como un proceso educativo a corto plazo, el cual emplea unas técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa, obtendrá los conocimientos y las habilidades necesarias, para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña. Una empresa que capacita continuamente a su personal, jamás caerá en el atraso y la obsolescencia de los conocimientos de estos, más bien contará con un recurso humano actualizado y en competencia con los demás, impactando de manera positiva en la productividad de la organización.

Contar con trabajadores que saben cómo actuar, qué hacer y cómo alcanzar el éxito de su empresa son imprescindibles y esto se logra en gran medida a la capacitación que recibe y a la disposición que el propio trabajador tenga de querer aprender y renovar conocimientos.

La importancia que ha ganado la capacitación es clave para la sobrevivencia y desarrollo de las empresas, porque cada vez más se requiere de personal que conozca "lo último" en los aspectos relacionados con sus actividades diarias.

Se puede definir a la capacitación como un conjunto de actividades didácticas orientadas a suplir las necesidades de la empresa y que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente.

### **¿Por qué capacitar?**

*"En cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención" (Peter Drucker)*

**Sutton (2001)** según este autor, hay muchas razones por las cuales una organización debe capacitar a su personal, pero una de las más importantes es el contexto actual. Y con esto me refiero a que vivimos en un contexto sumamente cambiante. Ante esta circunstancia, el comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo y por eso es debemos estar siempre actualizados. Por lo tanto las empresas se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno. Ninguna organización puede permanecer tal como está, ni tampoco su recurso más preciado (su personal) debe quedar rezagado y una de las formas mas eficientes para que esto no suceda es capacitando permanentemente.

Las personas son esenciales para las organización y ahora más que nunca, su importancia estratégica está en aumento, ya que todas las organizaciones compiten a través de su personal. El éxito de una organización depende cada vez más del conocimiento, habilidades y destrezas de sus trabajadores. Cuando el talento de los empleados es valioso, raro y difícil de imitar y sobre todo organizado, una empresa puede alcanzar ventajas competitivas que se apoyan en las personas.

### **Capacitación del personal que se encuentra en contacto con el cliente**

**Sutton (2001)** En este caso y para facilitar la explicación, solo se considerará como personal que se encuentra en contacto con el cliente, a los vendedores. Sin embargo, este análisis es posible extenderlo al resto del personal que interactúa con los clientes de una empresa.

De esta forma intento enfocarme en aquellas personas de una organización que son el punto de contacto con el cliente, lo que constituye el centro de mi análisis.

Todo nuevo vendedor por lo general recibe instrucciones en cinco grandes áreas: políticas y prácticas de la empresa, técnicas de venta, conocimiento del producto, características de la industria y de los clientes y tareas no relacionadas con las ventas, como la preparación de informes acerca del mercado. Un buen programa de capacitación eleva la confianza, mejora la moral, incrementa las ventas y finca mejores relaciones con los clientes. **Sutton (2001)**

De todos modos, es muy importante tener en cuenta que la capacitación no es solo para las contrataciones nuevas. Más bien, la capacitación se ofrece a todos los vendedores en un esfuerzo constante para afinar las habilidades de ventas y el establecimiento de relaciones. En búsqueda de relaciones sólidas entre el vendedor y el cliente, empresas como Toshiba ofrecen programas de capacitación con el objeto de mejorar las habilidades de ventas de asesoría y de escucha, así

como para ampliar los conocimientos del producto y de los clientes. Además, los programas de capacitación hacen hincapié en las habilidades interpersonales necesarias para convertirse en la persona de contacto para los clientes.

### **2.2.3. Teorías de Rentabilidad**

**Gardey (2014)**, Lo habitual es que la rentabilidad haga referencia a las ganancias económicas que se obtienen mediante la utilización de determinados recursos. Por lo general se expresa en términos porcentuales.

**MytripleA (2016)**, en esta definición nos indica que la rentabilidad es cualquier acción económica en la que se movilizan una serie de medios, materiales, recursos humanos y recursos financieros con el objetivo de obtener una serie de resultados. Es decir, la rentabilidad es el rendimiento que producen una serie de capitales en un determinado periodo de tiempo. Es una forma de comparar los medios que se han utilizado para una determinada acción, y la renta que se ha generado fruto de esa acción.

### **LA RENTABILIDAD ECONÓMICA**

**Martinez (2009)** La rentabilidad económica o de inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos.

La rentabilidad económica se establece como indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos. Además, el no tener en cuenta la forma en que han sido financiados los activos permitirá determinar si una empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad económica o por una deficiente política de financiación.

El origen de este concepto, también conocido como return on investment (ROI) o return on assets (ROA), si bien no siempre se utilizan como sinónimos ambos términos, se sitúa en los primeros años del s. XX, cuando la Du Pont Company comenzó a utilizar un sistema triangular de ratios para evaluar sus resultados. En la cima del mismo se encontraba la rentabilidad económica o ROI y la base estaba compuesta por el margen sobre ventas y la rotación de los activos.

## **LA RENTABILIDAD FINANCIERA**

**Martinez (2009)** La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios. Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone una limitación por dos vías en el acceso a nuevos fondos propios. Primero, porque ese bajo nivel de rentabilidad financiera es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa; y segundo, porque puede restringir la financiación externa.

En este sentido, la rentabilidad financiera debería estar en consonancia con lo que el inversor puede obtener en el mercado más una prima de riesgo como accionista. Sin embargo, esto admite ciertas matizaciones, puesto que la rentabilidad financiera sigue siendo una rentabilidad referida a la empresa y no al accionista, ya que aunque los fondos propios representen la participación de los socios en la empresa, en sentido estricto el cálculo de la rentabilidad del accionista debería realizarse incluyendo en el numerador magnitudes tales como beneficio

distribuíble, dividendos, variación de las cotizaciones, etc., y en el denominador la inversión que corresponde a esa remuneración, lo que no es el caso de la rentabilidad financiera, que, por tanto, es una rentabilidad de la empresa.

La rentabilidad financiera es, por ello, un concepto de rentabilidad final que al contemplar la estructura financiera de la empresa (en el concepto de resultado y en el de inversión), viene determinada tanto por los factores incluidos en la rentabilidad económica como por la estructura financiera consecuencia de las decisiones de financiación.

### **ESTRATEGIAS DE RENTABILIDAD**

Martinez (2009) La empresa debe utilizar por lo menos una (o todas) las estrategias siguientes para determinar su política de calidad que determinará su rentabilidad:

Cumplimiento de las especificaciones. El grado en que el diseño y las características de la operación se acercan a la norma deseada. Sobre este punto se han desarrollado muchas formulas de control: Sello Norven de calidad, normas ISO 9.000, ISO 14.000, etc.

Durabilidad. Es la medida de la vida operativa del producto. Por ejemplo, la empresa Ferrari garantiza que los vehículos que ellos fabrican tienen el promedio de vida útil más alto y por eso su alto precio.

Seguridad de Uso. La garantía del fabricante de que el producto funcionará bien y sin fallas por un tiempo determinado. Existen 9 factores primordiales que influyen en la rentabilidad: Intensidad de la inversión, Productividad, Participación de Mercado, Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores, Calidad de producto/servicio, Tasa de crecimiento del mercado, Integración vertical, Costos operativos, Esfuerzo sobre dichos factores.

### **CALCULO DE LA RENTABILIDAD DE UN MERCADO**

Martinez (2009) Lo primero que debe cuestionar una empresa es si un segmento del mercado potencial tiene el tamaño y las características de crecimiento adecuado. Las grandes compañías prefieren segmentos con gran volumen de ventas y suelen subestimar o evitar los segmentos pequeños. Las empresas pequeñas, a su vez, evitan los segmentos grandes, ya que estos requieren demasiados recursos. El crecimiento del segmento es, por lo regular una característica deseable, ya que, las empresas desean que sus ventas y utilidades aumenten; pero al mismo tiempo, la competencia entrará rápidamente en los segmentos en crecimiento y, en consecuencia, disminuirá la rentabilidad de éstos.

#### **2.2.4. MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES)**

**Rivera (2015)**, en esta información de la página web que obtuve nos brinda una información de como sabemos que la micro y pequeña empresa (en adelante Mypes) juega un papel preminente en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado. En un país, donde la falta de empleo es uno de los problemas más serios, resulta imprescindible reflexionar sobre cuál es el rol promotor que le corresponde al Estado. Nuestra Constitución consagra una Economía Social de Mercado que como subraya el Tribunal Constitucional (en adelante TC) es una condición importante del Estado Social y Democrático de Derecho que debe ser ejercida con responsabilidad social y bajo el presupuesto de los valores constitucionales de libertad y justicia. En este contexto, le corresponde al Estado ejercer su rol promotor del empleo respetando el Principio de Igualdad conforme al cual se debe tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales. Nadie duda que una de las formas que tiene el Estado de promover el empleo es a través de la legislación. Por ello, el Estado ha establecido un marco normativo promotor de la Mype, a fin de

que los sobrecostos laborales, los costos de transacción, y la carga tributaria no frenen su formalización y crecimiento.

### **¿Qué es una empresa?**

**Palacios (2010)** Es la más común y constante actividad organizada por el ser humano como una ENTIDAD, la cual involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo, bienes materiales, aspiraciones, realizaciones comunes, capacidad técnica y financiera, e inversiones para lograr un fin determinado, permitiendo visualizar a toda empresa como una entidad conformada por elementos tangibles (elementos humanos, bienes materiales, capacidad financiera y de producción, transformación y/o prestación de servicios) e intangibles (aspiraciones, realizaciones y capacidad técnica); cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades y deseos de su mercado meta para la obtención de una utilidad o beneficio.

**CONCLUSIÓN.-** podemos entender a la Empresa como un organismo social con vida jurídica propia, que opera conforme a las leyes vigentes, se organiza de acuerdo a conocimientos de propiedad pública y con una tecnología propia o legalmente autorizada para elaborar productos o servicios con el fin de cubrir las necesidades del mercado, mediante una retribución que le permita recuperar sus costos, obtener una utilidad por el riesgo que corre su inversión y, en algunos casos, para pagar la explotación de una marca, una patente y/o una tecnología, y para canalizar los recursos en el mejoramiento continuo de sus procesos, sus productos y de su personal (capacitación). (Palacios, 2010)

**La pequeña empresa:** a partir del monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 (UIT). además las microempresas se dedican principalmente a actividades comerciales o de servicios y la mayoría de ellas se encuentran en lima. Cualitativamente la mype es un sector principalmente joven

ya que casi el 50% de empresarios tienen menos de 24 años y están dispuestos a asumir distintos riesgos para obtener el crecimiento. La informalidad también es una característica de este sector ya que aproximadamente el 70 % de la mype es informal, esto debido a la falta de capacitación a los empresarios sobre los beneficios de la formalidad. (Palacios, 2010)

**Importancia de la Mype en la economía:** Las Mype han adquirido un papel preponderante en la economía peruana ya que aquí encontramos al 98% de las empresas del Perú. Estas aportan el 42% del PBI y emplean a casi el 80% de la población económicamente activa. Esto lo comprobamos fácilmente ya que actualmente nos topamos cada 5 minutos con un negocio o una persona ofreciendo diversos servicios. Este es el sector más importante ya que además genera ingresos para la población. ora también se le considera como motor generador de descentralización ya que gracias a su flexibilidad puede adaptarse a todo tipo de mercado es por eso que está presente en todas las regiones del Perú aunque la gran mayoría esta aun centrada en lima. Además la mype ha aportado a la elevación del índice de emprendedores en el Perú, llegando a ser el país más emprendedor ya que de cada 100 peruanos, el 40% es emprendedor, mientras que en otros países el índice promedio es del 9%. (Palacios, 2010)

**Clasificación de la microempresa: se consideran tres tipos:**

**Microempresa de sobre vivencia.**

(Palacios, 2010) Tiene la urgencia de conseguir ingresos y su estrategia de competencia es ofrecer su mercadería a precios que apenas cubren sus costos. Cómo no llevan ningún tipo de contabilidad a menudo confunden sus ingresos con el capital. El dueño hace uso indistinto del dinero y hasta de la mercadería.

**Microempresa de subsistencia.**

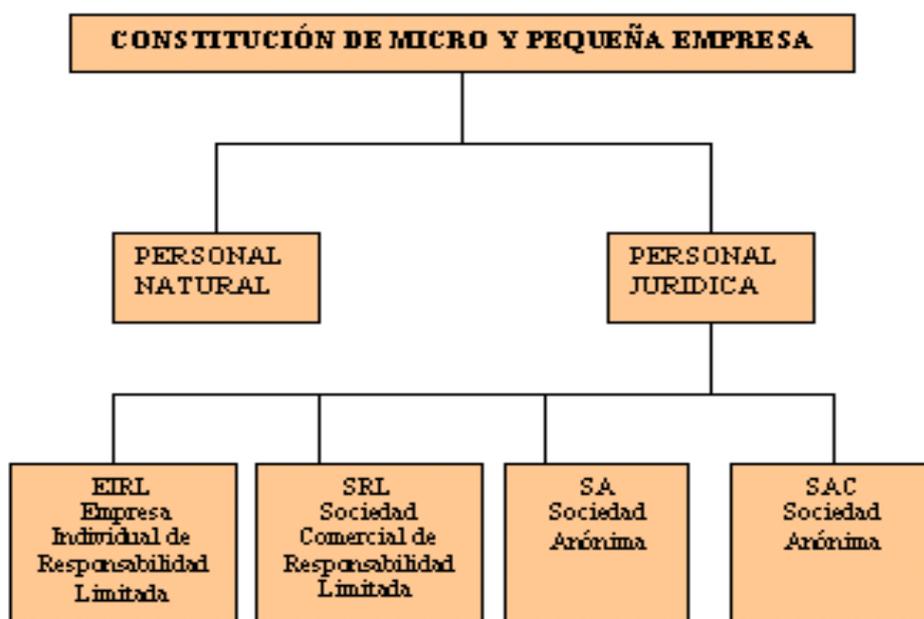
Son aquellas que logran recuperar la inversión y obtienen ingresos para remunerar el trabajo.

### **Microempresa en crecimiento.**

Tienen la capacidad de retener ingreso y reinvertirlos con la finalidad de aumentar el capital y expandirse, son generadoras de empleo. Aquí microempresa se convierte en empresa.

Formación, crecimiento y proyección de las Mype

**Formación de la Mype:** el proceso de formación legal de la mype en el Perú es realmente muy engorroso ya que en promedio todo el trámite demora unos 120 días.



## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Conceptual de financiamiento**

En esta definición del financiamiento nos informa que a toda estrategia productiva le corresponde una estrategia financiera, la cual se traducen el empleo de fuentes de financiación concretas. En este sentido **Aguirre (1992)** define la estructura de financiación como: la consecución del dinero necesario para el financiamiento de la empresa y quien ha de facilitarla; o dicho de otro modo, es la obtención

de recursos o medios de pago, que se destinan a la adquisición de los bienes de capital que la empresa necesita para el cumplimiento de sus fines.

Por el otro lado las empresas cuentan que mayormente son con acceso a fuentes de financiamiento tradicionales, entre las que se encuentra principalmente es la banca comercial. Sin embargo, también se puede acceder al mercado de valores, que puede poseer ventajas comparativas con relación al financiamiento de la banca comercial como son: reducciones en el costo financiero, mayor flexibilidad en la estructura de financiamiento, mejoramiento en la imagen de la empresa, etc. Por lo tanto, es necesario que las empresas sepan efectuar un análisis cuidadoso de las alternativas que enfrentan, de lo cual deben estudiar los costos y beneficios de cada una de ellas.

El financiamiento es donde como empresarios acudimos a las instituciones o podría ser también que nosotros nos autofinanciamos (capital propio) es necesario para iniciar o para agregar algunas cosas o bienes es necesario recurrir a terceros (bancos, cooperativas, etc.), prácticamente a las instituciones financieras acudimos para obtener el préstamo (financiamiento), como por ejemplo a la empresa que estoy investigando me informaron que ellos iniciaron con su capital propio, que quiere decir autofinanciamiento.

#### *a. Tipos de financiamiento*

Tenemos algunos tipos de financiamiento que son los siguientes:

Tenemos los tipos de financiamiento, según su nivel de exigibilidad estos pueden ser a corto o largo plazo sobre los que se prestará mayor atención.

#### **i. Fuente de Financiamiento a Corto Plazo**

**Rondinel, (2017)** El fuente de financiamiento a corto plazo consiste en obligaciones que se espera que venzan en menos de un año y que son necesarias para sostener la gran parte de los activos circulantes de la empresa, como efectivo,

cuentas por cobrar e inventarios. Las empresas necesitan una utilización adecuada de las fuentes de financiamiento a cortoplazo para una administración financiera eficiente.

**ii. Financiamiento a largo plazo:**

El financiamiento a largo plazo es para cancelar mayor a un año, o no existe una obligación como tal de devolver el dinero. Un ejemplo de esta clase de financiamiento se realiza a partir de fondos de parientes o amigos.

**iii. Financiamiento interno:**

El financiamiento interno se obtiene de recursos disponibles de la empresa. Por ejemplo, Amortizaciones, fondos de reserva, etc.

**iv. Financiamiento externo:**

El financiamiento externo proviene de personas que no pertenecen a la empresa, o sea lo de fuera. Como por ejemplo los préstamos bancarios.

**2.3.2. Conceptual de Capacitación**

**PORTO (2016)** El concepto de la capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. Por el otro lado también la capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña.

**1. Tipos de Capacitación**

Existen dos tipos de capacitación, la inmanente y la inducida. La primera se origina propiamente dentro del grupo, es el producto del intercambio de las experiencias o fruto de la creatividad de alguno de los integrantes que luego será transmitida por este al resto de sus compañeros. Y en el caso de la inducida, la enseñanza proviene de alguien ajeno al grupo, por ejemplo, los cursos que se dictan en las empresas. Entre los principales objetivos que se buscan lograr a través de la capacitación se cuentan los siguientes: productividad, calidad, planeación de los recursos humanos, prestaciones indirectas, salud y seguridad, desarrollo personal, entre otros.

## **2. Concepto de Capacitación**

La capacitación es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia. Se requiere la existencia de un potencial que se trata de transformar en acto.

En pocas palabras, capacitar implica proporcionarle al trabajador las habilidades y conocimientos que lo hagan más apto y diestro en la ejecución de su propio trabajo. Esos conocimientos pueden ser de varios tipos y pueden enfocarse a diversos fines individuales y organizacionales.

### **2.3.3. Conceptual de Rentabilidad**

#### **1. Definición de Rentabilidad**

**SEVILLA (2018)** La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. Por el otro lado la definición de rentabilidad se refiere a los beneficios conseguidos o que pueden obtenerse procedentes de una inversión realizada con anterioridad. Este concepto resulta muy importante tanto en el ámbito empresarial como en el de las inversiones, ya que permite conocer la capacidad de una compañía para remunerar los recursos

financieros empleados. Tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados.

La rentabilidad económica compara el resultado que hemos obtenido con el desarrollo de la actividad de la empresa con las inversiones que hemos realizado para obtener dicho resultado. Y tenemos los tipos de rentabilidad que veremos en la siguiente.

## **2. Tipos de rentabilidad**

Los tipos de rentabilidad son:

### **a) Rentabilidad financiera**

En este concepto o definición de la rentabilidad financiera es donde que engloba el beneficio que consiguen los distintos socios de un negocio. Por lo cual se encarga de medir la capacidad de una empresa para generar ingresos a partir de sus fondos. Se hace referencia a la relación entre el beneficio neto y el patrimonio neto de la compañía. La rentabilidad financiera se puede mejorar de varias maneras:

- Incrementando la deuda para que resulte mayor la diferencia entre el activo y los fondos propios
- Incrementando el margen
- Reduciendo el activo o aumentando las ventas

### **b) Rentabilidad económica**

La definición de rentabilidad económica es el beneficio medio que tienen las compañías debido a las distintas inversiones realizadas. Este concepto se representa con un porcentaje. Si en un ejercicio obtiene una rentabilidad de un 20% implica que por cada 100 soles invertidos ha obtenido de ganancias 20.

El **concepto de rentabilidad económica** se ocupa de comparar el resultado conseguido con el desarrollo de la actividad de la compañía con las inversiones hechas. Ese resultado aún será menor al tener que restarle impuestos, gastos e intereses.

### **Otro concepto de Rentabilidad**

En este concepto nos indaga o nos informa de que se denomina rentabilidad al beneficio económico obtenido por una actividad comercial que implique la oferta de bienes y servicios. La rentabilidad es el criterio que mueve el desarrollo de las empresas de capitales y las empuja a la innovación constante, a la búsqueda de nuevos mercados, nuevas oportunidades de negocios, etc. La rentabilidad se calcula en función de un capital total involucrado o invertido y se expresa en porcentajes; así, por ejemplo si un capital de cien mil dólares genera un beneficio de diez mil dólares en un año se dice que se tiene una rentabilidad del diez por ciento anual. **Romero E. (2018)**

#### **2.3.4. MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES)**

**Rivera (2015)** Aquel autor en esta definición nos informa que en el Artículo 4° de la Ley MYPE, establece el concepto de Micro y Pequeña Empresa, es la una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (TEXTO UNICO ORDENADO), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086).

*i. Importancia de la Mypes*

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

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

**i. ¿Qué es una Mypes?**

Rivera (2015) La micro y pequeña empresa es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

**ii. Formalización y Constitución**

Rivera (2015) El Estado fomenta la formalización de las MYPE a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior, se debe pues propiciar el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen una MYPE, eliminando pues todo trámite tedioso.

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

**iii. ¿Qué beneficios obtiene la MYPE formalizada?**

Los trabajadores de las mype salen de la marginalidad laboral y acceden a derechos laborales y al sistema de salud. Los productos son más competitivos, de calidad y con gran valor agregado. Las mype formales tienen mayor capacidad de desarrollo exportador. Las mype pueden acceder a nuevos mercados y contar con fuerza laboral motivada.

**iv. Requisitos**

¿Cuáles son los requisitos para inscribirse en el MYPE?

- RUC vigente.
- Tener el Usuario y Clave SOL.
- Tener como mínimo un trabajador.
- No pertenecer al rubro de bares, discotecas, casinos y juegos de azar.

**Nota:**

**MICRO EMPRESA:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.

**PEQUEÑA EMPRESA:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

### **III. HIPÓTESIS**

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hechos y su respectiva caracterización. Debido a que nuestra investigación fue de tipo descriptivo y ya no se realizó la hipótesis, ya que solo buscó describir situaciones o acontecimientos, es decir se trata de enumerar las características respectivas de nuestros variables. Y no se aplicó en la investigación.

### **IV. METODOLOGÍA**

#### **4.1. Diseño de la Investigación.**

Este diseño de la investigación que se utilizó fue de: no experimental - descriptivo - bibliográfico - documental y de caso. Entonces no fue experimental porque no se manipuló deliberadamente a la variable y las unidades de análisis; por lo cual, la investigación se limitó a describir las características de la variable en las unidades de análisis en su contexto dado. Entonces fue descriptivo porque la investigación se limitó a describir los aspectos más importantes de las variables en las unidades de análisis correspondientes como (caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de los micros y pequeñas empresas). Entonces esta investigación fue bibliográfico porque para cumplir con los resultados del objetivo General, se ha realizado una revisión bibliográfica de las investigaciones y búsqueda y análisis de datos registrados por otros investigadores en fuentes documentales y empresas, también se utilizó documentos oficiales pertinentes.

#### **4.2. Población y Muestra.**

##### **4.2.1. Población.**

En la población y muestra no se aplicó población, porque la investigación fue bibliográfica, documental y de caso.

#### **4.2.2. Muestra.**

En el rubro de muestra de la investigación no se aplicó la muestra, porque la investigación fue bibliográfica, documental, y de caso.

#### **4.3. Definición y Operacionalización de las variables.**

En esta investigación fue bibliográfica, documental, y de caso, y no se aplicó.

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

##### **4.4.1. Técnicas**

En el recojo de la información para lograr el objetivo específico 1 se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental, para lograr el objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad; finalmente, para cumplir con los resultados del objetivo específico 3 se utilizó la técnica del análisis comparativo.

**Entrevista:** Esta técnica fue utilizada para la obtención de la información mediante un dialogo sostenido entre el entrevistado y el entrevistador a través de un encuentro formal planificado basado en una cultura de ética requerida en todo trabajo de investigación.

##### **4.4.2. Instrumentos.**

Para el recojo de la información para lograr el objetivo específico 1 se utilizó el instrumento de fichas bibliográficas, para el objetivo 2 se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas; finalmente, para conseguir el objetivo específico 3 se utilizó como instrumento los cuadros 01 y 02 de la presente investigación.

- a) **Ficha Bibliográfica:** Se utilizaron permanentemente en el registro de datos sobre las fuentes recurridas y que se consultaron, para llevar un registro de aquellos estudios, aportes y teorías que dieron el soporte científico correspondiente a la investigación.
- b) **Cuestionario:** Se utilizó con el propósito de obtener información sobre el financiamiento, capacitación y rentabilidad que obtuvo la empresa Restaurant ViaVia Café Ayacucho S.A.C.

#### **4.5. Plan de Análisis**

Para hacer el análisis de resultados del objetivo específico 1, se observó los resultados del objetivo específico 1 que se encuentra en cuadro 01. En dicha observación se procuró establecer las similitudes de los resultados de los diferentes autores citados en el cuadro 01, Luego, se agrupó los resultados de los autores que coincidían. Seguidamente, estos resultados fueron comparados con los resultados similares de los antecedentes internacionales; finalmente, estos resultados fueron comparados con las bases teóricas pertinentes.

Para lograr el objetivo específico 2 se aplicó un cuestionario al gerente como representante de la empresa del caso en estudio; luego, para hacer el análisis de resultados, se comparó con los resultados de los antecedentes locales, nacionales, internacionales y con las bases teóricas.

Finalmente, para lograr el objetivo específico 3 se hizo un análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; luego, para hacer el análisis de los resultados, se trató de explicar las coincidencias y no coincidencias de los resultados de dicho objetivo, a la luz de las bases teóricas.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

Título	Enunciado del Problema	Variable	Objetivo General	Objetivo Específico	Metodología	Hipótesis	Operación de variable
Caracterización del Financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso “Restaurant” Viavia Café Ayacucho S.A.C. – Ayacucho, 2018	¿Cuáles son las características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio del Perú y de la Empresa Restaurant Viavia Café Ayacucho S.A.C – Ayacucho, 2018?	Financiamiento Capacitación y Rentabilidad.	Describir las características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa restaurant Viavia café Ayacucho S.A.C – Ayacucho, 2018.	<p>a) Describir las características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2018.</p> <p>b) Describir las características del financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de la empresa “Restaurant” Viavia Café Ayacucho S.A.C. – Ayacucho, 2018.</p> <p>c) Hacer un análisis comparativo de las características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Restaurant Viavia Café Ayacucho S.A.C. – Ayacucho, 2018.</p>	La investigación fue de tipo cualitativo y nivel descriptivo, bibliográfico – documental y de caso.	No se aplicó por ser de tipo cualitativo	No se aplicó por ser cualitativo

#### 4.7. Principios éticos.

El presente trabajo de investigación se realizó teniendo en cuenta los principios y valores éticos en la obtención de las informaciones.

Los principios que rigen la actividad investigadora son:

##### A. PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA.

- Protección a las personas
- Beneficencia y no maleficencia.
- Justicia.
- Integridad científica
- Consentimiento informado y expreso

En la elaboración teórica se utilizó los parámetros de investigación, cumpliendo las citas de acuerdo a las normas APA.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir las características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2018.

#### CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

<b>AUTOR (ES)</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>PROBLEMÁTICA</b>
<b>León (2016)</b>	Define que la principal fuente de financiamiento de este sector son los recursos propios y los préstamos de instituciones financieras no bancarias son la última fuente de financiamiento para capital de trabajo, esto se debería a las altas tasas de interés que cobran estas empresas del sector financiero.	Se financian como la última fuente de financiamiento de instituciones no bancarias, pero son muy altas las tasas de interés, lo que afecta a la empresa.

González (2015)	Nos informa que la problemática actual que viven las MiPymes en México resalta o deriva de múltiples factores externos e internos, señalando principalmente la escasez de financiamiento y el bajo nivel de rentabilidad, teniendo como resultado lo siguiente: Nueve de cada diez encuestados manifiestan que el financiamiento a largo plazo influyó en su rentabilidad.	En México son escasez de financiamiento, por lo cual optan financiamiento a largo plazo. Tienen bajo nivel de rentabilidad.
Veleccela (2016)	Establece que en el mercado existen amplias y variadas opciones de financiamiento para las MYPES, pero sus propietarios no las utilizan porque desconocen sobre su existencia, consideran que sus procesos son complicados o fastidioso y generalmente buscan la opción más cara pero que finalmente termina siendo la más rápida, como es el caso de los que se dedican a los préstamos informales, donde ellos cobran muy altos su interés.	Aquello optan por la opción de financiarse a los préstamos informales.
BAYLÓN (2016)	Donde define que el financiamiento y la capacitación han sido aspectos importantes en los restaurantes del distrito de Surquillo Cercado, los empresarios han percibido que el financiamiento ha mejorado su rentabilidad y la capacitación ha sido una inversión que han realizado y que ha permitido alcanzar dicha rentabilidad. Es por ello que perciben que sus empresas son rentables.	Se financian de recursos propios, y de terceros, donde optan rentabilidad y la capacitación para su dicho empresa.
RODRIGUEZ (2018)	Define que dentro de los mercados financieros, los rendimientos se incrementa en proporción al riesgo de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa RESTAURANT	Aquel se financian de entidades no bancarias, porque tienen

	<p>CEBICHERIA EL MIJANO EIRL. de Iquitos, por ello las entidades tienen restricciones muchas veces para solicitar préstamos de entidades bancarias, muchas MYPES obtienen crédito de entidades no bancarias y terceros con una tasa de interés mucho más elevadas, perjudicando su continuidad operacional, restringiendo también compra tecnológica y mercadería para hacer frente a las grandes empresa. Al analizar la documentación se encontró que la empresa viene teniendo problemas de baja rentabilidad en la que no permite el mejor desenvolvimiento de la empresa en beneficio de los inversionistas, por lo que se observa que existe un mal manejo de las herramientas de la gestión financiera, para que apoyen a mejorar este problema de rentabilidad en la empresa. Por lo cual se plantea un plan financiero que apoye a aumentar la rentabilidad de la empresa para así poder cumplir con los objetivos y metas planificadas.</p> <p>Para ello que al momento de querer solicitar un crédito, se evalué todo lo que contrae y poder contar con las garantías reales y requisitos solicitados suficientes para que les permitan acceder al crédito y que pueden ser utilizados en los procedimientos de gestión y ayudar para la captación de los recursos financieros que se necesitan y que resultan necesarios para el desarrollo y crecimiento de las Mypes, en especial de la misma empresa.</p>	<p>restricciones de solicitar prestamos a entidades bancarias.</p> <p>Tiene problema la empresa de baja rentabilidad.</p>
--	--	---

Vega (2015)	Ha llegado a una conclusión de que el 55.56% de los empresarios solicitan crédito a las cajas rurales, el 66.67% acceden a crédito para comprar activos para su empresa, un 33.33% acceden a crédito para mejora del local, las Mypes son la mayor cantidad de empresas en el Perú con un 97% y en Huancavelica es el 100% por lo que existen acciones por parte de las instituciones financieras como presencia de financiamiento a estas mypes.	Buscan financiarse de cajas rurales. Para que puedan mejora sus locales o comprar, etc.
Mena (2016)	Define que respecto al empresario la edad promedio de los empresarios es de 25 a 44 años, que 63.33% de empresarios tiene instrucción superior no universitaria, respecto al financiamiento el 53.33% de las mype obtuvieron crédito y lo invirtieron en mejora de local, el 46.67% en capital de trabajo, el 33.33% y 26.67% de los empresarios dijeron que la rentabilidad se incremento en 5% y 15%, la mayoría de las Mypes encuestadas obtuvieron financiamiento del sistema no bancario y lo invirtieron en el mejoramiento de sus locales.	La empresa busco el financiamiento de terceros, mas que nada de sistema no bancario.
Cruz (2015)	Afirma de que llego a los siguientes resultados: que el 53.85 % de las mypes encuestadas recibieron crédito del sistema no bancario y lo invirtieron en el mejoramiento y/o ampliación de sus locales.	Obtuvieron el financiamiento del sistema no bancario.

Sánchez (2016)	Define de que el 80% de las MYPES encuestadas recibieron crédito de instituciones bancarias e invirtieron dicho crédito en el mejoramiento y/o ampliación de sus locales y el 20% dijeron que invirtieron en activos fijos y capital de trabajo.	Aquella entidad obtuvo el financiamiento de instituciones bancarias.
MUNAYLLA (2019)	Según este autor, El Financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso de la empresa “Romís” E.I.R.L. - Ayacucho, 2019. La empresa “ROMIS” E.I.R.L., el crédito obtenido empleó para capital de trabajo, asimismo se concluye que las Mypes del Perú y la empresa “ROMIS” E.I.R.L., muestran ciertas limitaciones en la obtención del crédito por parte de las entidades bancarias, debido a que se considera un trámite dificultoso por los requisitos solicitados. Por otro lado, la empresa en estudio accede al financiamiento con la entidad bancaria en un primer crédito comercial lo cual fue invertido en capital de trabajo, logrando un incremento en la rentabilidad.	La empresa “Romís” E.I.R.L. accede al financiamiento con la entidad bancaria en un primer crédito comercial lo cual fue invertido en capital de trabajo.

**FUENTE:** Elaboración propia en base a los antecedentes, internacionales, nacionales, regionales y local de la presente investigación.

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

Describir las características del financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de la empresa Restaurant Víavia Café Ayacucho S.A.C. – Ayacucho, 2018.

**CUADRO 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2**

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
<b>FINANCIAMIENTO DE MYPES</b>		
1.- Cómo financia su actividad productiva: ¿Con financiamiento propio? (autofinanciamiento):	<b>X</b>	
2.- Se financió con financiamiento de terceros	<b>X</b>	
3.- El micro crédito financiero que obtuvo contribuyó al incremento de la rentabilidad anual de su empresa:	<b>X</b>	
<b>CAPACITACIÓN DE MYPES</b>		
4.- Recibió Ud. Capacitación para el otorgamiento del crédito financiero	<b>X</b>	
5.- El personal de su empresa ¿Ha percibido algún tipo de capacitación?	<b>X</b>	
6.- Considera Ud. Que la capacitación como empresario es una inversión:	<b>X</b>	
7.- Considera Ud. Que la capacitación de su personal es relevante para su empresa.	<b>X</b>	
<b>RENTABILIDAD DE MYPES</b>		
8.- Cree que el financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su empresa:	<b>X</b>	
9.- Cree que la capacitación mejora la rentabilidad empresarial o la capacitación hacia usted y su personal mejoró la rentabilidad en su empresa	<b>X</b>	
10.- Cree Ud. Que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos 2 años:	<b>X</b>	

11.- Y Cree Ud. Que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en los últimos 2 años		<b>X</b>
12.- 4. El año 2016 fue mejor en rentabilidad para su empresa que el año 2017		<b>X</b>
13.- Y el año 2017 fue mejor en rentabilidad para su empresa que el año 2018	<b>X</b>	

**FUENTE:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso (Ver anexo 06).

### 5.2.3. Respecto al objetivo específico 3:

Hacer un análisis comparativo del financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de la empresa Restaurant VíaVia Café Ayacucho S.A.C. – Ayacucho, 2018.

### CUADRO 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
<b>RESPECTO AL FINANCIAMIENTO</b>	Define que la principal fuente de financiamiento de este sector son los recursos propios y los préstamos de instituciones financieras no bancarias son la última fuente de financiamiento para capital de trabajo, esto se debería a las altas tasas de interés que cobran estas empresas del sector financiero.  León, (2016)	La empresa si cuenta con el financiamiento de recursos propios (autofinanciamiento).  Tambien recurrio a instituciones financieras no bancarias o terceros.	Si Coinciden

	<p>Establece que en el mercado existen amplias y variadas opciones de financiamiento para las MYPES, pero sus propietarios no las utilizan porque desconocen sobre su existencia, consideran que sus procesos son complicados o fastidioso y generalmente buscan la opción más cara pero que finalmente termina siendo la más rápida, como es el caso de los que se dedican a los préstamos informales, donde ellos cobran muy altos su interés.</p> <p>Veleccelela, (2016)</p>	<p>La empresa sí acudió al financiamiento de terceros, así para que lo invirtiera en la mejora de su local</p>	<p>No Coinciden</p>
	<p>La empresa “ROMIS” E.I.R.L., Nos informa que la empresa en estudio accede al financiamiento con la entidad bancaria en un primer crédito comercial lo cual fue invertido en capital de trabajo, logrando un incremento en la rentabilidad.</p> <p>MUNAYLLA, (2019)</p>	<p>El micro crédito financiero que obtuvo si contribuyó al incremento de la rentabilidad anual a la dicha empresa.</p>	<p>Si Coinciden</p>
<p><b>RESPECTO A LA CAPACITACIÓN</b></p>	<p>Donde define que el financiamiento y la capacitación han sido aspectos importantes en los restaurantes del</p>	<p>La empresa si realizó la capacitación como una inversión y es un</p>	<p>Si Coinciden</p>

	<p>distrito de Surquillo Cercado, los empresarios han percibido que el financiamiento ha mejorado su rentabilidad y la capacitación ha sido una inversión que han realizado y que ha permitido alcanzar dicha rentabilidad. Es por ello que perciben que sus empresas son rentables.</p> <p>BAYLÓN, (2016)</p>	<p>beneficio y rentable como empresario para su empresa.</p>	
<p><b>RESPECTO A LA RENTABILIDAD</b></p>	<p>Define que al analizar la documentación se encontró que la empresa viene teniendo problemas de baja rentabilidad en la que no permite el mejor desenvolvimiento de la empresa en beneficio de los inversionistas, por lo que se observa que existe un mal manejo de las herramientas de la gestión financiera, para que apoyen a mejorar este problema de rentabilidad en la empresa. (RODRIGUEZ, 2018)</p>	<p>En la empresa si hubo una buena rentabilidad al obtener el financiamiento de recursos de terceros, el año 2017 aumentó la rentabilidad y estaba mejor que el año 2018 y 2016.</p>	<p>No Coinciden</p>

**FUENTE:** Elaboración propia en base a la comparación de los resultado de los objetivos específicos 1 y 2.

## **5.2. Análisis de Resultados:**

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

(BAYLÓN, 2016) (González, 2015) (León, 2016) (Mena, 2016) (Vega, 2015)

Si coinciden en los resultados con la empresa. Define que la principal fuente de financiamiento de este sector son los recursos propios y los préstamos de instituciones financieras no bancarias. Y lo invierten en la mejora del local, también son la última fuente de financiamiento para el capital de trabajo, esto se debería a las altas tasas de interés que cobran estas empresas del sector financiero. Por lo cual obtienen capacitación los trabajadores de la empresa así para que marche bien su empresa.

Veleccela (2016) Según este autor establece que en el mercado existen amplias y variadas opciones de financiamiento para las MYPES, pero sus propietarios no las utilizan porque desconocen sobre su existencia, consideran que sus procesos son complicados o fastidiosos y generalmente buscan la opción más cara pero que finalmente termina siendo la más rápida.

RODRIGUEZ, (2018) Define la Empresa RESTAURANT CEBICHERIA EL MIJANO EIRL. de Iquitos, Al analizar la documentación se encontró que la empresa viene teniendo problemas de baja rentabilidad en la que no permite el mejor desenvolvimiento de la empresa en beneficio de los inversionistas.

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

El financiamiento que obtuvieron son el autofinanciamiento y muy poco al financiamiento de terceros (no bancarios), el financiamiento de terceros que obtuvieron fueron para la mejora del local y muy pocos lo toman para su capital para la marcha del negocio.

Las empresas recibieron capacitación para el otorgamiento del crédito financiero, pero aún así no recurrió o no recurrieron al crédito. Los personales de dicha empresa percibieron una

capacitacion en el marketing, platos tipicos, etc. Y dicha empresa estan en constante capacitacion, asi sus personales de la empresa son de relevante para dicho empresa.

En las dichas empresas les ha ido bien con el financiamiento otorgado y mejoró su rentabilidad, de igual manera con lo que invirtieron en la capacitacion mejoró la rentabilidad en la empresa. La empresa Viavia Café tambien obtuvo una buena rentabilidad en el año 2018. Y nos hace ver que la empresa esta marchando positivamente.

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

#### **RESPECTO AL FINANCIAMIENTO**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2) referente a ¿Cómo financia su actividad productiva: Con financiamiento propio? (autofinanciamiento). Se financió con financiamiento de terceros, si hay coincidencias, pues la empresa cuenta con los financiamientos propios y también recurrió a financiarse en los terceros; y este autor (León, 2016) afirma que la principal fuente de financiamiento de este sector son los recursos propios y los préstamos de instituciones financieras no bancarias son la última fuente de financiamiento para capital de trabajo, esto se debería a las altas tasas de interés que cobran estas empresas del sector financiero.

#### **RESPECTO A LA CAPACITACIÓN**

Según estos resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2) referente a Considera Ud. Que la capacitación como empresario es una inversión: Considera Ud. Que la capacitación de su personal es relevante para su empresa, si hay coincidencias, pues la empresa cuenta con las capacitaciones y considera como una inversión la capacitación, y los capacitan a sus personales para que sea rentable para la empresa; y este autor (BAYLÓN, 2016) donde define que el financiamiento y

la capacitación han sido aspectos importantes en los restaurantes del distrito de Surquillo Cercado, los empresarios han percibido que el financiamiento ha mejorado su rentabilidad y la capacitación ha sido una inversión que han realizado y que ha permitido alcanzar dicha rentabilidad. Es por ello que perciben que sus empresas son rentables.

### **RESPECTO A LA RENTABILIDAD**

Según estos resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2) referente a, Cree que el financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su empresa. Cree que la capacitación mejora la rentabilidad empresarial o la capacitación hacia usted y su personal mejoró la rentabilidad en su empresa, No hay coincidencias, pues la empresa cuenta con la rentabilidad positivamente donde que para su beneficio realizó el financiamiento y capacitación para la obtención de la rentabilidad de dicho empresa; y este autor RODRIGUEZ, (2018) define que el Restaurant Cebicheria el Mijano EIRL. de Iquitos, al analizar la documentación se encontró que la empresa viene teniendo problemas de baja rentabilidad en la que no permite el mejor desenvolvimiento de la empresa en beneficio de los inversionistas, por lo que se observa que existe un mal manejo de las herramientas de la gestión financiera, para que apoyen a mejorar este problema de rentabilidad en la empresa.

## **VI. CONCLUSIONES**

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

Dado aquello no se ha encontrado evidencia empírica (estudios de investigación) que hayan determinado y descrito la caracterización del Financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú. Se concluye que la mayoría de las empresas recurren al financiamiento propios y son muy pocos que recurren al financiamiento de terceros. Esto se debe a que las pequeñas empresas son consideradas como entidades de alto riesgo al no poseer garantías. Según Veleccela, (2016) Establece que en el mercado existen amplias y variadas opciones de financiamiento para las MYPES, pero sus propietarios no las utilizan porque desconocen sobre su existencia, consideran que sus procesos son complicados y generalmente buscan la opción más cara pero que finalmente termina siendo la más rápida, como es el caso de los que se dedican a los préstamos informales, donde ellos cobran muy altos su interés.

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

Respecto al cuestionario aplicado al gerente de la empresa “Restaurant” Viavia Café Ayacucho S.A.C., se ha determinado que la empresa está marchando bien porque aquel entidad se autofinancian mayormente, están constante capacitando a los personales administrativos y de la cocina con los platillos novedosos, postres, etc. así para que obtenga la rentabilidad el dicho empresa y lo están logrando o lo lograron ya. Por tanto está influyendo positivamente los tres variables en dicho empresa.

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

De acuerdo a los resultados de la comparación de los resultados específicos 1 y 2 se establece que: los resultados del objetivo específico 1 y 2 si coinciden en los siguientes componentes en

el financiamiento, capacitación, rentabilidad en las Mypes, se observó que en las empresas de servicio de todo el país y en la empresa en estudio el financiamiento influye en el autofinanciamiento y en terceros como financieras no bancarias y cooperativas; la capacitación también resalta en las empresas para que marche bien la entidad o el negocio, para que así sea de rentable para la empresa.

#### **6.4. Respecto al objetivo general:**

Por lo cual a los resultados y análisis de resultados se llegó a una conclusión que la de los autores sólo se han limitado a describir y conceptualizar por separado las variables de financiamiento, capacitación y rentabilidad de Mypes en el sector servicios, y al respecto a los componentes de financiamiento, capacitación y rentabilidad, los resultados encontrados por los autores nacionales y el caso sí coinciden porque acuden al financiamiento de terceros y se autofinancian, también aplican la capacitación o sea capacitan a sus trabajadores para que así sean eficiente y sea de rentable para la empresa. El financiamiento, capacitación y rentabilidad de la empresa Restaurant Viavia Café Ayacucho SAC, puesto que la empresa está marchando bien y que aplican los dos variables continuamente el variable financiamiento la empresa se autofinancia constante lo cual tendrá más de rentabilidad en la empresa, lo cual no afecta a la gestión y sus objetivos en general; por lo cual , en los antecedentes y bases teóricas es estable que si se aplica, el financiamiento, capacitación y rentabilidad, además cuidar los intereses de la empresa con eficiencia y eficacia.

# ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

## Referencias Bibliograficas

(s.f.).

Domínguez Fernández, Crestelo Martínez, I. C. (2009). *ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y CONCEPTUALES*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estructura-de-financiamiento-fundamentos-teoricos-y-conceptuales/>

Aguirre Sábada, A. (1992). *Fundamentos de Economía y Administración de Empresas*. Ediciones Pirámide, S.A. Pág.401. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estructura-de-financiamiento-fundamentos-teoricos-y-conceptuales/>

Antoni Rixiomar, C. N. (marzo de 2002). *El financiamiento en las empresas*. Obtenido de monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos108/financiamiento-empresas/financiamiento-empresas2.shtml>

Balbuena, J. H. (2000 - 2018). *Las Mypes en el Peru*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/>

BAYLÓN, J. A. (2016). *ULADECH*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/577/CARRILLO\\_BAYLON\\_ORGE\\_ALBERTO\\_FINANCIAMIENTO\\_CAPACITACION\\_RENTABILIDAD\\_MYPE\\_RESTAURANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/577/CARRILLO_BAYLON_ORGE_ALBERTO_FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_RENTABILIDAD_MYPE_RESTAURANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cruz, M. (2015). *Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las mypes de sector servicios rubro restaurant del centro de Trujillo, 2012*. Recuperado de. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Caracterizaci%C3%B3n-Del-Financiamiento-y-Rentabilidad-De/49875426.html>.

Escalante, N. (16 de Mayo de 2017). *Correo, Ayacucho*. Obtenido de En Ayacucho 80% de empresas (mypes) creadas están destinados al fracaso: <https://diariocorreo.pe/edicion/ayacucho/en-ayacucho-80-de-empresas-creadas-estan-destinados-al-fracaso-749942/>

Friego. (17 de Agosto de 2014). *Foro de profesionales latinoamericanos de seguridad*. Obtenido de obtenido de [www.forodeseguridad.com/articulos/RR.HH.:](http://www.forodeseguridad.com/articulos/RR.HH.) <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

Gardey, J. (23 de Octubre de 2014). *Definicion de rentabilidad*. obtenido de *definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/rentabilidad/>

González, N. (2015). *El Impacto del Financiamiento a largo plazo como factor de rentabilidad de las MiPymes del sector comercio en el municipio de Querétaro (México)*. Obtenido de Universidad Autónoma de Querétaro.

Huerta, D. G. (23 de octubre de 2017). [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1189/MYPE\\_FINANCIAMIENTO\\_CAPACITACION\\_GALLOZO\\_HUERTA\\_DIONE.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1189/MYPE_FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_GALLOZO_HUERTA_DIONE.pdf?sequence=1). Obtenido de

- [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1189/MYPE\\_FINANCIAMIENTO\\_CAPACITACION\\_GALLOZO\\_HUERTA\\_DIONEE.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1189/MYPE_FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_GALLOZO_HUERTA_DIONEE.pdf?sequence=1).
- Iviam Caridad Domínguez Fernández, L. M. (2009). *FUNDAMENTOS TEÓRICOS Y CONCEPTUALES SOBRE ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO*. Obtenido de Estructura de financiamiento. Fundamentos teóricos y conceptuales: <https://www.gestiopolis.com/estructura-de-financiamiento-fundamentos-teoricos-y-conceptuales/>
- León, S. (2016). *Alternativas de financiamiento para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa Latinoamericana*. Recuperado de. Obtenido de file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/497-1397-1-SM.pdf.
- LUPU ATOCHE, E. J. (14 de diciembre de 2016). [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1231/FINANCIAMIENTO\\_RENTABILIDAD\\_LUPU\\_ATOCHE\\_ERICK\\_JOEL.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1231/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_LUPU_ATOCHE_ERICK_JOEL.pdf?sequence=1). Recuperado el 05 de junio de 2018, de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1231/FINANCIAMIENTO\\_RENTABILIDAD\\_LUPU\\_ATOCHE\\_ERICK\\_JOEL.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1231/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_LUPU_ATOCHE_ERICK_JOEL.pdf?sequence=1).
- Martinez, N. (abril de 2009). *Factores de rentabilidad en las decisiones financieras*. Obtenido de monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos72/factores-rentabilidad-decisiones-financieras/factores-rentabilidad-decisiones-financieras2.shtml>
- Mayhuay, E. (2013). *Universidad Católica los Angeles de Chimbote*. (M. V. Pacheco, Productor) Recuperado el 10 de Julio de 2018, de pkp 1272: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/viewFile/1530/1272>
- Mena, P. (2016). *Caracterización del Financiamiento y la Rentabilidad en las Mypes del sector servicio, rubro restaurant en el centro de la ciudad de Piura año 2014*. Obtenido de Uladech Católica.
- Morgan, R. (02 de diciembre de 2019). "Financiamiento". Obtenido de Significados.com.: <https://www.significados.com/financiamiento/>
- Mota, S. (2014). *El Financiamiento y la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) del sector servicios - Rubro Restaurantes de la Provincia de Huaraz, Año 2013*. Obtenido de Tesis para optar el título profesional de contador público en la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036344>
- MUNAYLLA, E. P. (2019). *FINANCIAMIENTO Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA "ROMIS" E.I.R.L. - AYACUCHO, 2019*. Obtenido de repositorio.uladech.edu.pe: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13511/FINANCIAMIENTO\\_Y\\_RENTABILIDAD\\_PALOMINO\\_MUNAYLLA\\_EBER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13511/FINANCIAMIENTO_Y_RENTABILIDAD_PALOMINO_MUNAYLLA_EBER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- MytripleA. (14 de Abril de 2016). *MytripleA*. obtenido de Mytriple. Obtenido de <https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/rentabilidad/>
- net, E. s. (2016). *Definición de Rentabilidad*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/rentabilidad>

- Palacios, J. (2010). *Micro y pequeña empresa MYPES*. Obtenido de monografias.com:  
<https://www.monografias.com/trabajos84/micro-y-pequena-empresa-mypes/micro-y-pequena-empresa-mypes.shtml>
- Pavón, L. (2014). *Financiamiento a las microempresas y las pymes en México (2000-2009)*. Obtenido de Recuperado de: <http://archivo.cepal.org/pdfs/ebooks/lcl3238e.pdf>.
- PORTO, J. P. (2016). *Definicion de Capacitacion*. Obtenido de definicion.de:  
<https://definicion.de/capacitacion/>
- Rivera, J. A. (2015). *Mypes en el Peru*. Obtenido de Monografias . com:  
<https://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- RODRIGUEZ, B. L. (2018). *ULADECH CHIMBOTE*. Obtenido de  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3084/FINANCIAMIENTO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESA\\_SALAZAR\\_RODRIGUEZ\\_LUIS\\_ALBERTO\\_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3084/FINANCIAMIENTO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESA_SALAZAR_RODRIGUEZ_LUIS_ALBERTO_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Romero, E. (2018). *Significado de Financiamiento*. Obtenido de  
<https://www.significados.com/financiamiento/>
- Romero, T. &. (2014). *El sector servicios*. Obtenido de Recuperado de:  
<http://www.eumed.net/rev/tecsistecat/n16/sector-servicios.html>.
- Rondinel, P. (2017). *concepto de capacitacion*. Obtenido de DeConceptos.com:  
<https://deconceptos.com/ciencias-sociales/capacitacion>
- Sánchez, D. (2016). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio – rubro cevichería...del distrito de*. Obtenido de Independencia – Huaraz, 2011. Recuperado de: <http://www.share-pdf.com/.../Tesis-IV-Cevicheria%20capacitacion.htm>
- SEVILLA, A. (2018). *RENTABILIDAD*. Obtenido de Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Sutton, C. (2001). *Capacitación del personal*. Obtenido de monografias.com:  
<https://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>
- Vega, I. (2015). *Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio rubro Hoteles y Restaurantes en el departamento de Huancavelica en el periodo 2012-2013*. Huancavelica: Universidad Católica los angeles de Chimbote. Obtenido de Uladech Católica.
- Veleccela, N. (2016). *Análisis de las fuentes de financiamiento paras mypes*. Obtenido de Recuperado de: <http://dSPACE.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5269/1/Tesis.pdf>.
- Venemedia, F. (27 de Noviembre de 2014). *General - Definista- obtenido de concepto*. Obtenido de definicion / financiamiento: <http://conceptodefinicion.de/financiamiento/>
- Viacava. (2006). *la rentabilidad de una empresa*.

# ANEXOS

## Anexo 01: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las Mypes del ámbito de estudio.**

Reciba Usted mi cordial saludo.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado,

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO, CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO “RESTAURANT” VIAVIA CAFÉ AYACUCHO S.A.C. – AYACUCHO, 2018**

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestadora: QUINTO DE LA CRUZ ESTHER ..... Fecha: 19/11/2018 .....

### A. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL

1. Nombres y Apellidos del representante: Luis Dante Arostegui Gutierrez
2. Edad del representante legal de la empresa: 40 años
3. Sexo: Masculino () Femenino (...)
4. Profesión: Ingeniero ..... Ocupación: Administrador

**I. PRINCIPALES CARACTERISTICAS DE LAS MYPES.**

**1. Tiempo de antigüedad de la empresa o Cuantos años se encuentra en el sector:**

- a) 1 – 4 años ( )    b) 5 – 10 años ()    c) más 10 años ( )

**2. La Mype es:**

Formal:  ..... Informal: .....

**3. Número de trabajadores que laboran en la empresa:.....97.....**

**4.Cuál es el objetivo de su empresa:**

- a) Maximizar ganancias ()    b) Dar empleo a la familia ( )  
c) Generar ingresos para la familia ( )    d) Otros: .....

**5. El personal que labora en la empresa es estable:**

- a) Si ()    b) No ( )

**II. FINANCIAMIENTO DE LAS MYPES:**

**1. Cómo financia su actividad productiva:** Con financiamiento propio

(autofinanciamiento):  ..... No ..... **Con que monto inicio su financiamiento propio:** \$50000 ..... Se financió con financiamiento de terceros: Si .....  No ..... Otros especificar LA CORPORACIÓN MA MA .....

**2. Si el financiamiento es de terceros:** A que entidades recurre para obtener

financiamiento: Entidades bancarias (especificar el nombre de la entidad bancaria) ..... Que tasa de interés mensual paga .....

Entidades no bancarias (especificar el nombre de las entidades no

bancarias) CORPORACIÓN MA MA ..... Qué tasa de interés mensual paga 1.4% .....

Prestamistas usureros ..... Qué tasa de interés mensual paga .....

Otros (especificar) ..... Qué tasa de interés mensual paga .....

Y Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del

crédito.: Las entidades bancarias ..... Las entidades no

bancarias ..... los prestamistas usureros .....

**3. En el año 2018: Cuántas veces solicitó crédito. Ninguna A qué entidad**

financiera ..... Le otorgaron el crédito solicitado... SI ..... NO ..... El

crédito fue de corto plazo ..... El crédito fue de largo plazo ..... Qué tasa de interés

mensual pagó ..... los créditos otorgados fueron en los montos solicitados:

Si ..... No ..... Monto promedio otorgado .....

4. En que fue invertido el crédito financiero que obtuvo: Capital de trabajo (%).....  
 Mejoramiento y/o ampliación del local (%)..(X)..Activos fijos  
 (%).....Programa de capacitación (%).....Otros-  
 Especificar:.....

5. El micro crédito financiero que obtuvo contribuyo al incremento de la rentabilidad anual de su empresa:

a) Si (X)      b) No ( )

Si la respuesta es Sí: cuál fue el porcentaje...46%.....(%)

**III. DE LA CAPACITACION DE LAS MYPES:**

**1. Recibió Ud. Capacitación para el otorgamiento del crédito financiero:**

Si...X.....No..... Y Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. En los últimos dos años: Uno.....Dos.....Tres.....Cuatro.....Más de 4.....

**2. Si tuvo capacitación: En qué tipo de cursos participó Ud.:**

Inversión del crédito financiero..... Manejo empresarial...X.....

Administración de recursos humanos...X.....

Marketing Empresarial..... Otros Especificar.....

**3. El personal de su empresa ¿Ha percibido algún tipo de capacitación?**

Si..(X)..No..(.....); si la respuesta es Sí: Indique la cantidad de cursos.

1 Curso.....2 Curso.....3 Curso.....Más de 3 cursos...X..... Y En qué año recibió más capacitación: 2017...X.....2018.....

**4. Considera Ud. Que la capacitación como empresario es una inversión:**

Si..(X).. No...C.....).. Considera Ud. Que la capacitación de su personal es

relevante para su empresa; Si....(X).. No..... Y En qué temas se

capacitaron sus trabajadores: Gestión Empresarial.....Manejo eficiente del

microcrédito.....Gestión Financiera.....Prestación de mejor servicio al

clientes...X.....Otros: especificar...Nuevo platillos, resitas.....

**IV. DE LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES:**

**1. Cree que el financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su empresa:**

Si. x      No!

**2. Cree que la capacitación mejora la rentabilidad empresarial o la capacitación**

hacia usted y su personal mejoró la rentabilidad en su empresa:

Si..(X)..No..(.....).

3. Cree Ud. Que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos 2 años:  
Si. ()... No. ()... Y Cree Ud. Que la rentabilidad de su empresa ha  
disminuido en los últimos 2 años Si. ()... No. ()....
4. El año 2016 fue mejor en rentabilidad para su empresa que el año 2017  
Si (.....) No () Y el año 2017 fue mejor en rentabilidad para su empresa  
que el año 2018 Si () No (.....)

*GRACIAS POR SU APOYO A LA INVESTIGACION*

