



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**FINANCIAMIENTO Y RENTABILIDAD EN LA  
CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE RUBRO DE  
RESTAURANT CEVICHERÍA DEL DISTRITO DE  
CALLERÍA, 2019.**

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

**AUTORA:**

Ramírez Ríos Patricia

Código ORCID ID:0000-0001 8391-7719

**ASESOR:**

Ramírez Panduro Jorge Alfredo

Código ORCID ID: 0000-0003-2260-4908

**PUCALLPA-PERU  
2020**

## **TITULO DE TESIS**

**FINANCIAMIENTO Y RENTABILIDAD EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL  
CLIENTE RUBRO DE RESTAURANT CEVICHERÍA DEL DISTRITO DE  
CALLERÍA, 2019.**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Ramírez Ríos Patricia

Código ORCID ID:0000-0001 8391-7719

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

### **ASESOR**

Ramírez Panduro, Jorge A.

ORCID: 0000-0003-2260-4908

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

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO**

---

**Montoya Torres Silvia Virginia**  
CODIGO ORCID: 0000 0003 0781 3170  
**Presidente**

---

**López Souza José Luis Alberto**  
CODIGO ORCID:0000 0002 0720 0756  
**Miembro**

---

**Vilca Ramírez Ruselli Fernando**  
CODIGO ORCID: 0000 0002 8602 3312  
**Miembro**

---

**Ramírez Panduro Jorge Alfredo**  
ORCID: 0000-0003-2260-4908  
**Tutor**

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo por finalidad describir financiamiento y rentabilidad en la calidad de servicio al cliente rubro de restaurant cevichería del distrito de callería, 2019.

El nivel de investigación será descriptivo, En esta investigación se recolectarán datos en un solo momento y en un tiempo único, cuyo propósito fue describir las variables y analizar su interrelación en un solo momento, para llevarla a cabo se trabajó con una población de 30 y una muestra de 30 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 30 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados:

Respecto al financiamiento, poco menos 20% de las MYPE que solicitaron crédito, financia su actividad productiva con financiamiento de terceros, el resto 80% lo hizo con recursos financieros propios; poco menos de 20% de las MYPE que solicitaron créditos de terceros, obtuvo dichos créditos de entidades no bancarias (sistema no bancario), el 25% de las MYPE que solicitaron créditos de terceros recibieron de Cajas (municipales y rurales), la mitad 50% de las MYPE que solicitaron créditos de terceros manifestó que el no bancario fue el que le otorgó mayores facilidades. Sin embargo, 25% dijo que fue el sistema bancario, y el 25% ven más facilidades de parte de los usureros, para la mayoría 75% de las MYPE que solicitaron crédito de terceros, las instituciones bancarias que les otorgaron el crédito lo hicieron en los montos solicitados, la totalidad 100% de las MYPE que solicitaron crédito manifestaron que fue a corto plazo, debido a las cantidades de crédito adquiridas que no superan los S/. 10,000.00 soles, la totalidad 100% de las MYPE estudiadas que

solicitaron crédito invirtieron en capital de trabajo, menos de 15% no tiene ningún trabajador eventual, poco menos de 60% de las MYPE estudiadas se formó para subsistir.

Respecto a la rentabilidad, poco menos de 20% de las MYPE estudiadas cree que el financiamiento otorgado mejoró la rentabilidad de su empresa, el 65% de las MYPE cree que la rentabilidad de su empresa, y la totalidad de las MYPE estudiadas 35% cree que la rentabilidad de su empresa mejoró en los 02 últimos años.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to describe auditing, taxation, finance and profitability of national micro and small companies in the service sector. Cervancierias sector of the calleria district, 2020.

The travel of research will be descriptive. In this research, data will be collected in a single moment and in a single time, the purpose of which was to describe the variables and analyze their interrelation in a single moment. To carry it out, we worked with a population of 20 and a sample of 20 micro enterprises, to whom a 30 questionnaire, was applied using the survey technique, obtaining the following results:

Regarding financing, just under 20% of the MYPEs that requested credit, finances their productive activity with third party financing, the rest 80% did so with resources own financial; Just under 20% of the MYPEs that requested loans from third parties, obtained those credits from non-bank entities (non-banking system), 25% of the MYPEs that requested credits from third parties received from Ceja's (municipal and rural), half 50 % of the MYPE who requested loans from third parties said that the non-bank was the one that granted them the best facilities. However, 25% said it was the banking system, and 25% see more facilities from the usurers, for the majority 75% of the MYPEs that requested credit from third parties, the banking institutions that granted them the credit did so in the amounts requested, the total 100% of the MYPEs that requested credit stated that it was short-term, due to the amounts of credit acquired that do not exceed S /. 10,000.00 soles, the total 100% of the studied MYPEs that requested credit invested in working capital.

Regarding profitability, just under 20% of the MYPE studied believes that the financing granted improved the profitability of their company, 65% of the MYPE believes that the training improved the profitability of their company,

and all of the MYPE studied 35% believe that the profitability of their company improved in the last 02 years.



## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>1. Título de la tesis</b> .....	2
<b>2. Hoja de equipo de trabajo</b> .....	3
<b>3. Hoja de firma del jurado y asesor</b> .....	4
<b>4. Resumen y Abstrat</b> .....	5
<b>5. Contenido</b> .....	8
<b>6. Índice de Tablas</b> .....	11
<b>7. Índice de Figuras</b> .....	13
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	15
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	20
2.1 Antecedentes... ..	44
2.2 Bases Teóricas... ..	44
2.3 Marco Conceptual... ..	44
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	46
3.1 Diseño de la investigación... ..	46
3.2 Población y muestra .....	48
3.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	48
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
3.5 Procedimiento de recolección de datos... ..	54
3.6 Plan de análisis .....	55
3.7 Matriz de consistencia.....	55
3.8 Principios Éticos.....	57
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	60

4.1 Resultados...	60
4.2 Análisis de los resultados...	96
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>108</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>111</b>
<b>VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b> .....	<b>115</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Edad del representante legales de las Mypes	60
Tabla 2 Sexo de los representantes legales de las Mypes	61
Tabla 3 Grado de instrucción de los representantes legales de las Mypes	62
Tabla 4 Estado civil de los representantes legales de las Mypes	63
Tabla 5 Profesión u ocupación de los representantes legales de las Mypes	64
Tabla 6 Ocupación de los representantes legales de las Mypes	65
Tabla 7 Tiempo en el rubro de las Mypes	66
Tabla 8 Formalidad de la micro y pequeña empresa	67
Tabla 9 Número de trabajadores permanentes en las Mypes	68
Tabla 10 Número de trabajadores eventuales en las Mypes	69
Tabla 11 Motivo de formación de la Mype	70
Tabla 12 Realiza financiamiento para su actividad las Mypes	71
Tabla 13 Entidad bancarias que obtienen el financiamiento las Mypes	72
Tabla 14 Tasa de interés mensual de las entidades bancarias que paga las Mype	73
Tabla 15 Entidades no bancarias que obtienen financiamiento las Mypes	74
Tabla 16 Tasa de interés de las entidades no bancarias que pagan las Mypes	75
Tabla 17 Prestamistas o usureros que obtienen financiamiento las Mypes	76
Tabla 18 Tasa de interés de los prestamistas o usureros que pagan las Mypes	77
Tabla 19 Otras entidades que recibe financiamiento la Mype	78
Tabla 20 Entidades que otorgan mayores beneficios a las Mypes	79
Tabla 21 Los créditos otorgados fueron en los montos solicitados	80
Tabla 22 Monto promedio del crédito otorgado a las Mypes	81
Tabla 23 Tiempo del crédito solicitado por las Mypes	82

Tabla 24 Inversión del crédito financiero por las Mypes	83
Tabla 25 Recibió capacitación por el otorgamiento del crédito.	84
Tabla 26 Cantidad de cursos de capacitación que recibió en el último año la Mype	85
Tabla 27 Qué tipo de curso participó el representante legal de las Mypes	86
Tabla 28 Recibieron capacitación el personal de las Mypes	87
Tabla 29 Cantidad de capacitaciones que recibieron el personal de las Mypes	88
Tabla 30 Considera a la capacitación como una inversión	89
Tabla 31 Considera que la capacitación del personal es relevante	90
Tabla 32 Tipo de cursos que recibieron los trabajadores en los últimos años	91
Tabla 33 El financiamiento mejora la rentabilidad	92
Tabla 34 La capacitación mejora la rentabilidad de las Mypes	93
Tabla 35 La rentabilidad mejoro en los últimos años	94
Tabla 36 La rentabilidad disminuyó en los últimos años	95

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Edad del representante legales de las Mypes	60
Figura 2 Sexo de los representantes legales de las Mypes	61
Figura 3 Grado de instrucción de los representantes legales de las Mypes	62
Figura 4 Estado civil de los representantes legales de las Mypes	63
Figura 5 Profesión u ocupación de los representantes legales de las Mypes	64
Figura 6 Ocupación de los representantes legales de las Mypes	65
Figura 7 Tiempo en el rubro de las Mypes	66
Figura 8 Formalidad de la micro y pequeña empresa	67
Figura 9 Número de trabajadores permanentes en las Mypes	68
Figura 10 Número de trabajadores eventuales en las Mypes	69
Figura 11 Motivo de formación de la Mype	70
Figura 12 Realiza financiamiento para su actividad las Mypes	71
Figura 13 Entidad bancarias que obtienen el financiamiento las Mypes	72
Figura 14 Tasa de interés mensual de entidades bancarias a paga las Mypes	73
Figura 15 Entidades no bancarias que obtienen financiamiento las Mypes	74
Figura 16 Tasa de interés de las entidades no bancarias que pagan las Mypes	75
Figura 17 Prestamistas o usureros que obtienen financiamiento las Mypes	76
Figura 18 Tasa de interés de los prestamistas o usureros que pagan las Mypes	77
Figura 19 Otras entidades que recibe financiamiento la Mype	78
Figura 20 Entidades que otorgan mayores beneficios a las Mypes	79
Figura 21 Los créditos otorgados fueron en los montos solicitados	80
Figura 22 Monto promedio del crédito otorgado a las Mypes	81
Figura 23 Tiempo del crédito solicitado por las Mypes	82

Figura 24 Inversión del crédito financiero por las Mypes	83
Figura 25 Recibió capacitación por el otorgamiento del crédito.	84
Figura 26 Cantidad de cursos de capacitación que recibió en el último año la Mype	85
Figura 27 Qué tipo de curso participó el representante legal de las Mypes	86
Figura 28 Recibieron capacitación el personal de las Mypes	87
Figura 29 Cantidad de fianzas que recibieron el personal de las Mypes	88
Figura 30 Considera a la capacitación como una inversión	89
Figura 31 Considera que la capacitación del personal es relevante	90
Figura 32 Tipo de cursos recibieron los trabajadores en los últimos años	91
Figura 33 El financiamiento mejora la rentabilidad	92
Figura 34 La capacitación mejora la rentabilidad de las Mypes	93
Figura 35 La rentabilidad mejoro en los últimos años	94
Figura 36 La rentabilidad disminuyó en los últimos años	95

## **I. INTRODUCCION**

El siguiente trabajo de investigación tuvo por finalidad describir la financiamiento y rentabilidad en la calidad de servicio al cliente rubro de restaurant cevichería del distrito de callería, 2019.

Objetivo general comienza desarrollándose la importancia económica y social, que actualmente tienen las micro y pequeñas empresas en el intermedio de la investigación con respecto al desarrollo en sus nuevas estrategias.

El trabajo de investigación se llevó a cabo en el distrito de calleria, rubro cevicheria, aplicando muestra representativa de gerentes de dichos rubros dando un cuestionario de 36 preguntas para recoger información en el año 2019.

¿Cuáles son las principales características del Financiamiento y Rentabilidad en la calidad de servicio al cliente rubro de restaurant cevichería del distrito de callería, 2019?

Para solucionar este problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: determinar del sector servicio en el rubro de cevicherias del distrito de calleria, 2019.

Se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

- determinar las principales características de los representantes legales en las micro y pequeñas empresas, en el ámbito de estudio.
- determinar las principales características de la formalización en las micro y pequeñas empresas, en el ámbito de estudio.
- determinar las principales características del financiamiento en las micro y pequeñas empresas en el ámbito de estudio.

Se justifica porque permitirá comprobar teorías aplicadas en otra

amplitud y conocer de forma objetiva sobre Financiamiento y Rentabilidad en la calidad de servicio al cliente rubro de restaurant cevichería del distrito de callería, 2019.

Asimismo en el punto de vista práctico nos permitió brindar a los involucrados en la aplicación la mejora en el desempeño y las condiciones en que se desenvuelven las mype del sector servicio rubro cevicherias la cual pretende ser un precedente para futuras investigaciones, además en la medida estando formalizadas tienen acceso líneas de crédito que se pueden dar dentro del mercado por ultimo desde el punto de vista económico las conclusiones de este estudio permitirá la mejora en el desempeño de las empresas en este sector con el fin de obtener utilidades.

En el Perú existen alrededor de 220 mil establecimientos dedicados al expendio de alimentos y bebidas, cifra que ha sido impulsada por el éxito de la gastronomía peruana a nivel mundial la que ha originado muchas personas y empresa en el país apuesten por el negocio de la cocina.

En mercado de restauración está creciendo, debido a la grande demanda por parte de los consumidores y atención al cliente.

Se justifica social, porque a través de esta investigación obtendremos un análisis de las variables en estudio y de esa forma mejorar el nivel de calidad del producto que beneficiara a los clientes. se justica a la comunidad, porque va a generar conocimientos necesarios sobre los temas de gestión de calidad y atención al cliente, sirviendo como antecedentes y además como fuente de investigación contextualizadas y fuentes de indagación reales por los propietarios del rubro de cevichería. se justificó institucional, porque sirvió como línea de investigación



de la carrera profesional de contabilidad de la universidad católica los ángeles de Chimbote, además como las futuras investigaciones es decir los estudiantes tendrán un antecedente para su investigación, donde profundizarán el estudio de gestión de más sobre este rubro de cevichería.

Obtener información valida sobre la situación actual de su negocio permitiéndole observar la calidad de sus productos que brindan.

Por otra se justifica profesional, por que como futura profesional, el realizar este tipo de investigación nos permite desarrollarnos más, ampliando no sólo nuestros conocimientos, sino desarrollar nuestras habilidades, generando actitudes hacia la investigación; que a lo largo nos servirá para obtener un grado de bachiller y finalmente obtener el título de licenciatura, a la vez la investigación permitirá conocer a nivel descriptivo la relación de Financiamiento y Rentabilidad en la calidad de servicio al cliente rubro de cevichería del distrito de callería, se limita a describir las principales características de dichas variables en el estudio, siendo un tipo cuantitativo, instrumento para los resultados siendo un cuestionario de 30 preguntas en los cuales fueron respondidas por el propietario de la mype en estudio y por los clientes , el diseño que se aplicó a la investigación fue no experimental ya que se observaron los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, se midió a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra de la población que está conformada por 01 micro y pequeña empresa de rubro de cevichería del distrito de Callería.

## **II. REVISION DE LA LITERATURA**

### **2.1 Planteamiento del problema**

#### **Caracterización del problema:**

Albujar (2008), en su sistema nacional de tributación para la Mypes peruana, precisan que, siempre se menciona que en la economía peruana las Mypes son las mayores generadoras de empleo, además de contribuir con un alto porcentaje del PBI, Sin embargo, también es uno de los sectores con menos apoyo concreto y decidido por parte del gobierno limitándoles acceso al financiamiento y capacitación, Prácticamente no existe un sistema nacional de capacitación dirigido a la mejora de la competitividad de la micro y pequeña empresa en el mediano plazo.

Merillo (2018), en la ciudad de Pucallpa al igual que en otras ciudades el acceso al crédito es restringido, por lo que en la mayoría de los casos los Micros empresarios acuden a prestamistas que cobran elevados intereses o a familiares, Así mismo, la escasa capacitación de las Mypes, no permite tener capacidad competitiva frente a sus competidores, estas limitantes son en la mayoría de los casos debido a que los microempresarios tienen poca valoración a la capacitación y desarrollo empresarial; es decir, son renuentes al cambio, en cuanto a los servicios de desarrollo empresarial, la mayoría de las Mypes no se preocupan por desarrollar aspectos relacionados con la gestión y manejo empresarial, debido a que no se interesan en ser usuarios de las capacitaciones que son promovidos por diversas instituciones públicas y privadas, pese a la difusión que se efectúa sobre las campañas de estos servicios.

Ormeño (2015), sin: el 96% de productores de calzado son microempresas, sostiene que; el 96.7% de empresas productoras de calzado en Perú son micro empresas; 3.2% pequeñas y el 0.1% son medianas y grandes empresas. Las cifras, que han sido calculadas en base al Censo Industrial del 2007 del Ministerio de la Producción, indican que esas microempresas de cevicherías.

Pasando, al ámbito local, en el distrito de Callería existe una gran variedad de Mypes distribuidas en distintos sectores como es el comercio, servicio, industria; dentro de estos destaca el sector comercio rubro distribuidora de cevicherías, que cubre la demanda local, Regional, y nacional. Muchas de estas Mypes se encuentran en el distrito de Callería, concentrándose la mayoría de ellos en diferentes jirones del Atahualpa, del distrito de Callería.

Líneas arriba se ha demostrado la importancia que tienen el financiamiento y la capacitación en el desarrollo y crecimiento de las Mypes, en cuanto a rentabilidad y competitividad. Sin embargo, a nivel del ámbito de estudio se desconocen las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad. Por ejemplo, se desconoce si dichas Mypes acceden a no a financiamiento, si lo hacen, a qué sistema financiero recurren, qué tipo de interés pagan, etc.

En el país se avanza de una manera acelerada la globalización de la economía cultura y las demás esferas que existen en la humanidad.

En el mundo hay una gran situación de retos que se integran las mypes en los países a través de la economía generando diversos temas de empleos adecuados mirando su competitividad promoción y exportación y

sobre todo ayuda el crecimiento del país a una tasa del 7% anual.

La ausencia del capital es el principal demonio para acceder al plan crediticio a la posibilidad a una auditoria para la información de mercado, etc. Con estas características y trabajos que se dan al propietario.

Vizcarra (2009), establece que no solamente el financiamiento es un punto clave para el desarrollo de las Mypes, a esto también se le suma la importancia que tiene la capacitación en el desarrollo de las Mypes, de acuerdo a la vida actual del mundo empresarial el término capacitación está cambiando la forma de trabajo de las empresas, ayudan a mejorar los procesos; por lo tanto, las organizaciones o empresas que la implantan logran ventajas competitivas al adoptarla en sus funciones.

### **Enunciado del problema**

¿Cuáles son las principales Financiamiento y Rentabilidad en la calidad de servicio al cliente rubro de restaurant cevichería del distrito de callería, 2019?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general:**

Describir las Principales Financiamiento y Rentabilidad en la calidad de servicio al cliente rubro de restaurant cevichería del distrito de callería, 2019.

#### **Objetivos específicos:**

- Describir las principales rentabilidades de los representantes legales en las mype, en el ámbito de estudio en el sector

servicio, rubro de cevichería del distrito de Callería,2019.

- Describir las principales características de financiamiento en las micro y pequeñas empresas, en el ámbito de estudio en el sector servicio, rubro de cevichería del distrito de Callería,2019

### **Justificación de la investigación:**

Se justifica porque permite conocer el financiamiento rentabilidad de las micro y pequeñas empresas nacionales, también desde este punto de vista nos permitirá contar con datos estadísticos precisos sobre Financiamiento y Rentabilidad en la calidad de servicio al cliente rubro de restaurant cevichería del distrito de callería, 2019.

La investigación permite conocer los resultados obtenidos para que servirán de base para realizar otros estudios similares de los micros y pequeñas empresas, como aporte a futuras investigaciones y brindar mejores servicios a los ciudadanos del distrito de calleria. Este es el sector más importante ya que además genera ingresos para la población, Ahora 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 está aún centrada en Lima, Además, las Mypes han 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 de 9% es una de las principales fuentes de empleo y permite una inversión inicial pequeña y el acceso a estratos de bajos y medianos recursos.

En esta perspectiva, el presente trabajo de investigación se justifica porque ha permitido a nivel descriptivo conocer las principales, Financiamiento y Rentabilidad en la calidad de servicio al cliente rubro de restaurant cevichería del distrito de calle- ría, 2019.

También esta investigación se justifica porque desde el punto de vista metodológico proporciona un instrumento (cuestionario) para el recojo de información de otros trabajos parecidos a realizarse en otros ámbitos geográficos, Asimismo, el presente trabajo de investigación servirá como antecedentes y base teórica para otros estudios posteriores a ser realizados por los estudiantes de Contabilidad de nuestra universidad.

## **MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL**

### **5. 1 ANTECEDENTES**

#### **Antecedentes Internacionales:**

Veleza (2013), Análisis de las fuentes de financiamiento para las PYMES, Universidad de Cuenca, Ecuador, Con la finalidad de dar una visión general sobre las pequeñas y medianas empresas, llegó a los siguientes resultados: que no existe una oferta estructurada de financiamiento para las PYMES; recién en los últimos años se han creado entidades financieras especializadas para estas empresas; pero el empresario por su falta de cultura financiera no toma estas opciones, Las dificultades de obtener un crédito no se relacionan únicamente con el hecho de que las PYMES no estén en posibilidad de acceder a fondos mediante un procedimiento financiero, Las auténticas dificultades suceden en ocasiones en las que un proyecto rentable a la tasa de interés no se efectiviza porque el empresario no consigue fondos del mercado, más aún porque desconoce las variadas opciones de financiamiento para las PYMES, pues sus propietarios no las utilizan porque desconocen sobre su existencia, consideran que sus procesos son tedioso.

(CHAVEZ, 2015), en el trabajo de investigación - Análisis de los obstáculos financieros de las pymes para la obtención de Crédito y las variables que lo facilitan, llega a los siguientes resultados: Identificar aquellos obstáculos que limitan a las pymes en obtener crédito. Además, mostrar los conceptos, que, de acuerdo a la teoría, pueden ayudar a conseguir el préstamo, ya sea eliminando los obstáculos o coadyuvando

en disminuirlos.

Como se fue describiendo, el financiamiento vía deuda es uno de los conceptos principales que las empresas utilizan dentro de la configuración de su estructura de capital. A través del estudio nos enfocamos en el crédito como la vía que las empresas requieran para su crecimiento y operación. El crédito es la nomenclatura más común cuando se pide financiamiento, las instituciones financieras analizan cada prestatario para saber si son sujetos o no, desde la perspectiva de que van a ser capaces de pagar las amortizaciones de capital e intereses derivadas del contrato de crédito; al solicitante se le requerirá una serie de requisitos para poder evaluar la decisión sobre el crédito.

Herrera (2006), Cuando la oferta de crédito no es suficiente, vemos que las instituciones financieras lo dirigen a los que pueden considerar como clientes seguros, Pero este no sería solo el mayor problema, hay momentos en los que aun cuando se esté dispuesto a obtener financiamiento a costo alto se dificulta su contratación, de ahí conocimos el concepto de racionamiento de crédito, el cual es la situación en la cual un potencial prestatario carece de acceso al crédito, aunque acepte en pagar un alto precio (tasa de interés) que el prevaleciente en el mercado; determinar si la garantía es obligatoria cuando se solicita un crédito; mostrar la importancia que tiene la relación de préstamo cuando se intenta obtener financiamiento; analizar el impacto que tiene la antigüedad



de la empresa al requerir un préstamo; revisar la influencia que tiene la relación de préstamo cuando la empresa no genera la información financiera mínima requerida; mostrar el efecto de la información de la empresa sobre el costo del crédito; determinar cómo influye el tamaño de la empresa en los intereses pagados del crédito.

Herrera (2006), se centró en la creación de un programa de auditoria para el hotel boutique La Quinta Luna el cual consta de seis habitaciones, ubicado en la ciudad de Cholula, Puebla, con el fin de conocer la preparación, entrenamiento y adiestramiento con la que cuentan los empleados para poder desempeñar satisfactoriamente su trabajo, Dentro del marco teórico se detalló: aprendizaje, adiestramiento, capacitación, tipos de errores en la capacitación, proceso de capacitación, entre otros. Se aplicó una entrevista 15 que consta de diecisiete preguntas a cuatro departamentos del hotel, los cuales fueron: subgerencia, recepción, ama de llaves y anfitriones con el fin de conocer cuál es el nivel de capacitación con el que cuentan dentro de estos departamentos, El análisis de resultados le permitió al investigador observar cuáles son los puntos de vista de cada uno de los empleados entrevistados, llevando a cabo un análisis de cada una de las entrevistas. Concluyó que es importante que los empleados reciban capacitación en cuanto a idiomas, estandarización de sus check list, la creación de un folleto de ventas, entre otros puntos importantes.

Zapata (2004), investigó cómo se genera el conocimiento en las pequeñas y medianas empresas de las tecnologías de la información y cómo se transfiere el conocimiento en dichas empresas, En una primera fase de investigación cualitativa analizó cuatro empresas del sector de tecnologías de la información del área metropolitana de Barcelona-España con el objetivo de elaborar el marco teórico en que se basa la investigación cuantitativa, los resultados de esta investigación permiten construir un modelo conceptual y formar una base teórica confiable para la operacionalización de las variables en estudio., Y en la segunda fase encuestó a 11 pequeñas empresas y 4 medianas empresas, Llegando a la conclusión que las pequeñas y medianas empresas consideran que el conocimiento organizativo les permite ampliar, modificar y fortalecer su oferta de productos y servicios; toma de base la filosofía de una de las empresas en la que expresa: somos conscientes de que nuestro sector es un sector continuamente cambiante tienes que estar constantemente desaprendiendo y aprendiendo de nuevo, Las reglas y los esquemas se rompen continuamente por lo que puedes quedarte con un mismo esquema porque ese esquema dentro de un año ya no funcionara, Por lo que colige el investigador en lo siguiente: en la PYME debe existir una cultura organizativa abierta, es decir, que permita al director general alentar a los empleados a compartir su conocimiento y que facilite la comunicación entre los miembros de la empresa como fuente de

creación interna de conocimiento.

Asimismo, Zapata Investigó cómo se genera el conocimiento en las pequeñas y medianas empresas de las tecnologías de la información y cómo se transfiere el conocimiento en dichas empresas, En una primera fase de investigación cualitativa analizó cuatro empresas del sector de tecnologías de la información del área metro- politana de Barcelona con el objetivo de elaborar el marco teórico en que se basa la investigación cuantitativa, Y en la segunda fase encuestó a 11 pequeñas empresas y 4 medianas empresas, Llegando a la conclusión que las pequeñas y medianas empresas consideran que el conocimiento organizativo les permite ampliar, modificar y fortalecer su oferta de productos y servicios; toma de base la filosofía de una de las empresas en la que expresa: Somos conscientes de que nuestro sector es un sector continuamente cambiante tienes que estar constantemente desaprendiendo y aprendiendo de nuevo, Las reglas y los esquemas se rompen continuamente por lo que puedes quedarte con un mismo esquema porque ese esquema dentro de un año ya no funcionará.

#### **Antecedentes Nacionales:**

Chávez (2015), en su trabajo de investigación denominado caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra/venta de cevicherías de San Luis – Cañete, llego a concluir lo siguiente: Respecto a los empresarios, el total del 100% de los representantes legales o dueños de

las MYPE son adultos, menos de 40% de los representantes legales o dueños de las MYPE son del sexo femenino, menos de 10% de los representantes legales o dueños de las MYPE tienen instrucción superior universitaria incompleta, poco menos de la mitad 35% de los representantes legales o dueños de las MYPE estudiadas son casados, menos de 5% de los representantes legales o dueños de las MYPE estudiadas son empresarios.

Respecto a las características de las MYPE, poco más de 55% de las MYPE se dedica al negocio de comercio de pollerías por más de tres años, la mayoría 5% de las MYPE son formales, menos de 5% de las MYPE tienen más de tres trabajadores permanentes y poco menos de 15% no tiene ningún trabajador eventual, poco menos de 60% de las MYPE estudiadas se formó para subsistir.

Respecto al financiamiento, poco menos 20% de las MYPE que solicitaron crédito, financian su actividad productiva con financiamiento de terceros, el resto 80% hizo con recursos financieros propios; poco menos de 20% de las MYPE que solicitaron créditos de terceros, obtuvo dichos créditos de entidades no bancarias (sistema no bancario), el 25% de las MYPE que solicitaron créditos de terceros recibieron de Cajas (municipales y rurales), la mitad 50% de las MYPE que solicitaron créditos de terceros manifestó que el no bancario fue el que les otorgó mayores facilidades, Sin embargo, 25% dijo que fue el sistema bancario, y el 25% ven más facilidades de parte de los usureros, para la mayoría 75% de las MYPE que solicitaron crédito de terceros, las instituciones bancarias que

les otorgaron el crédito lo hicieron en los montos solicitados, la totalidad 100% de las MYPE que solicitaron crédito manifestaron que fue a corto plazo, debido a las cantidades de crédito adquiridas que no superan los S/. 10,000.00 soles, la totalidad 100% de las MYPE estudiadas que solicitaron crédito invirtieron en capital de trabajo.

Casana (2013), en su trabajo de investigación sobre las características del financiamiento, tributación, finanzas y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas deportivas distrito de Callería, llega a las siguientes conclusiones: Respecto a los empresarios del 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados del sector comercio - rubro pollería de la ciudad de Pucallpa dieron a conocer la siguiente información: el 100% de los representantes o empresarios son adultos, el 83% es de sexo masculino y el 17% es de sexo femenino, por otro lado el 50% tiene grado de instrucción secundaria completa, el 17% grado de instrucción superior, el 83% es de profesión comerciante y finalmente el 50% es de estado civil casado, el 33% de estado civil conviviente y el 17% de estado civil casado, dándonos así a conocer un poco de los representantes o empresarios. Respecto a las características de las Mypes, las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: el 100% de los representantes o dueños se dedican al negocio por más de 03 años respectivamente, el 50% tiene de 01 a 05 trabajadores laborando en su empresa comercial, el otro 50% tiene de 06 a 10 trabajadores que también laboran, el 67% su objetivo principal de tener su propia empresa comercial es de generar más ingresos y

finalmente el 100% de las Mypes son formales en el sector comercio.

Respecto al financiamiento, el 67% de los empresarios tiene su financiamiento propio, el 67% de los empresarios solicito un crédito para financiar su negocio, el 67% de los empresarios que solicitaron crédito recibieron su crédito, el 33% no ha tenido ningún crédito en el 2010 y el otro 52 33% ha tenido dos veces la oportunidades solicitar crédito, el 100% delos encuestados manifiestan que el financiamiento mejora la rentabilidad de su empresa y el 100% de los encuestados aseguran que sus comercios mejora con el financiamiento recibido.

Quicho (2013), en un estudio denominado la influencia de la forma de acceso al financiamiento de las Mypes, en la ciudad de chincha Ica, llega a las siguientes conclusiones: que el desarrollo del país está ligada al desarrollo de las Mypes ya que estas generan el mayor porcentaje del PBI.

porcentaje de empleo a comparación de las grandes empresas, es fundamental la subsistencia y el desarrollo de las de las Mypes para la erradicar el desempleo y por ende el nivel de desnutrición en el país, Razón

por la cual considero que el estado excluye a las Mypes informales de ciertos beneficios teniendo en cuenta que en su mayoría son informales, con ello no quiero decir que el estado permita la informalidad, sino que

brinde asesorías contables que es una de las causas principales del problema, Se determina como resultado de la investigación realizada como

una de las causas del fracaso de las Mypes el acceso limitado al financiamiento ya que las tasas de interés.

Respecto al financiamiento, el 67% de los empresarios tiene su

financiamiento propio, el 67% de los empresarios solicito un crédito para financiar su negocio, el 67% de los empresarios que solicitaron crédito recibieron su crédito, el 33% no ha tenido ningún crédito en el 2010 y el otro 52 33% ha tenido dos veces la oportunidad de solicitar crédito, el 100% delos encuestados manifiestan que el financiamiento mejora la rentabilidad de su empresa y el 100% de los encuestados aseguran que sus comercios mejora con el financiamiento recibido.

(QUICHO, 2013), en un estudio denominado la influencia de la forma de acceso al financiamiento de las Mypes, en la ciudad de chincha Ica, llega a las siguientes conclusiones: que el desarrollo del país está ligada al desarrollo de las Mypes ya que estas generan el mayor porcentaje del PBI así como también generan mayor porcentaje de empleo a comparación de las grandes empresas, es fundamental la subsistencia y el desarrollo de las de las Mypes para la erradicar el desempleo y por ende el nivel de desnutrición en el país, Razón por la cual considero que el estado excluye a las Mypes informales de ciertos beneficios teniendo en cuenta que en su mayoría son informales, con ello no quiero decir que el estado permita la informalidad, sino que brinde asesorías contables que es una de las causas principales del problema, Se determina como resultado de la investigación realizada como una de las causas del fracaso de las Mypes el acceso limitado al financiamiento ya que las tasas de interés son elevadas, otra de las conclusiones que podemos establecer es que el fracaso de las Mypes se da por diferentes factores como por ejemplo la escasa experiencia, escasos conocimientos en gestión empresarial, escasos recursos económicos, falta de asesoramiento en temas comerciales, etc. El país no cuenta con estrategias o políticas de apoyo directo a las Mypes ya que el supuesto apoya lo brinda a través de la creación de leyes pero eso no es suficiente para lograr el desarrollo y expansión de las Mypes ello está

comprobado la misma experiencia y situación actual lo pueden asegurar que no es suficiente la creación de leyes sino buscar medios que ataquen directamente al problema y dejen de ser solo un analgésico o un simple simular de interés, los resultados de investigación es el 69% de las personas que fueron encuestadas respondió que si recurren a préstamos financieros con la finalidad de poder realizar mayores inversiones en sus microempresas, el 22% solicita préstamos pero en menores proporciones y solo 9% de los propietarios de las Mypes no desea hacerlo por los altas tasas de interés el 56% de los propietarios de las Mypes considera como una de las causas del fracaso de las Mypes el limitado acceso al financiamiento, el 34% de los propietarios considera que se da por diversas razones como por ejemplo la escasa preparación en gestión.

Andina (2012), Las rentabilidades de las micro y pequeñas empresas (Mypes) en Perú pueden llegar a situarse entre 200 y 400 por ciento anualmente en el sector comercio, señaló el gerente de Ventas Dirigidas de Microempresas de Crediscotia, Héctor Nalda, este hecho las hace muy atractivas para canalizar créditos y por ello explica por qué entre el 60% y 70% de las Mypes se dedican al comercio, es decir a la compraventa de bienes por ser el rubro más rentable, La rentabilidad de una Mype puede situarse entre 30% y 50% anual, aunque en algunos sectores puede llegar a ser de 200 y 400 por ciento, dependiendo del tipo de bien que se vende, qué tan escaso es o de qué lugar proviene, los montos de inversión son pequeños y la tasa de retorno es acorde al riesgo de las empresas, los rubros de alimentos y de artículos importados (sector comercio), pueden ser muy rentables.

Araujo (2011), en un estudio sobre la caracterización del



financiamiento, la auditoría, tributación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas deportivas del distrito de Callería – Pucallpa, llega a las siguientes conclusiones: Respecto a los empresarios, Del 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados: el 100% su edad fluctúa entre 26 a 60 años, el 80% son del sexo masculino, el 35% tienen grado de instrucción secundaria completa y el 30% tienen secundaria incompleta.

Respecto a las características de las Mypes Las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: el 80% tienen más de tres años en el rubro empresarial, el 35% poseen más de tres trabajadores permanentes, el 85% no poseen ningún trabajador eventual dentro de su negocio y el 95% formaron sus Mypes para obtener ganancias, Respecto al financiamiento Los empresarios encuestados manifestaron que, respecto al financiamiento, sus Mypes tienen las siguientes características: el 90% obtuvieron financiamiento de terceros, el 78% obtuvieron financiamiento de entidades bancarias (sistema bancario). Así mismo, en el año 2009, el 88% de los créditos recibidos fueron de corto plazo, y en el año 2010, el 75% de los créditos otorgados fueron de corto plazo y el 100% de los créditos recibidos en los años 2009 y 2010, fueron invertidos en capital de trabajo.

#### **Antecedentes Regionales:**

Mejía (2013), en su trabajo de investigación denominado: Impacto del sobreendeudamiento generado (IMFS) en el desarrollo sostenible de las Mypes del distrito de Callería, los últimos diez años se han observado en

la economía peruana, un importante dinamismo del sector financiero orientado a ofrecer servicios financieros a microempresas o empresas familiares o productores individuales. Pero este dinamismo no es del todo alentador, ya que es interesante ver como cada vez que se habla de la posibilidad de que haya un creciente sobre endeudamiento de los hogares en el Perú, se escuchan opiniones muy encontradas: desde las que expresan diferentes niveles de preocupación hasta las afirmaciones tajantes de que no existe tal problema. Por lo que el distrito de Callería no es ajeno a esta latente problemática, De lo anteriormente mencionado el tema y problema de investigación se originó como resultado de la percepción de sobreendeudamiento de los clientes durante mi desempeño laboral en la institución micro financiera (IMF) EDYFICAR en la provincia de Coronel Portillo, además de observar reportes de las centrales de riesgo en donde varios clientes estaban mal calificados y como esta calificación los afectaba para acceder a varios créditos, Mediante la aplicación de entrevistas y encuestas directamente con los micro empresarios y diferentes clientes de las IMF se ha logrado comprobar la hipótesis de que el sobreendeudamiento generado por estas, genera impacto negativo en el desarrollo sostenible de las Mype del distrito de Callería.

#### **Antecedentes Locales:**

Antecedentes locales no consta con un trabajo de investigación hecho por autores del distrito de Callería se entiende que no utilizaron las mismas variables y unidades en el análisis de investigación.

## 2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN

### **Teoría del financiamiento:**

Franco Modigliani y Merton Miller (2001), El comportamiento de las empresas en materia de financiamiento a dado lugar a diversas explicaciones todas oportunidades de inversión real están acompañada, y al mismo tiempo condicionada, por decisiones de financiación; éstas a su vez determinan la composición del capital entre deuda y recursos propios, Lo anterior se refleja en la estructura financiera adoptada por la empresa, luego de ser considerados aspectos como costo de la deuda, presión fiscal, riesgo de quiebra, entre otros, Dos enfoques teóricos modernos intentan dar explicación a esa composición del capital, y por ende a la estructura financiera: por un lado, la Teoría del Equilibrio Estático (Trade-off Theory) considera la estructura de capital de la empresa como el resultado del equilibrio entre los beneficios y costos derivados de la deuda, manteniendo constantes los activos y los planes de inversión por otro lado, la Teoría de la Jerarquía Financiera (Pecking Order Theory) expone la preferencia de la empresa por la financiación interna a la externa, y la deuda a los recursos propios si se recurre a la emisión de valores.

Franco Modigliani y Merton Miller (2001), Las teorías modernas antes mencionadas tienen su punto de partida en la discusión de la idea de Modigliani y Miller en cuanto a la irrelevancia e independencia de la estructura de capital con relación al valor de

mercado de la empresa, pues el valor de la misma está determinado por sus activos reales no por los títulos que ha emitido, Lo anterior tiene lugar en presencia de mercados perfectos, en los cuales la deuda y los recursos propios pueden considerarse sustitutos de los costos de agencia propone los medios específicos para minimizar los costos de adquisición de fondos, estos tratan de reducir el conflicto de intereses susceptibles de aparecer entre los diferentes actores de la firma a saber: el directivo, el accionario y el acreedor. Jensen y Meckling identifican dos tipos de conflictos: el primero de naturaleza interna, concerniente entre los dirigentes y los accionistas y el segundo en lo que respecta a los accionistas y los acreedores.

## **LA TEORÍA TRADICIONAL DE LA ESTRUCTURA FINANCIERA**

Miller (2015), los planteamientos anteriores sirvieron de base a Miller para enunciar su teoría sobre la estructura de capital en 1958, los cuales suponen que el costo del capital medio ponderado y el valor de la empresa son totalmente independientes de la composición de la estructura financiera de la empresa; por tanto, se contraponen a los tradicionales.

**Proposición I:** 2 Brealey y Myers, afirman al respecto: El valor de la empresa se refleja en la columna izquierda de su balance a través de los activos reales; no por las proporciones de títulos de deuda y capital propio emitidos por la empresa.

**Proposición II:** Brealey y Myers, plantean sobre ella: La

rentabilidad esperada de las acciones ordinarias de una empresa endeudada crece proporcionalmente a la ratio de endeudamiento, expresada en valores de mercados, este crecimiento se da siempre que la deuda sea libre de riesgo. Pero, si el apalancamiento aumenta el riesgo de la deuda, los propietarios de ésta demandarán una mayor rentabilidad sobre la deuda, lo anterior hace que la tasa de crecimiento de la rentabilidad esperada de las acciones disminuya.

Fernández (2001), La tasa de retorno requerida en la evaluación de inversiones es independiente de la forma en que cada empresa esté financiada. Esta proposición es un corolario de las dos anteriores, decir, cualquier empresa que trate de maximizar la riqueza de sus accionistas habrá de realizar solamente aquellas inversiones cuya tasa interna de rentabilidad sea al menos igual al costo de capital medio ponderado, independientemente del tipo de recurso utilizado en su financiación.

## **EL FINANCIAMIENTO A CORTO PLAZO**

García (2001), Lo que marca una diferencia consistente y una ventaja competitiva de un país o región es la actitud y capacidad de aprender, es decir, no se trata de disponer de un activo, sino de dar los pasos necesarios para mantenerlo, incrementarlo, potenciarlo y desarrollarlo de manera original (OIT, 2005), las empresas que capacitan a su personal generan más de 25% de valor agregado que aquellas que no lo hacen.

Torres (2017), En Financiamiento utilizado por las pequeñas

y medianas empresas ferreteras, define al financiamiento como la opción con que las empresas para desarrollar estrategias de operación mediante la inversión, lo que les permite aumentar la producción, crecer, expandirse, construir o adquirir nuevos equipos o hacer alguna otra inversión que se considere benéfica para sí misma o aprovechar alguna oportunidad que se suscite en el mercado.

### **TEORÍAS DE LA RENTABILIDAD**

Ferrus (2000) deduce que la rentabilidad es el rendimiento de la inversión medido mediante las correspondientes ecuaciones de equivalencia financiera. Es por ello, que nos presenta dos teorías para el tratamiento de la rentabilidad.

### **TEORÍA DE LA RENTABILIDAD Y DEL RIESGO EN EL MODELO DE MERCADO DE SHARPE**

Miller (2015), dice que el modelo de mercado de Sharpe surgió como un caso particular del modelo diagonal del mismo autor que, a su vez, fue el resultado de un proceso de simplificación que Sharpe realizó del modelo pionero de su maestro Markowitz.

Revilla (2010), Estrategias de competitividad y rentabilidad en empresas del sector automotriz ubicados en el municipio de Maracaibo, define a la rentabilidad como un elemento que se aplica a toda acción económica en la que se reúnen factores materiales, humanos y financieros con el fin de obtener resultados.

### **DEFINICIONES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

Bernilla (2008), en su Micro y pequeña empresa Oportunidad

de Crecimiento, nos dice que, una Micro y pequeña empresa es una entidad que, operando en forma organizada, combina la técnica y los recursos para elaborar productos o prestar servicios con el objeto de colocarlos en el mercado para obtener ganancia.

### **Definiciones del financiamiento**

Chávez (2015), dice que en el financiamiento utilizado por las pequeñas y medianas empresas ferreteras, define al financiamiento como la opción con que las empresas cuentan para desarrollar estrategias de operación mediante la inversión, lo que les permite aumentar la producción, crecer, expandirse, construir o adquirir nuevos equipos o hacer alguna otra inversión que se considere benéfica para sí misma o aprovechar alguna oportunidad que se suscite en el mercado.

De manera que, entre todas las actividades que desarrollan una empresa u organización, la relacionada con el proceso de obtención del capital que necesita para funcionar, desarrollarse, así como expandirse óptimamente es de las más importantes, la forma de conseguirlo y acensar al mismo es lo que se denomina financiamiento.

Definición ABC (2014), en Definición de financiamiento, como el conjunto de recursos monetarios financieros que se destinarán a para llevar a cabo una determinada actividad o proyecto económico, La principal particularidad es que estos recursos financieros son generalmente sumas de dinero que llegan a manos de las empresas, o bien de algunas gestiones de gobierno, gracias a un préstamo y sirven

para complementar los recursos propios, En tanto, en el caso de los gobiernos, una determinada gestión puede solicitarla ante un organismo financiero internacional para poder hacer frente a un déficit presupuestario grave.

### **Definiciones de la rentabilidad**

Ferrus (2000), en Estrategias de competitividad y rentabilidad en empresas del sector automotriz ubicados en el municipio de Maracaibo, define a la rentabilidad como un elemento que se aplica a toda acción económica en la que se reúnen factores materiales, humanos y financieros con el fin de obtener resultados. Es el objeto económico a corto plazo que las compañías deben alcanzar, relacionado con la obtención de un beneficio necesario para el buen desarrollo de la empresa. Se puede definir, además, como el resultado de todas las decisiones financieras que toma la administración de una empresa.

Rentabilidad y ventajas comparativas, Un análisis de los sistemas de producción de Guayaba en el estado de Michoacán, La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios,



materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados, En general se denomina a la rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo produce los capitales utilizados en el mismo, Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o a juzgar por la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis sea a priori o a posterior.

### **Definiciones de las micro y pequeñas empresas**

Bernilla (2018), en su Micro y pequeña empresa. Oportunidad de Crecimiento, nos dice que, una Micro y pequeña empresa es una entidad que, operando en forma organizada, combina la técnica y los recursos para elaborar productos o prestar servicios con el objeto de colocarlos en el mercado para obtener ganancia.

Las Micro y pequeñas empresas se definen:

- a) Por su dimensión. -Se considera el monto de la inversión, volumen o valor de la producción, valor de venta, etc.
- b) Por la tecnología. - Nivel de tecnología no sofisticada; inversión por trabajador (se considera tecnología incorporada a la maquinaria).
- c) Por su organización. - Nivel de organización incipiente, métodos de negociación directos.

## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Esta investigación es cuantitativa por cuanto a la recolección de datos y presentación de resultados utilizados en los procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

#### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación será descriptivo, debido a que solo se limitará a describir las principales características de las variables en estudio, Como lo menciona, Tresierra (2000), las investigaciones de nivel descriptivos, son aquellos que se utilizan para describir la realidad tal y como se presentan en la naturaleza, En este tipo de diseño, el investigador no manipula deliberadamente ninguna variable, solamente observa y describe el fenómeno tal y como se presenta.

#### **Diseño de la investigación**

El diseño que se utilizará en la investigación será no experimental – transversal retrospectivo descriptivo.

M  O

Dónde:

M = Muestra conformada por las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro compra y venta de prendas de vestir del distrito de Callería 2020.

O = Observación de las variables: financiamiento y rentabilidad.

#### **Cuantitativo**

Mi investigación será cuantitativa, porque utilizare estadísticas e instrumentos de medición para cada dimensión.

### **No experimental**

La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones, De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos serán observados en su ambiente natural, en su realidad.

### **Transversal**

En esta investigación se recolectarán datos en un solo momento y en un tiempo único, cuyo propósito será describir las variables y analizar su interrelación en un solo momento.

### **Retrospectivo**

En esta investigación; se indagará sobre hechos ocurridos en el pasado.

### **Descriptivo**

En esta investigación me limitare a describir las variables en estudio tal como se observan en la realidad en el momento en que se recogerá la información.

### **Universo**

El universo estará conformado por 30 micro y pequeños empresarios dedicados al sector servicio, rubro de cevichería del distrito de Callería, 2020, Las mismas que se encuentran ubicados el sector y rubro del estudio.

## **4.2 POBLACION Y MUESTRA.**

De la población en estudio se tomará como muestra en forma dirigida a 30

micro y pequeñas empresas nacionales del sector comercio, rubro  
cevicherías del distrito de Calleria 2019.

#### **4.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Representantes legales de las micro y pequeñas empresas.	Son algunas características de los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas Financiamiento y Rentabilidad en la calidad de servicio al cliente rubro de restaurant cevichería del distrito de callería, 2019.	Siendo una variable nominal será medido por sus indicadores.	Características	Edad	Años:	Razón
				Sexo	Masculino Femenino	
Perfil de las micro y pequeñas empresas.	Son algunas características de las micro y pequeñas empresas nacionales del Financiamiento y Rentabilidad en la calidad de servicio al cliente rubro de restaurant cevichería del distrito de callería, 2019.		Características	Grado de instrucción	Primaria Secundaria Instituto Universidad	Nominal
				Antigüedad de las micro y pequeñas Empresas	1 año 2 años 3 años	Razón
Auditoría de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, rubro de cevicherías del distrito de Callería, 2020.	Son algunas características relacionadas a la auditoría de las micro y pequeñas empresas nacionales del Financiamiento y Rentabilidad en la calidad de servicio al cliente rubro de restaurant cevichería del distrito de callería, 2019.		Características	Desea que su empresa le practiquen un financiamiento		
				Conoce algo referente a la rentabilidad		
				Cree Usted, que mejoraría su empresa si le practicarían un financiamiento		
				La auditoría en su empresa ha mejorado en relación a las finanzas		
				A donde acudio para obtener una rentabilidad		

			<p>A donde acudiría para obtener un financiamiento</p> <p>Estaría dispuesto a ser capacitado sobre Financiamiento</p>	Nominal
<p>Tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio, rubro cevicherías del distrito de Callería, 2020.</p>	<p>Son algunas características relacionadas a los tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales del Financiamiento y Rentabilidad en la calidad de servicio al cliente rubro de restaurant cevichería del distrito de Callería, 2019.</p>	<p>Características</p>	<p>Se siente satisfecho con la orientación que les brinda los funcionarios de la administración tributaria.</p> <p>Se revisan y controlan los libros y documentos que intervienen en la contabilidad antes de una fiscalización por parte de la Administración tributaria en la Empresa.</p> <p>Cuenta con un personal idóneo asignado para el registro de los ingresos, costos y gastos.</p> <p>Están los libros de contabilidad al día.</p> <p>Tuvo problemas o inconvenientes para presentar sus declaraciones mensuales a tiempo.</p> <p>Los tributos declarados han sido pagados en su oportunidad a la Administración rentabilidad</p> <p>Existen formatos establecidos para el control del límite tributario aceptado como gasto de representación y recreativos.</p>	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE DE MEDICIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Financiamiento en la calidad de servicio al cliente rubro de restaurant cevichería del distrito de callería, 2019.	Son algunas características relacionadas con el Financiamiento y Rentabilidad en la calidad de servicio al cliente rubro de restaurant cevichería del distrito de callería, 2019.	Siendo una variable nominal será medida por sus indicadores.	Características	Solicitó crédito	Sí No	Nominal
				Recibió crédito	Más de S/1,000 Más de S/5,000 Más de S/10,000	
				Monto del crédito	Bancaria No Bancaria	
				Entidad a la que solicitó crédito	1% mensual 2% mensual 3% Mensual Más de 3% mensual	
				Tasa de interés cobrado por el crédito	El crédito fue oportuno	
				El crédito fue oportuno	Monto del crédito fue suficiente	
				Monto del crédito fue suficiente	Cree que el financiamiento mejora la empresa .	
Rentabilidad en la calidad de servicio al cliente rubro de restaurant cevichería del distrito de callería, 2019.	Percepción que tiene los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas de la rentabilidad de sus empresas del sector servicio, rubro cevicherías del distrito de Callería, 2020		Características	Cree o percibe que la rentabilidad en su empresa ha mejorado en los dos últimos años.	Sí No	Nominal
				Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento recibido.		
				La rentabilidad de su empresa se afecta por el pago de tributos.		
				La rentabilidad de su empresa se mejora si le practicarían mejora si le practica una auditoria.		

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

##### **Técnicas**

Para el recojo de información de la presente investigación, se aplicará la técnica de la encuesta.

##### **Instrumento**

Para el recojo de información se utilizará un cuestionario estructurado de 30 preguntas cerradas, en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

#### **4.5 PLAN DE ANÁLISIS**

Los datos de las encuestas se transformarán en una data, la misma que aplicando el programa Excel Científico y el programa SPSS, se obtendrán las tablas y gráficos estadísticos correspondientes de las preguntas planteadas; luego, dichos resultados se analizarán tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación.

#### **4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA**





## 4.7 PRINCIPIOS ÉTICOS

Los principios fundamentales y universales de la ética de la investigación con seres humanos son: respeto por las personas, beneficencia y justicia, Los investigadores, las instituciones y la sociedad están obligados a garantizar que estos principios se cumplan en cualquier investigación que se realice.

**Respeto por las personas:** Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía, A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad, El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor participantes que sujetos, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante, Es necesario tener prioridad aquellos grupos vulnerables, pobres, niños, marginados, prisioneros, lo cual esto podría ocasionar que pueden tomar malas decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades con la finalidad de salvaguardar su propia integridad.

**Beneficencia:** La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del paciente, Del mismo modo el investigador debe tener en cuenta que su prioridad es la protección del participante, Mucho más importante que la búsqueda de nuevos horizontes en el conocimiento o que el interés propio, profesional o científico de la investigación, Esto implica no dañar o que los riesgos sean al mínimo, esto se conoce como principio de no maleficencia.

**Justicia:** El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para

beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios, Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se derivan deben estar a disposición de toda la población y no solo de los grupos privilegiados que puedan permitirse de costear el acceso a esos beneficios.

## V. RESULTADOS

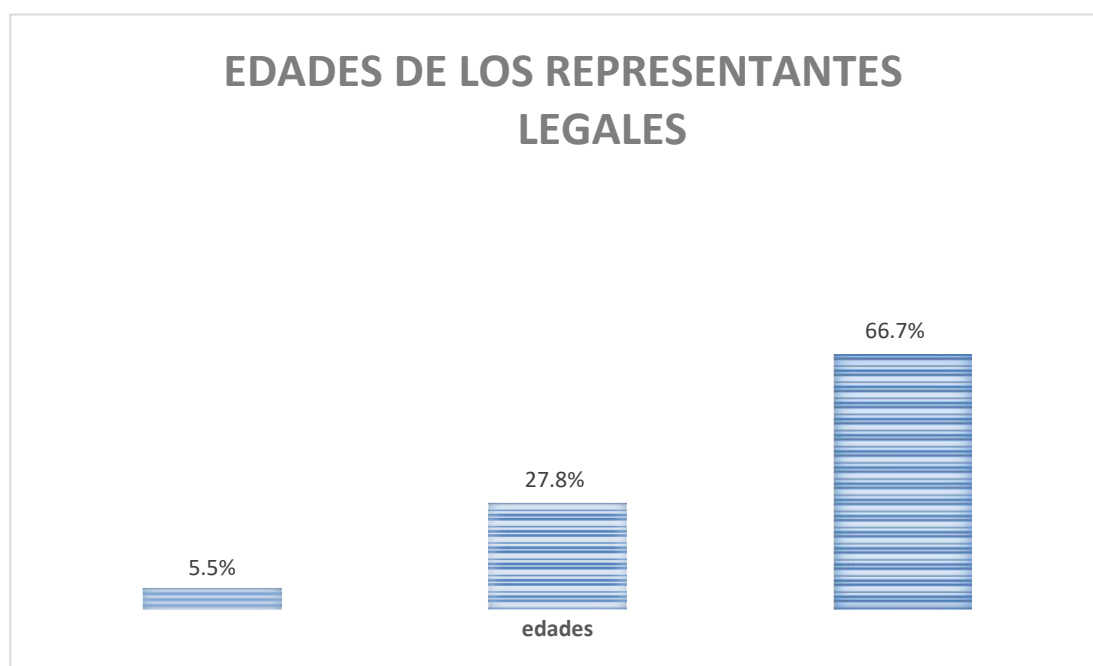
### 5.1 RESULTADOS

#### N° 01: SOBRE LOS REPRESENTANTES LEGALES

**TABLA 01. EDADES DE LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO**

<i>Edades</i>	<i>Conteo</i>	<i>porcentaje</i>
20-29	1	5.5
30-39	5	27.8
40 a mas	12	66.7
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Ramírez Ríos Patricia.*



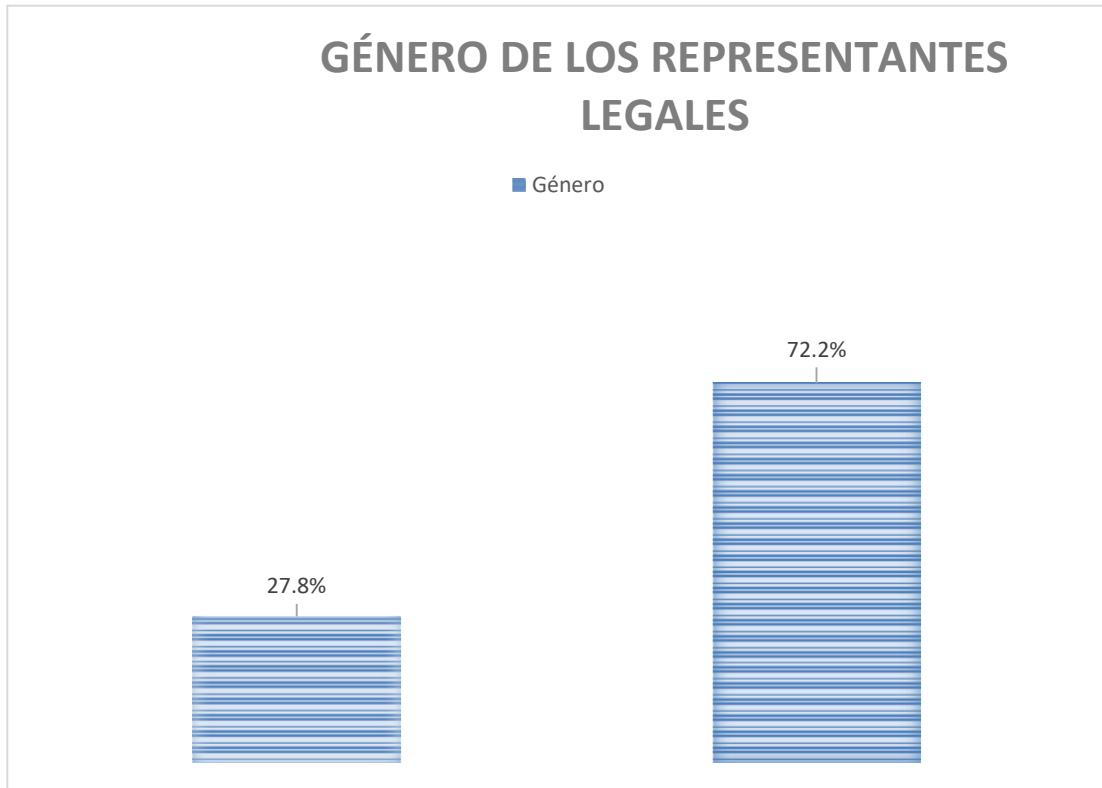
*Figura 01: Distribución de edades de los representantes legales.*

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 01 se observa que del 100% de los encuestados, el 5.5% tienen entre 20 y 29 años de edad, el 27.8% tienen entre 30 y 39 años y el 66.7% tienen de 40 años a más.

**TABLA 02 GÉNERO DE LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPES**

<i>Genaro</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Femenino</i>	<i>5</i>	<i>27.8</i>
<i>Masculino</i>	<i>13</i>	<i>72.2</i>
<i>Total</i>	<i>18</i>	<i>100.0</i>

*Fuente: Ramírez Ríos Patricia.*



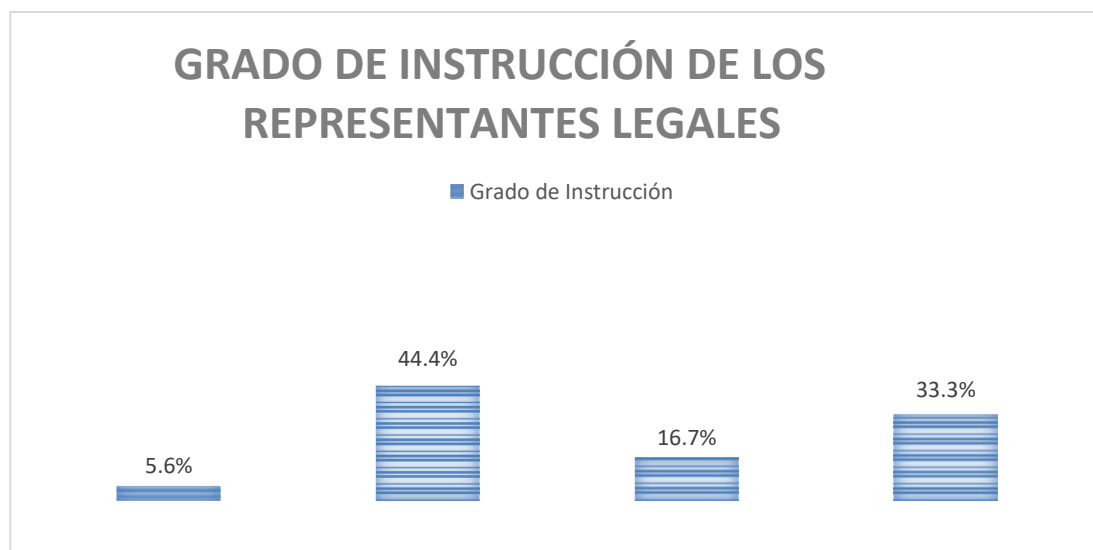
**Figura 02** Distribución del género de los representantes de las microempresas.

**INTERPRETACION:** A continuación, en la tabla 02 se muestra el género de los representantes legales en donde indica que el 72.2% son masculino y el 27.8% femenino.

**TABLA 03 GRADO DE INSTRUCCION DE LOS REPRESENTANTES  
LEGALES DE LAS MYPES**

<i>Grado de instrucción</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Primaria</i>	<i>1</i>	<i>5.6</i>
<i>Secundaria</i>	<i>8</i>	<i>44.4</i>
<i>Superior Técnico</i>	<i>3</i>	<i>16.7</i>
<i>Superior universitario</i>	<i>6</i>	<i>33.3</i>
<b><i>Total</i></b>	<b><i>18</i></b>	<b><i>100.0</i></b>

*Fuente: Ramírez Ríos Patricia*



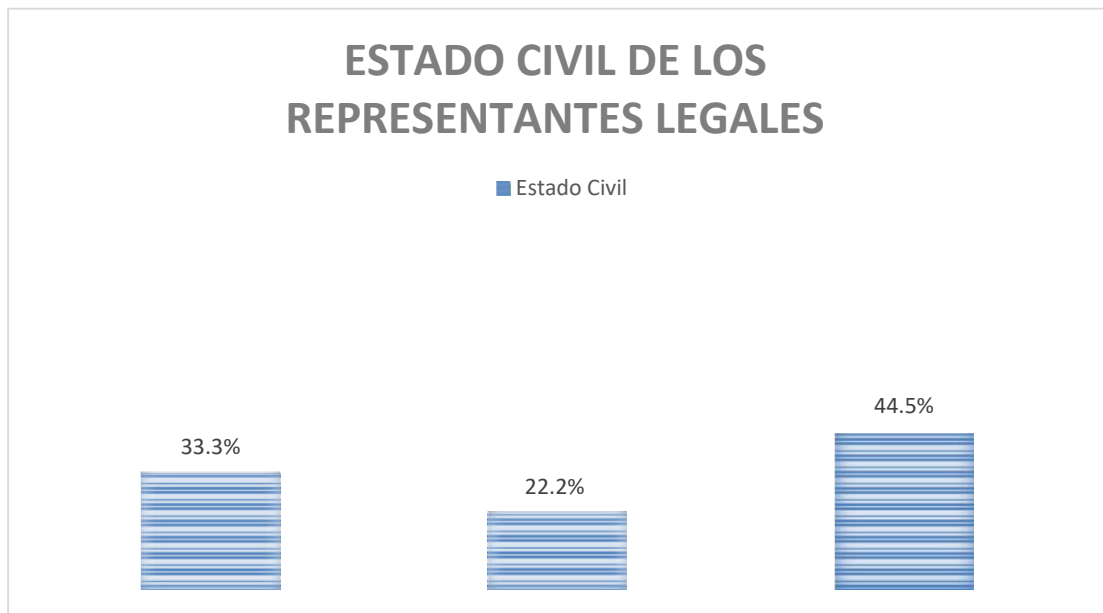
*Figura 03 Distribución del grado de instrucción de los representantes legales de las microempresas*

**INTERPRETACION:** En la tabla 03 se observa que del 100% de los encuestados, el 33.3% tienen estudio superior universitario, el 16.7% estudio superior técnico, el 44.4% tienen estudio secundario y el 5.6% estudio primario.

**TABLA 04 ESTADO CIVIL DE LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPES**

<i>Estado Civil</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Casado</i>	6	33.3
<i>Soltero</i>	4	22.2
<i>Conviviente</i>	8	44.5
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Ramírez Ríos Patricia*



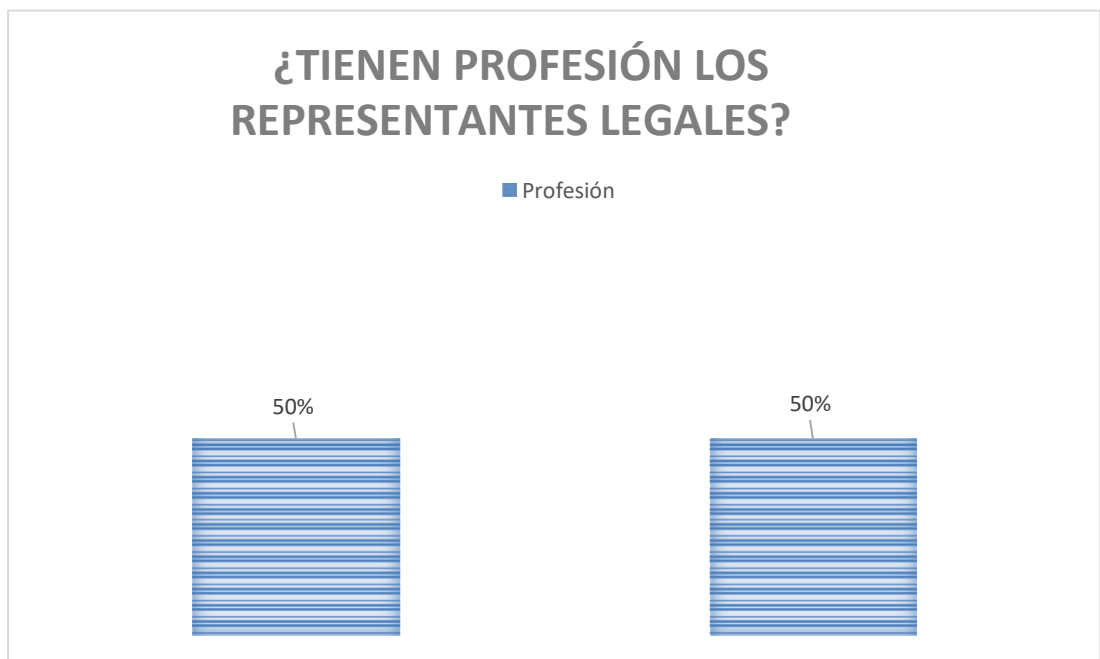
**Figura 04** Distribución del estado civil de los representantes legales.

**INTERPRETACION:** En la tabla 04 se observa que del 100% de los encuestados, el 33.3% son casados, el 22.2% son solteros y el 44.5% son convivientes.

**TABLA 05 TIENEN PROFESION LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPES**

<i>Profesión</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	<i>9</i>	<i>50</i>
<i>No</i>	<i>9</i>	<i>50</i>
<i>Total</i>	<i>18</i>	<i>100</i>

*Fuente: Ramírez Ríos Patricia*



*Figura 05 Distribución si es que tienen profesión los representantes legales de las mypes.*

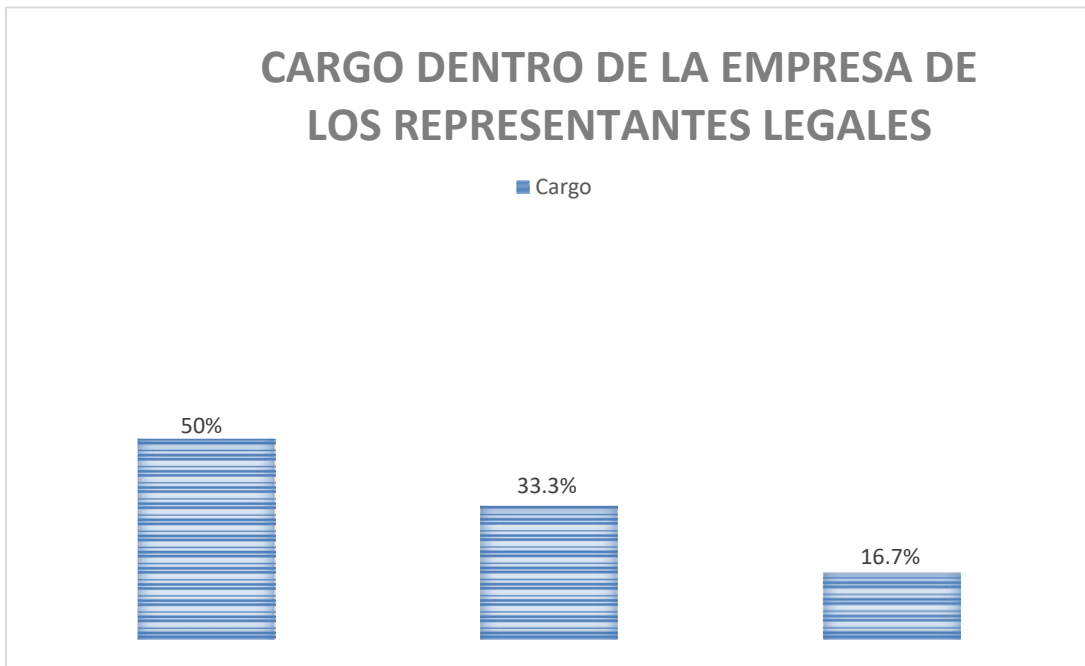
**INTERPRETACION:** En la tabla 05 se observa que del 100% de los encuestados, el 50% son profesionales y el otro 50% no son profesionales.



**TABLA 06 CARGO DENTRO DE LA EMPRESA**

<i><b>Cargo</b></i>	<i><b>Conteo</b></i>	<i><b>Porcentaje</b></i>
<i>Propietarios – Titular</i>	<i>9</i>	<i>50.0</i>
<i>Administrador</i>	<i>6</i>	<i>33.3</i>
<i>Gerente</i>	<i>3</i>	<i>16.7</i>
<i><b>Total</b></i>	<i><b>18</b></i>	<i><b>100</b></i>

*Fuente: Ramírez Ríos Patricia*



**Figura 06** Distribución de la ocupación de los representantes legales de las mypes.

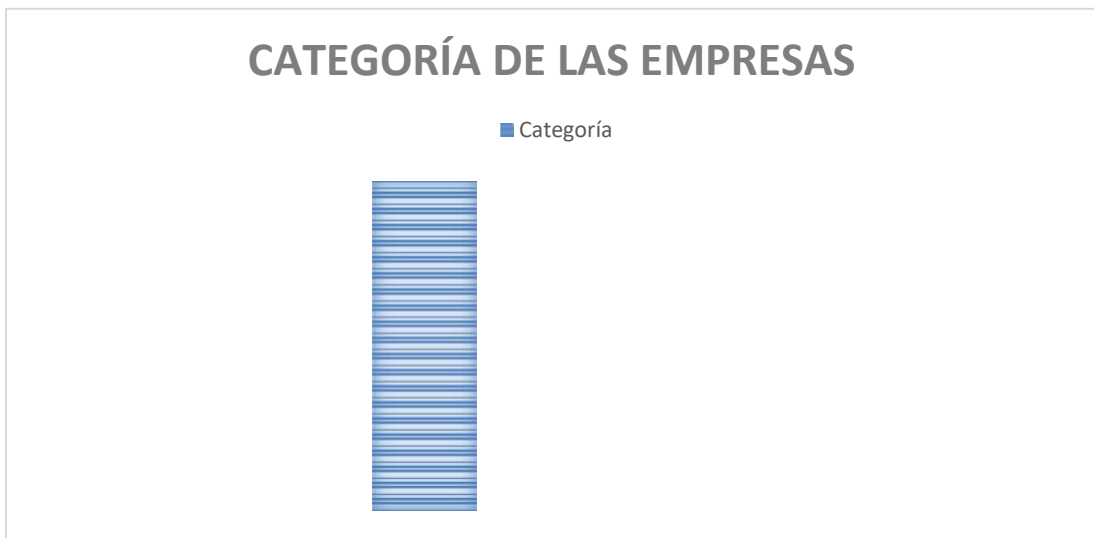
**INTERPRETACION:** En la tabla 06 se observa que del 100% de los encuestados, el 50% son los propietarios, el 33.3% son los administradores y el 16.7% son los gerentes.

## N° 02: SOBRE CARACTERISTICAS DE LAS MYPES

### TABLA 07 CATEGORIA DE LOS CEVICHERIAS

<i>Giro</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Cevicheria</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Cevicheria - restaurant</i>	<i>18</i>	<i>100</i>
<i>Cevicheria – rest bar</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Cevicheria - turistico</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Ramírez Ríos Patricia*



**Figura 07** Distribución de las categorías de las empresas.

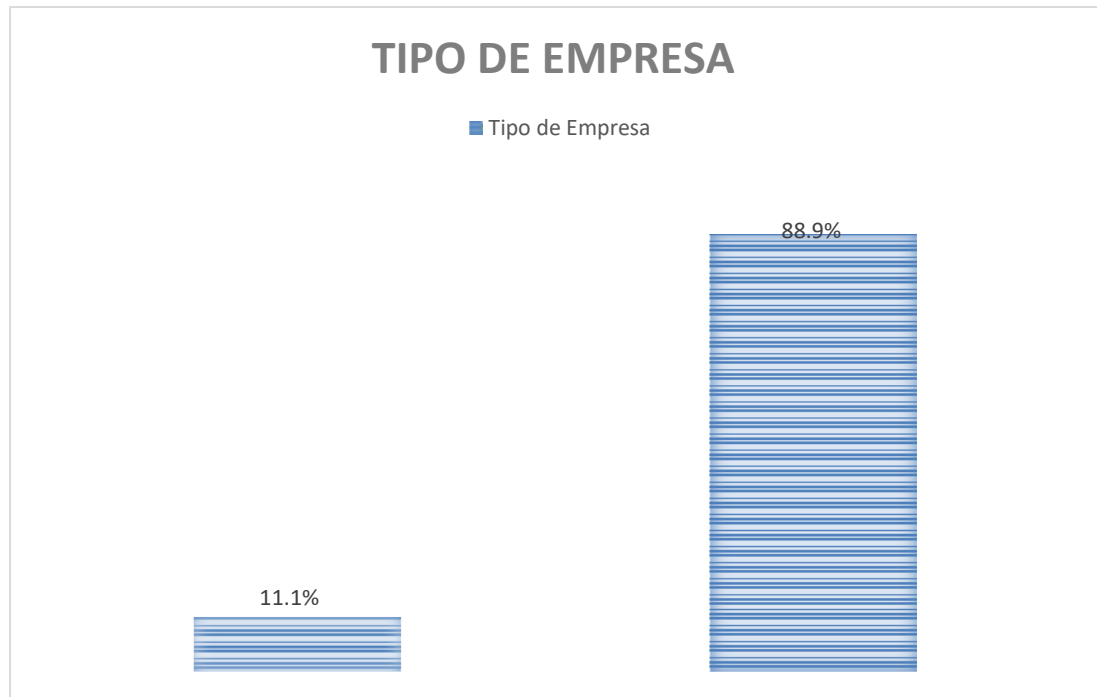
**Fuente:** Tabla 07

**INTERPRETACION:** En la tabla 07 se observa que el 100% de las empresas, son de tipo restaurante

**TABLA 08 TIPO DE EMPRESA**

<i>Tipo</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Natural</i>	2	11.1
<i>Jurídica</i>	16	88.9
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100.0</b>

*Fuente: Ramírez Ríos Patricia*



**Figura 8** Distribución del tipo de empresa de las mypes del sector servicio.

**INTERPRETACION:** Asimismo en la tabla 08 se observa que del 100% de los encuestados, el 89.9% son personas jurídicas y el 11.1% son personas naturales.

**TABLA 09 AÑOS EN LO CUAL SE ENCUENTRA EN EL RUBRO**

<i>Años</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>0-5</i>	<i>2</i>	<i>11.1</i>
<i>6-10</i>	<i>10</i>	<i>55.6</i>
<i>11- &gt;</i>	<i>6</i>	<i>33.3</i>
<i>Total</i>	<i>18</i>	<i>100</i>

*Fuente: Ramírez Ríos Patricia*



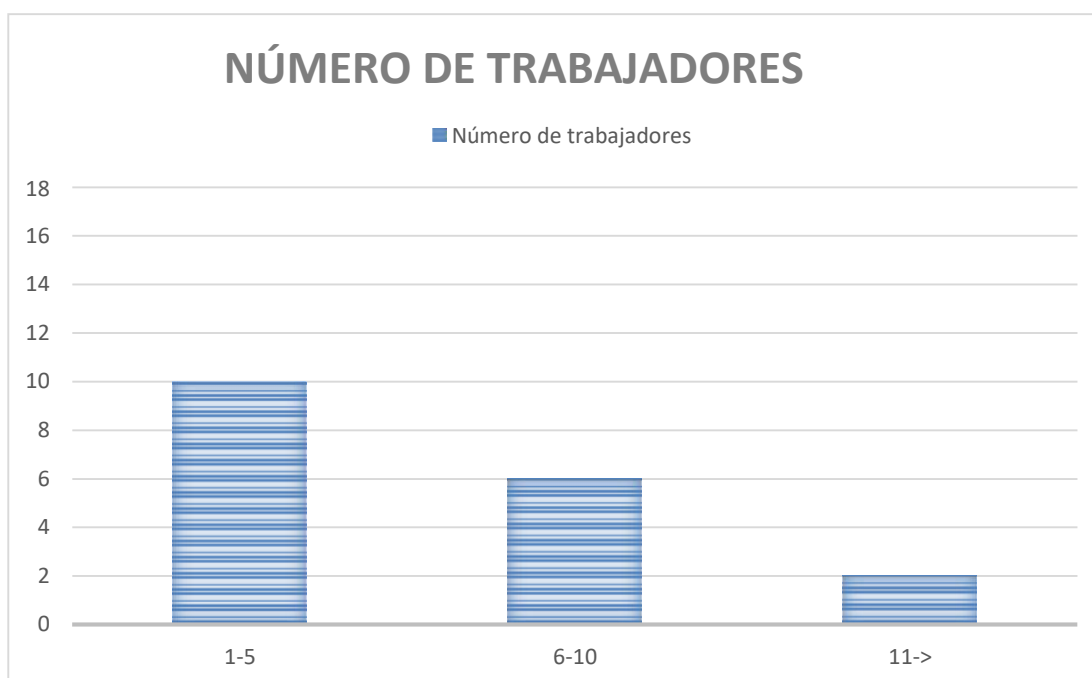
*Figura 09 Distribución de los años en el rubro de las Mypes del sector servicio.*

**INTERPRETACION:** A continuación, se observa en la tabla 09 que del 100% de los encuestados, el 11.1% tiene entre 1 y 5 años en el rubro, el 55.6% entre 6 y 10 años y el 33.3% de 11 a más años.

**TABLA 10 NÚMERO DE TRABAJADORES DE LA MYPES**

<i>Nro. de trabajadores</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>1-5</i>	<i>10</i>	<i>55.6</i>
<i>6-10</i>	<i>6</i>	<i>33.3</i>
<i>11-&gt;</i>	<i>2</i>	<i>11.1</i>
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Ramírez Ríos Patricia



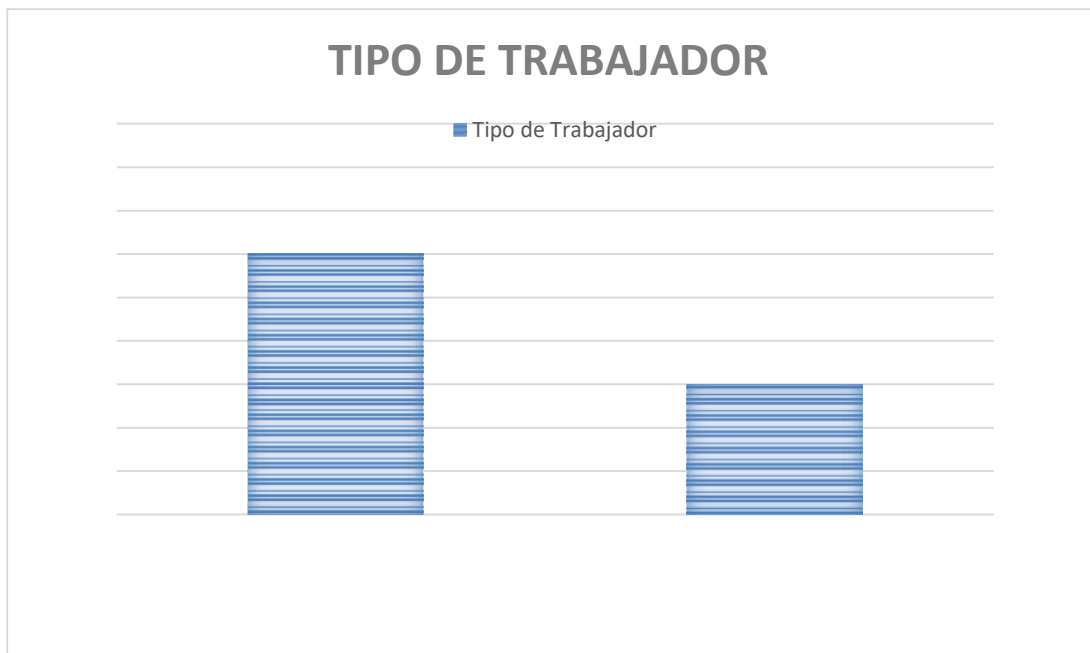
**Figura 10** Distribución del número de trabajadores de las Mypes del sector servicio.

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 10 se observa que del 100% de los encuestados, el 55.6% tiene entre 1 y 5 trabajadores, el 33.3% tiene entre 6 y 10 y el 11.1% de 11 a más.

**TABLA 11 TIPO DE TRABAJADOR DE LAS MYPES**

<i>Tipo de trabajador</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Permanente</i>	<i>12</i>	<i>66.7</i>
<i>Eventual</i>	<i>6</i>	<i>33.3</i>
<i>Total</i>	<i>18</i>	<i>100.0</i>

*Fuente: Ramírez Ríos Patricia*



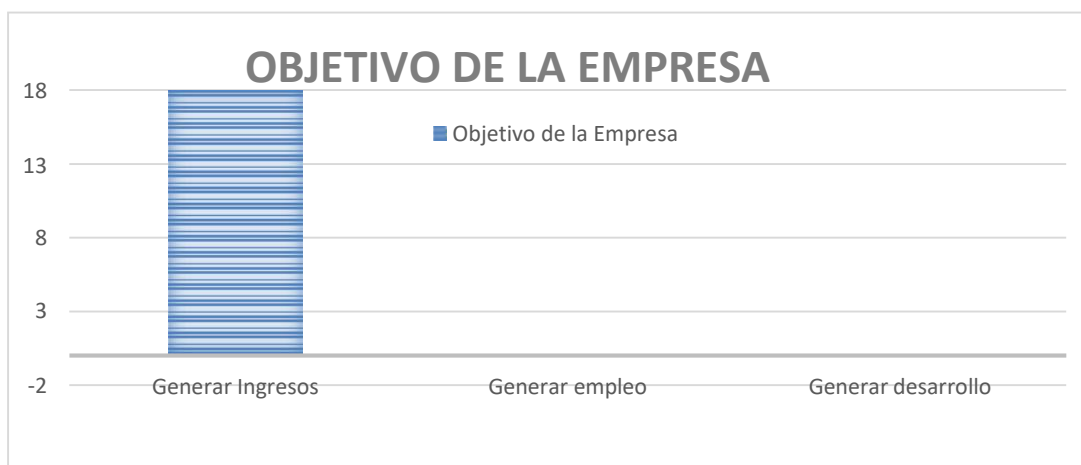
*Figura 11 Distribución del tipo de trabajador de las mypes del sector servicio.*

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 11 se observa que del 100% de los encuestados, el 66.7% son trabajadores permanentes y el 33.3% son eventuales.

**TABLA 12 OBJETIVOS DE LAS MYPES**

<i>Objetivo</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Generar ingreso</i>	<i>18</i>	<i>100.0</i>
<i>Generar empleo</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Generar desarrollo</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Total</i>	<i>18</i>	<i>100.0</i>

*Fuente: Ramírez Ríos Patricia*



**Figura 12** Distribución de los objetivos de las mypes del sector servicio.

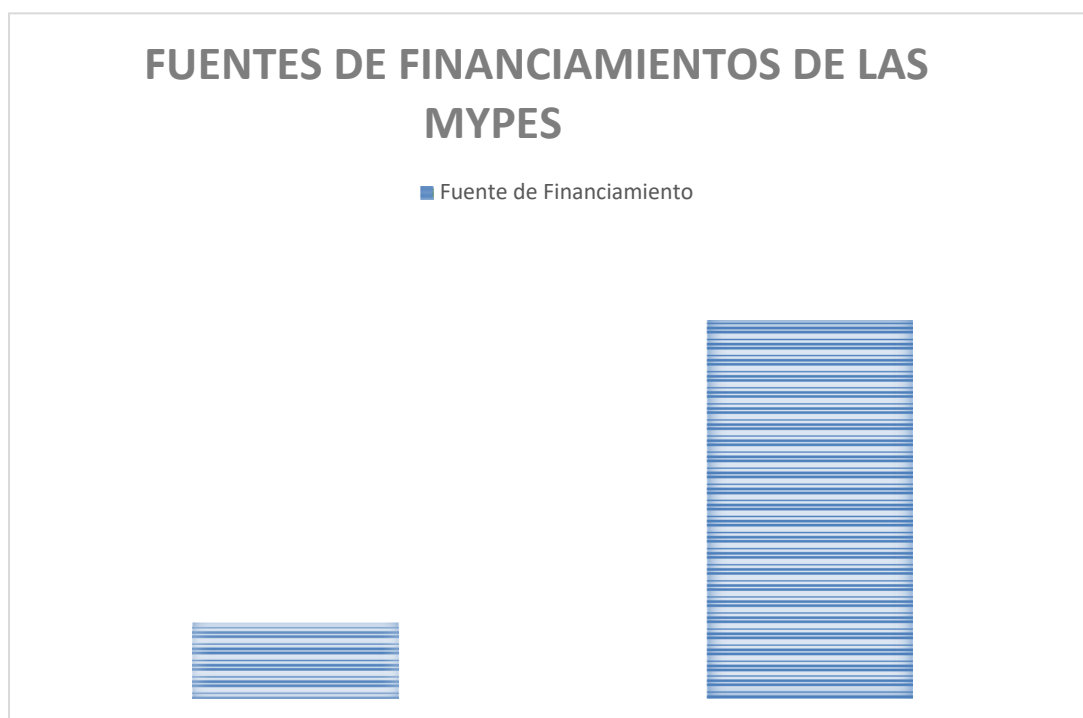
**INTERPRETACION:** En la tabla 12 se observa que el objetivo del 100% de las mypes son generar ingresos.

### N° 03: SOBRE EL FINANCIAMIENTO

**TABLA 11 FUENTE DE FINANCIAMIENTO DE LAS MYPES**

<i>Fuente de financiamiento</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Financiamiento propio</i>	<i>3</i>	<i>16.7</i>
<i>Financiamiento de terceros</i>	<i>15</i>	<i>83.3</i>
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Ramírez Ríos Patricia*



**Figura 13** Distribución de la fuente de financiamiento de las mypes del sector servicio.

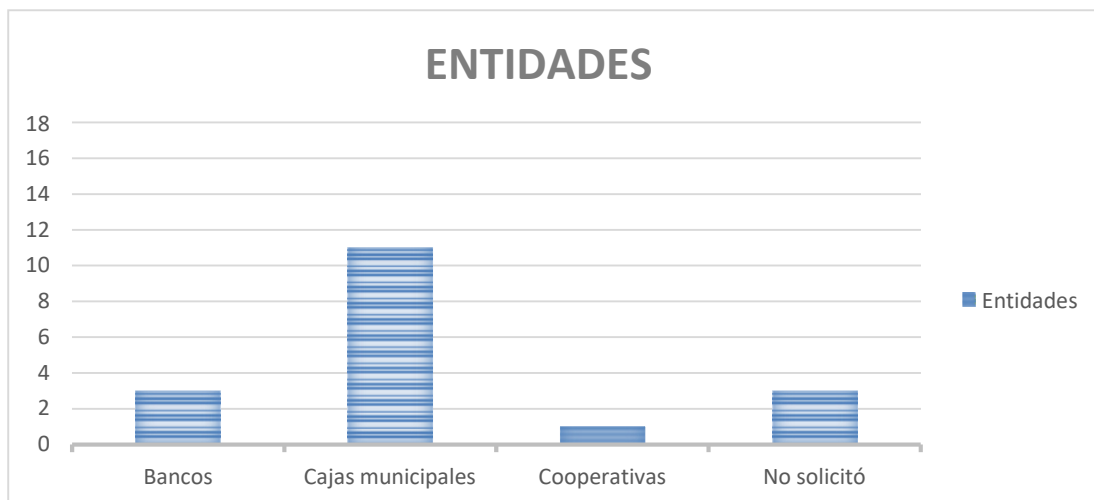
**INTERPRETACION:** En la tabla 13 se observa que del 100% de los encuestados, el 83.3% obtuvieron financiamiento de terceros y el 16.7% financiamiento propio.



**TABLA 14 ENTIDADES AL QUE SOLICITÓ FINANCIAMIENTO**

<i>Entidades</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Bancos</i>	<i>3</i>	<i>16.6</i>
<i>Cajas municipales</i>	<i>11</i>	<i>61.2</i>
<i>Cooperativas</i>	<i>1</i>	<i>5.6</i>
<i>No solicitó</i>	<i>3</i>	<i>16.6</i>
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Ramírez Ríos Patricia*



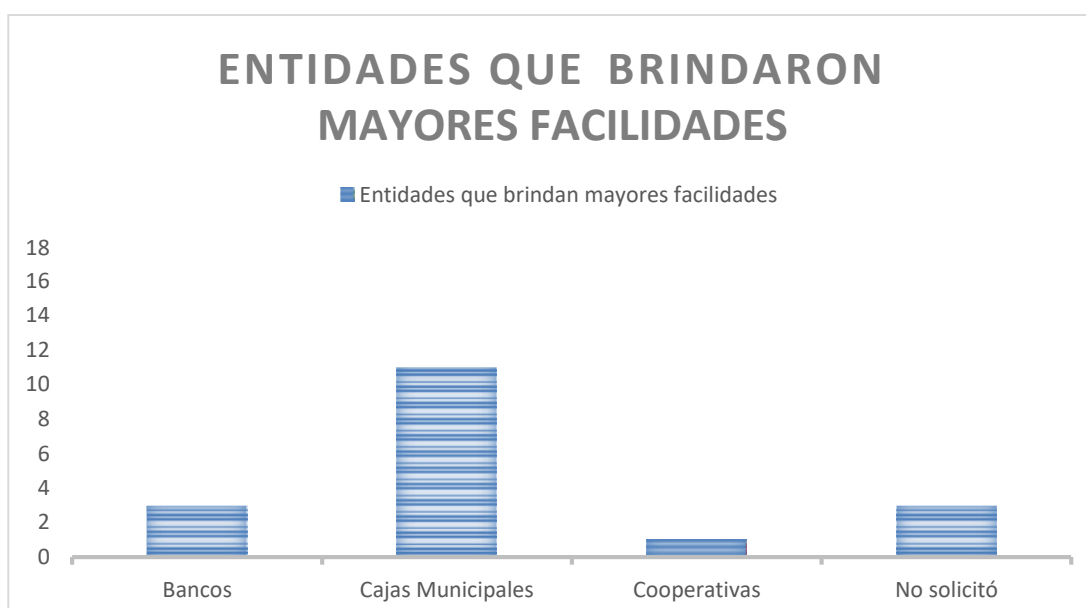
**Figura 14** Entidades a los cuales las mypes solicitaron financiamiento.

**INTERPRETACION:** En la tabla 14 se observa que del 100% de los encuestados, el 16.6% solicitó financiamiento a los bancos, el 61.2% solicitaron a las cajas municipales, el 5.6% a cooperativas y el 16.6% no solicitó financiamiento.

**TABLA 12 ENTIDADES QUE BRINDARON MAYOR FACILIDADES EL ACCESO AL FINANCIAMIENTO**

<i>Entidades</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Bancos</i>	<i>3</i>	<i>16.6</i>
<i>Cajas Municipales</i>	<i>11</i>	<i>61.2</i>
<i>Cooperativas</i>	<i>1</i>	<i>5.6</i>
<i>No Solicitó</i>	<i>3</i>	<i>16.6</i>
<b><i>Total</i></b>	<b><i>18</i></b>	<b><i>100</i></b>

*Fuente: Ramírez Ríos Patricia*



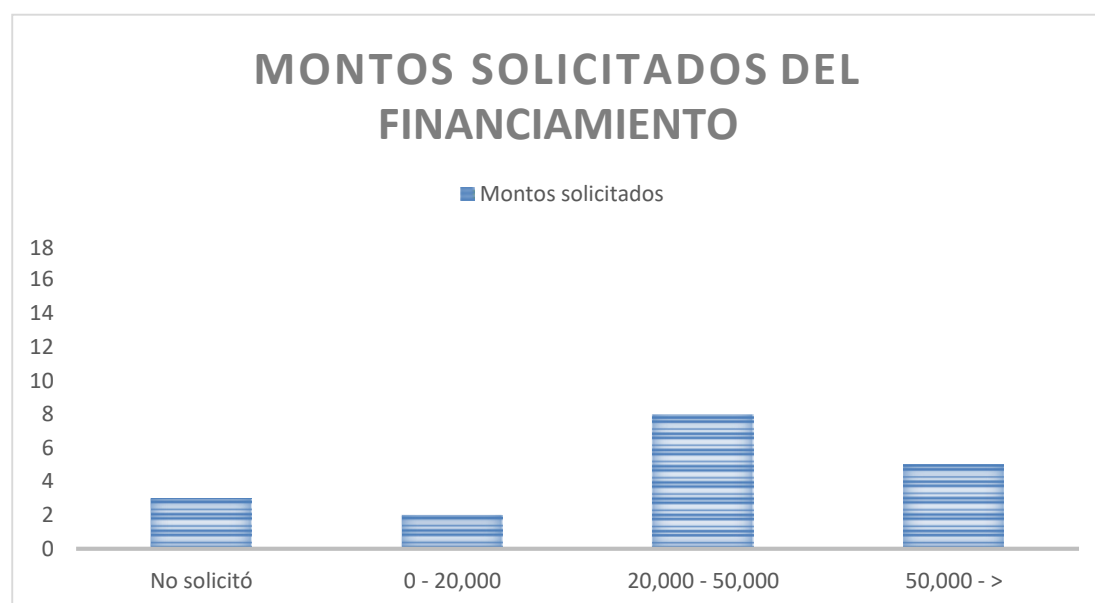
**Figura 15** Entidades que brindaron mayores facilidades el acceso al financiamiento de las mypes.

**INTERPRETACION:** En la Tabla 15 se observa que del 100% de los encuestados, el 16.6% considera que los bancos brindan mayores facilidades, el 61.2% considera a las cajas municipales, el 5.6% a las cooperativas y el 16.7% no solicitó financiamiento.

**TABLA 13 MONTO SOLICITADO DEL FINANCIAMIENTO**

<i>Monto solicitado</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>No solicitó</i>	<i>3</i>	<i>16.7</i>
<i>0 – 20,000</i>	<i>2</i>	<i>11.1</i>
<i>20,000 – 50,000</i>	<i>8</i>	<i>44.4</i>
<i>50,000 -&gt;</i>	<i>5</i>	<i>27.8</i>
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Ramírez Ríos Patricia*



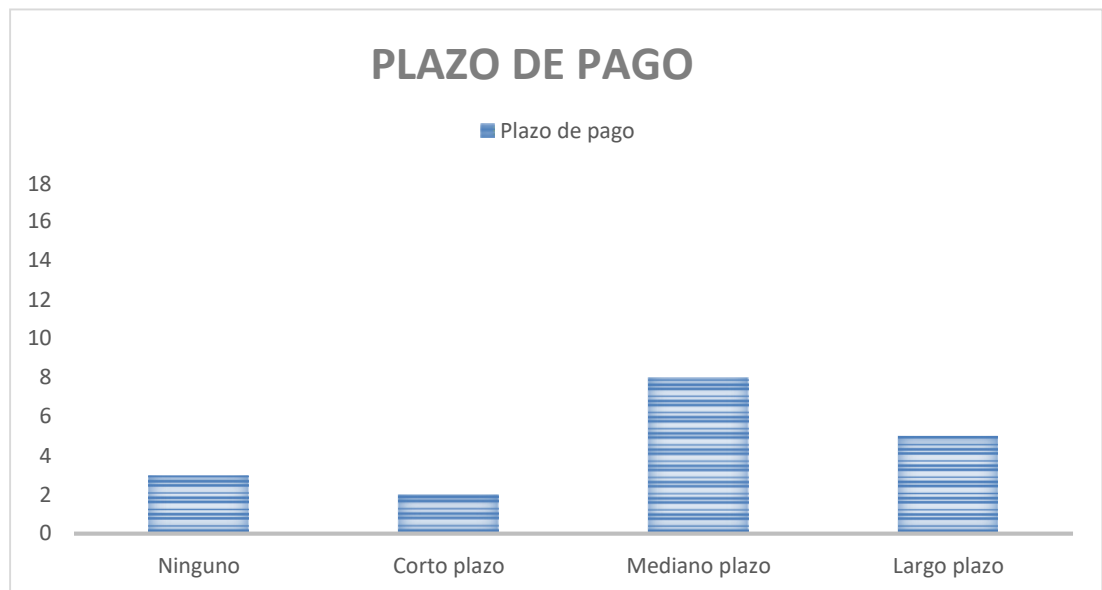
**Figura 16** Montos solicitados del financiamiento de las mypes del sector servicio.

**INTERPRETACION:** En la tabla 16 se observa que del 100% de los encuestados, el 11.1% solicitó montos hasta 20000, el 44.4% entre 20000 y 50000, el 27.8% de 50000 a más y el 16.7% no solicitó financiamiento.

**TABLA 14 PLAZO DE PAGO DEL FINANCIAMIENTO**

<i>Plazo de Pago</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Corto plazo</i>	2	11.1
<i>Mediano plazo</i>	8	44.4
<i>Largo plazo</i>	5	27.8
<i>Ninguno</i>	3	16.7
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Ramírez Rios Patricia*



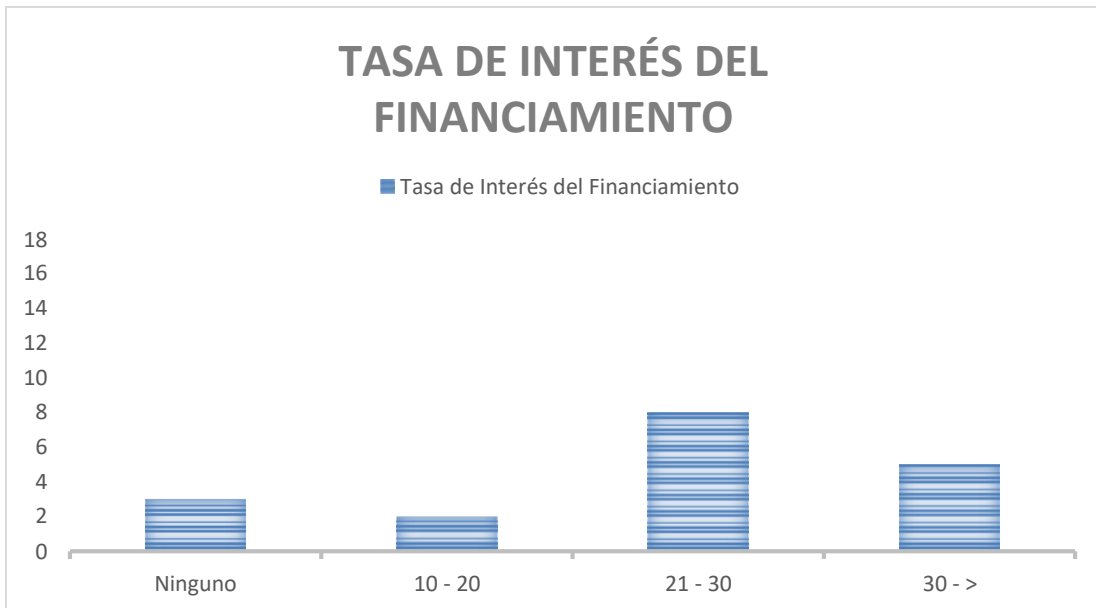
*Figura 17 Distribución del plazo de pago del financiamiento de las mypes.*

**INTERPRETACION:** En la tabla 17 se observa que del 100% de los encuestados, el 11.1% paga a corto plazo, el 44.4% paga a mediano plazo, el 27.7% a largo plazo y el 16.7% no solicitó financiamiento.

**TABLA 15 INTERES TOTAL DEL FINANCIAMIENTO**

<i>Tasa de interés en %</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
10-20	2	11.1
21-30	8	44.4
30 ->	5	27.8
Ninguno	3	16.7
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Ramírez Rios Patricia*



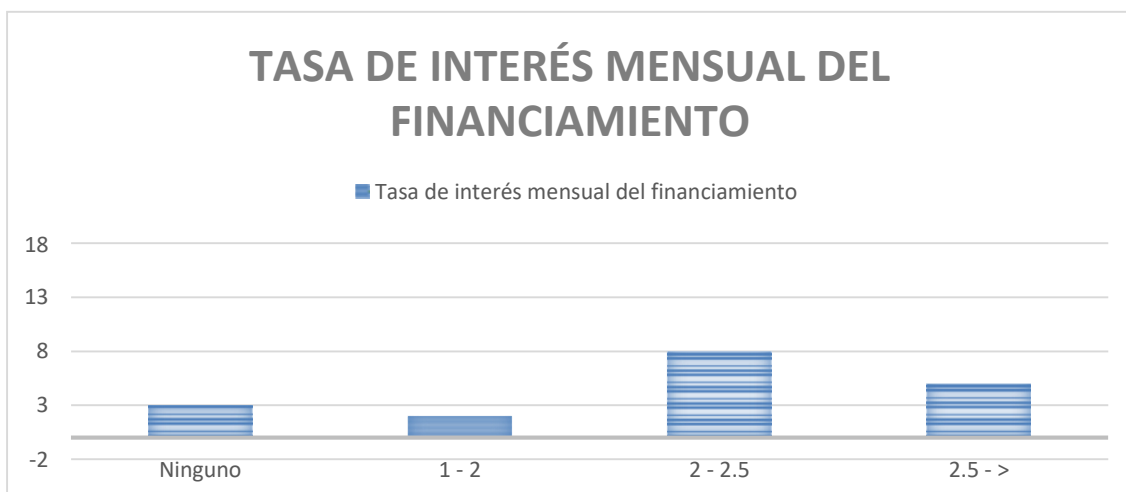
**Figura 18** *Distribución de la tasa interés del financiamiento de las mypes.*

**INTERPRETACION:** En la tabla 18 se observa que del 100% de los encuestados, el 11.1% paga un interés entre el 10 y 20%, el 44.4% paga un interés entre el 20 y 30%, el 27.8% un interés de 30% a más y el 16.7% no solicitó financiamiento.

**TABLA 16 TASA DE INTERÉS MENSUAL DEL FINANCIAMIENTO**

<i>Tasa de interés mensual</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Ninguno</i>	<i>3</i>	<i>16.7</i>
<i>1 – 2</i>	<i>2</i>	<i>11.1</i>
<i>2 – 2.5</i>	<i>8</i>	<i>44.4</i>
<i>2.5 - &gt;</i>	<i>5</i>	<i>27.8</i>
<b><i>Total</i></b>	<b><i>18</i></b>	<b><i>100</i></b>

*Fuente: Ramírez Ríos Patricia*



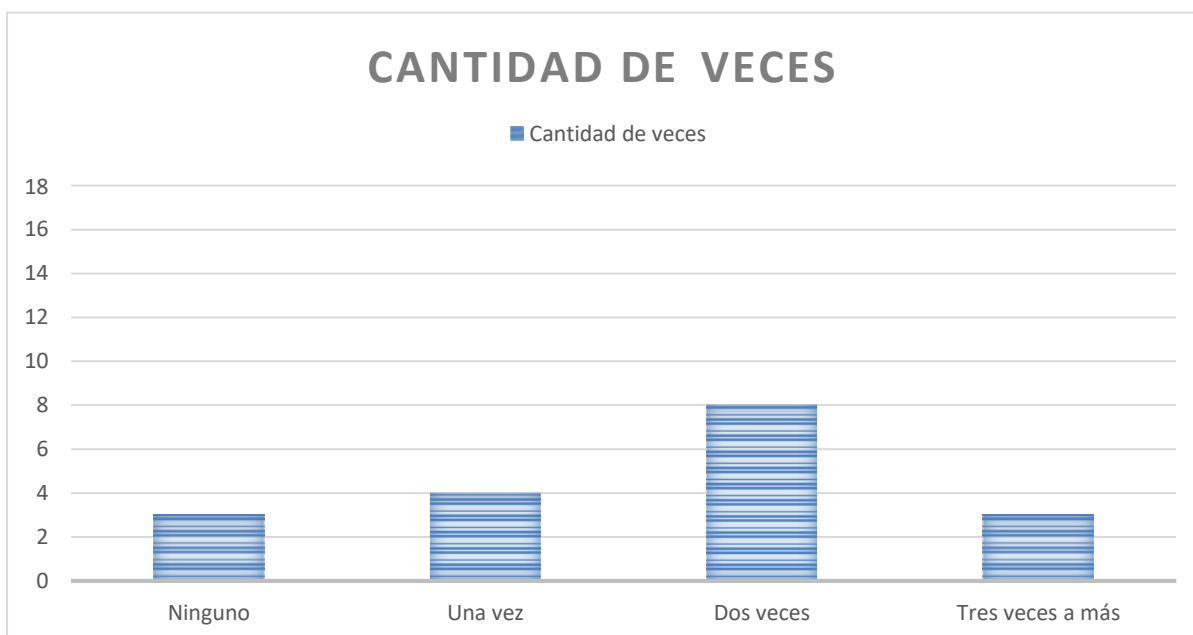
**Figura 19** *Distribución de la tasa de interés mensual del financiamiento de las mypes.*

**INTERPRETACION:** Asimismo en la tabla 19 se observa que del 100% de los encuestados, el 11.1% paga un interés entre el 1 y 2% mensual, el 44.4% paga un interés entre el 2 y 2.5%, el 27.8% con un interés del 2.5% a más y el 16.7% no solicitó financiamiento.

**TABLA 17 VECES QUE SOLICITÓ EL FINANCIAMIENTO**

<i>Cantidad de veces</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Ninguno</i>	<i>3</i>	<i>16.7</i>
<i>Una vez</i>	<i>4</i>	<i>22.2</i>
<i>Dos veces</i>	<i>8</i>	<i>44.4</i>
<i>Tres veces a más</i>	<i>3</i>	<i>16.7</i>
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

*Fuente: Ramírez Ríos Patricia*



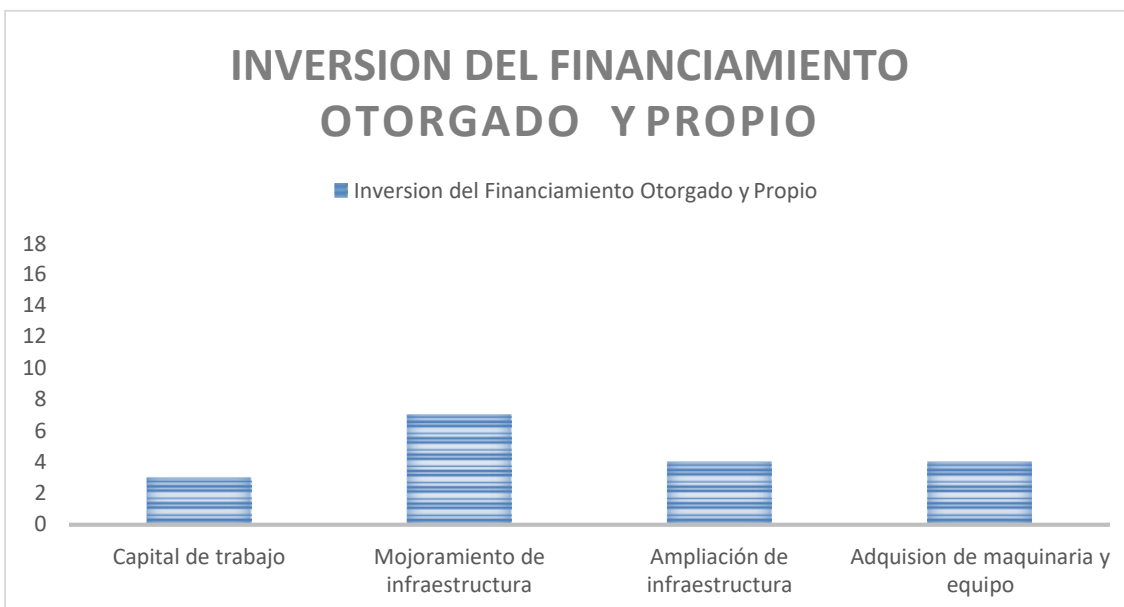
*Figura 20 Distribución de las veces que solicitaron financiamiento las mypes.*

**INTERPRETACION:** En la tabla 20 se observa que del 100% de los encuestados, el 22.2% solicitó una vez el financiamiento, el 44.4% solicitó dos veces, el 16.7% solicitó de tres veces a más y el 16.7% no solicitó financiamiento.

**TABLA 18 INVERSIÓN DEL FINANCIAMIENTO OTORGADO Y PROPIO**

<i>Inversión del financiamiento</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Capital de trabajo</i>	3	16.7
<i>Mejoramiento de infraestructura</i>	7	38.9
<i>Ampliación de infraestructura</i>	4	22.2
<i>Adquisición de maquinaria y equipo</i>	4	22.2
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Ramírez Ríos Patricia



**Figura 21** Distribución de la inversión del financiamiento de las mypes.

**INTERPRETACION:** En la tabla 21 se puede observar que del 100% de los encuestados, el 16.7 % invirtió para capital de trabajo, el 38.9% invirtió para mejoramiento de infraestructura, el 22.2% en ampliación de infraestructura y el 22.2% para adquisición de maquinaria y equipo.

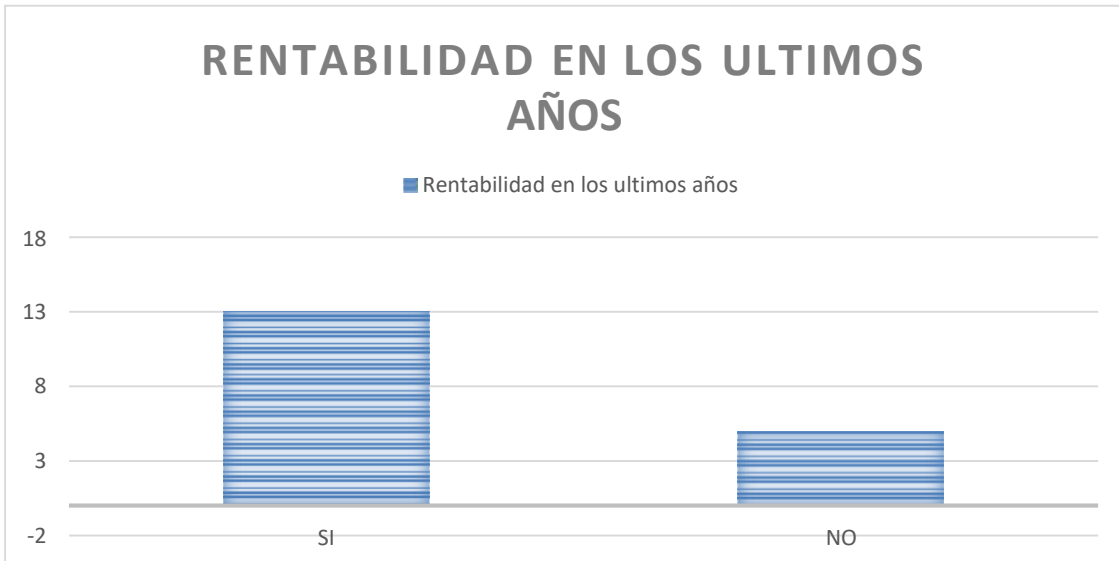


## N° 04: SOBRE LA RENTABILIDAD

**TABLA 19 RENTABILIDA EN LOS DOS ULTIMOS AÑOS**

<i>Rentabilidad</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	<i>13</i>	<i>72.2</i>
<i>No</i>	<i>5</i>	<i>27.8</i>
<i>Total</i>	<i>18</i>	<i>100</i>

*Fuente: Ramírez Rios Patricia*



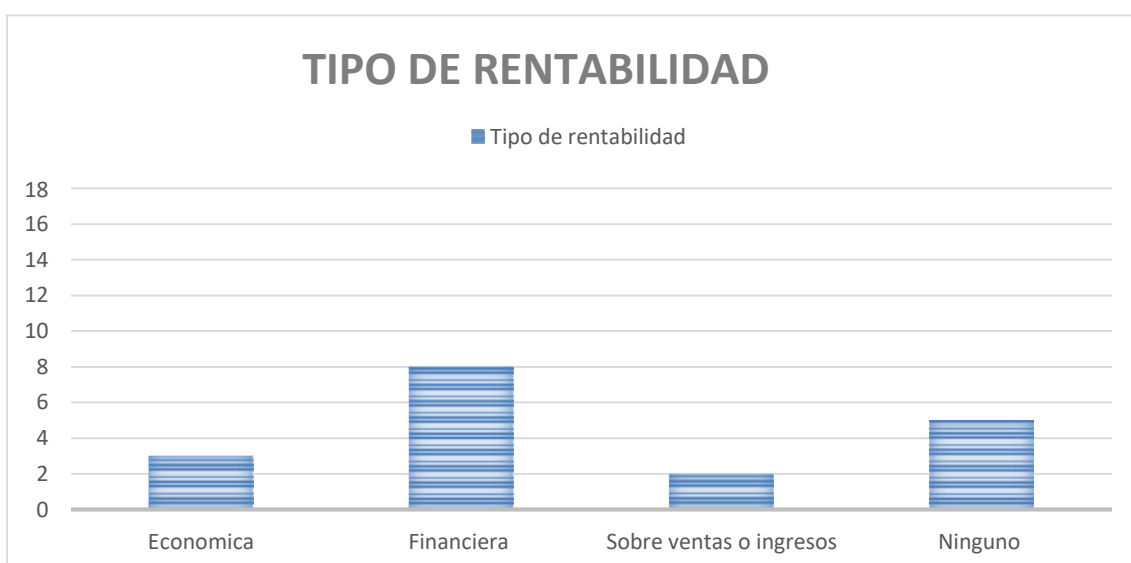
**Figura 22** *Distribución de la rentabilidad obtenida de las mypes.*

**INTERPRETACION:** En la tabla 22 se puede observar que del 100% de los encuestados, el 72.2% afirman que sí obtuvieron rentabilidad y el 27.8% mencionan que no tuvieron rentabilidad.

**TABLA 20 TIPO DE RENTABILIDAD QUE OBTUVO**

<i>Tipo de rentabilidd</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Económica</i>	<i>3</i>	<i>16.7</i>
<i>Financiera</i>	<i>8</i>	<i>44.4</i>
<i>Sobre ventas o ingresos</i>	<i>2</i>	<i>11.1</i>
<i>Ninguna</i>	<i>5</i>	<i>27.8</i>
<b><i>Total</i></b>	<b><i>18</i></b>	<b><i>100</i></b>

**Fuente:** *Ramírez Rios Patricia*



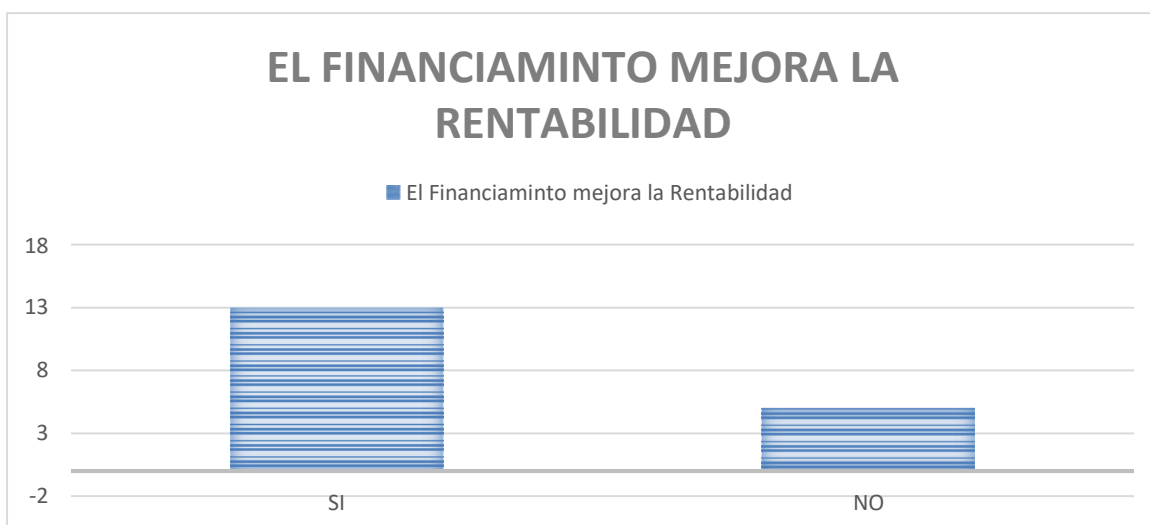
**Figura 22** *Distribución del tipo de rentabilidad que obtuvieron las mypes.*

**INTERPRETACION:** En la tabla 22 se observa que del 100% de los encuestados, el 16.7% menciona que obtuvieron rentabilidad económica, el 44.4% rentabilidad financiera, el 11.1% sobre ventas o ingresos y el 27.8% considera que no tuvieron rentabilidad.

**TABLA 21 EL FINANCIAMIENTO MEJORA LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES**

<i>El financiamiento mejora la rentabilidad</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	<i>13</i>	<i>72.2</i>
<i>No</i>	<i>5</i>	<i>27.8</i>
<b><i>Total</i></b>	<b><i>18</i></b>	<b><i>100</i></b>

*Fuente: Ramírez Rios Patricia*



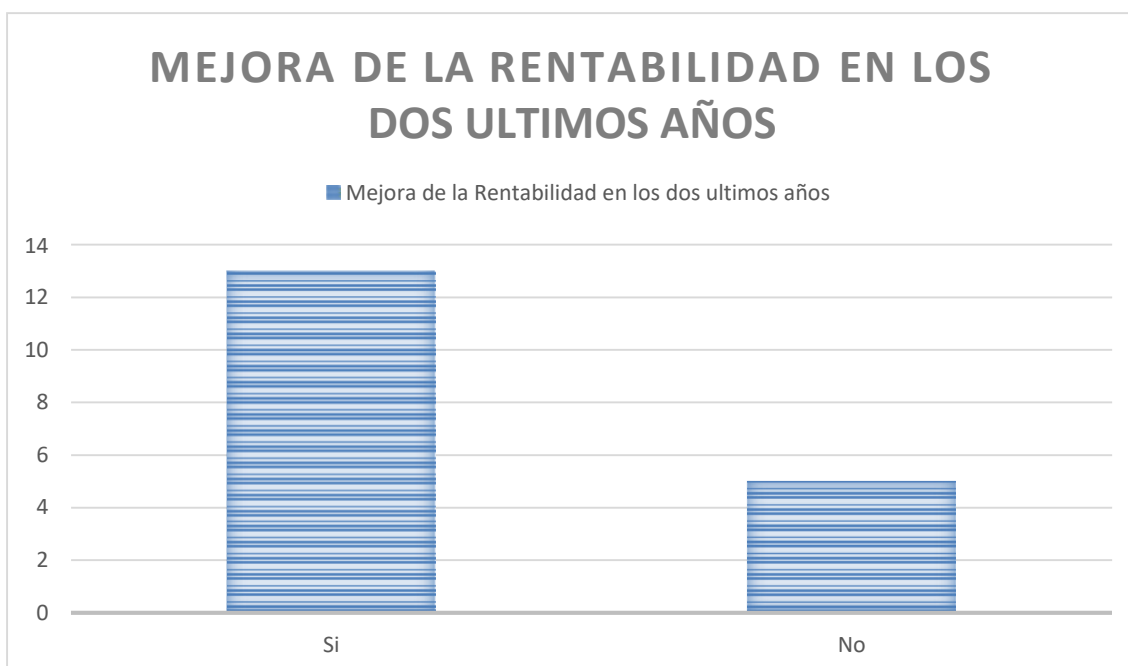
**Figura 23** *Distribución de la mejora de la rentabilidad por el financiamiento.*

**INTERPRETACION:** En la tabla 23 se observa que del 100% de los encuestados, el 72.2% considera que la rentabilidad mejora por el financiamiento y el 27.8% considera que no mejora.

**TABLA 22 LA RENTABILIDAD MEJORÓ EN LOS ULTIMOS DOS AÑOS**

<i>La rentabilidad mejoró en los dos últimos años</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	<i>13</i>	<i>72.2</i>
<i>No</i>	<i>5</i>	<i>27.8</i>
<i>Total</i>	<i>18</i>	<i>100</i>

*Fuente: Ramírez Rios Patricia*



**Figura 24** *Distribución de la mejora de la rentabilidad en los dos últimos años.*

**INTERPRETACION:** En la tabla 24 se observa que del 100% de los encuestados, el 72.2% considera que la rentabilidad sí mejoró en esos años y el 27.8% considera que no.

**TABLA 23 ESTRATEGIAS DE MOJORA DE LA RENTABILIDAD**

<i>Estrategias de mejora</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Capacitación de personal</i>	<i>12</i>	<i>66.7</i>
<i>Publicidad</i>	<i>4</i>	<i>22.2</i>
<i>Enfoque en la oferta</i>	<i>2</i>	<i>11.1</i>
<i>Total</i>	<i>18</i>	<i>100</i>

*Fuente: Ramírez Rios Patricia*



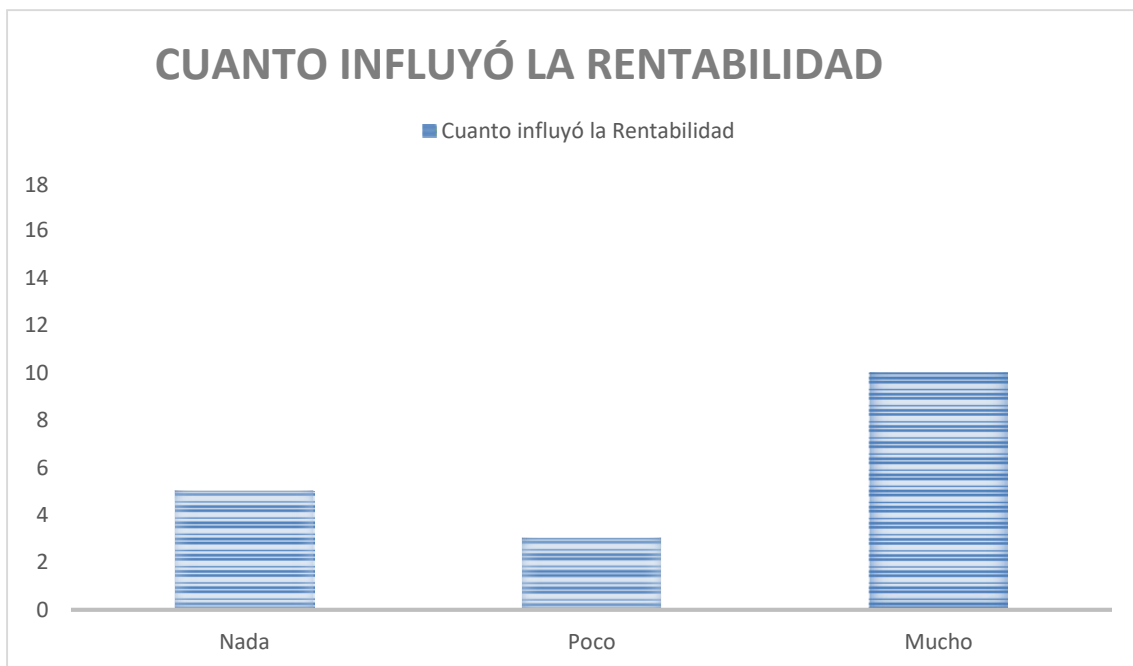
**Figura 25** *Distribución de las estrategias para la mejora de la rentabilidad.*

**INTERPRETACION:** En la tabla 25 se observa que del 100% de los encuestados, el 66.7% utiliza estrategias en la capacitación de personal, el 22.2% en publicidad y el 11.1% en enfoque de la oferta.

**TABLA 26 CUANTO INFLUYÓ LA RENTABILIDAD EN SU EMPRESA**

<i>Cuánto influyó</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nada</i>	<i>5</i>	<i>27.8</i>
<i>Poco</i>	<i>3</i>	<i>16.6</i>
<i>Mucho</i>	<i>10</i>	<i>55.6</i>
<i>Total</i>	<i>18</i>	<i>100</i>

*Fuente: Ramírez Rios Patricia*



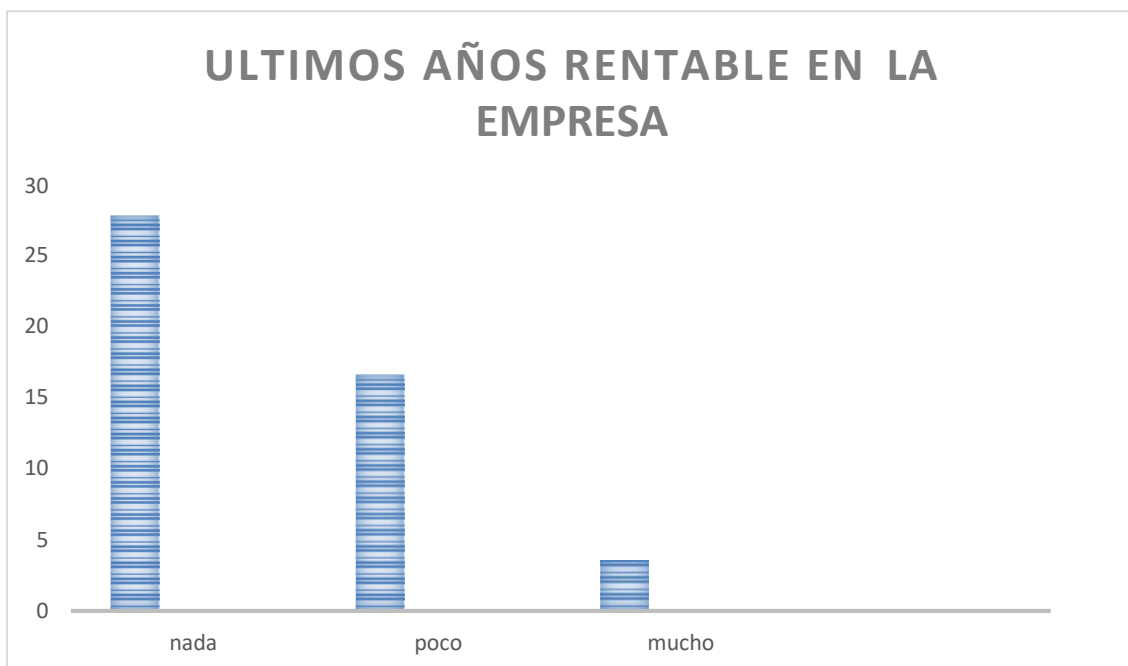
**Figura 26** *Distribución de cuánto influyó la rentabilidad en su empresa.*

**INTERPRETACION:** En la tabla 26 se observa que del 100% de los encuestados, el 55.6% menciona que la rentabilidad influyó mucho, el 16.6% menciona que influyó poco y el 27.8% considera que no influyó nada.

**TABLA 27 CUAN RENTABLE ESTA EN SU EMPRESA LOS ULTIMOS AÑOS**

<i>Cuán rentable</i>	<i>Conteo</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Nada</i>	<i>5</i>	<i>27.8</i>
<i>Poco</i>	<i>3</i>	<i>16.6</i>
<i>Mucho</i>	<i>10</i>	<i>55.6</i>
<b><i>Total</i></b>	<b><i>18</i></b>	<b><i>100</i></b>

*Fuente: Ramírez Rios Patricia*



*Figura 27 Distribución de cuánto influyó la rentabilidad en los últimos años.*

**INTERPRETACION:** En la tabla 27 se observa que del 100% de los encuestados, el 57.2.8% menciona que la rentabilidad fue mucho, el 16.6% menciona que fue poco rentable y el 55.6 % considera que no fue rentable nada

## 5.2 ANALISIS DE RESULTADO

### Sobre los representantes

- Se determinó que el 66.7% de los representantes tienen edades de 40 años a más, indica que 70.6% de los representantes tienen edades entre 31 a 50 años, el 81% de los representantes tienen edades de 26 años a más. De estos resultados deducimos que los representantes de las mypes tienen un rango de edad de 30 años a más.
- En cuanto al género de los representantes se concluyó que el 72.2% son de género masculino, el 71.4% son de género masculino, el 67% son de género femenino. Esto nos muestra que en su gran mayoría los representantes son de género masculino.
- El grado de instrucción de los representantes se determinó que el 44.4% tienen solo secundaria y el 33.3% estudios superiores universitarios, el 57% tiene estudios secundarios, el 67% tienen estudios superiores universitarios, el 23.5% tienen estudio superior universitaria completa.
- Además, se refleja que el 44.4% de los representantes tienen la condición de conviviente, con 38.1% que también tiene la misma condición, el 52.9% son convivientes, el 53% son casados, de los cuales se determina que la mayoría de los representantes tienen la condición de convivientes.
- El 50% de los representantes indica que tienen profesión y el otro 50% indica que solo son empresarios, el 43% de los representantes son solo empresarios, el 52.4% son empresarios, de esto podemos decir que aproximadamente el 50% de los representantes tienen una profesión y el otro 50% son solo empresarios.



- Asimismo, mencionamos que el 50% de los representantes tienen como cargo dueños o titulares de la empresa, el 57% son dueños empresarios, el 53% de los representantes son empleados, el 38% son dueños, lo que hace que se corrobore nuestros datos y que se deduzca que aproximadamente la mitad son dueños y la otra mitad con empleados o trabajadores.
- Referente a la categoría de cevicherías tenemos como resultado que el 100% son de tipo cevichería y deducimos que el resultado es el mismo para los demás autores en sus trabajos de investigación, por no encontrar un dato específico que haga referencia a dicha categoría.
- En cuanto al tipo de empresa se determinó que el 88.9% son persona jurídica y el 11.1% son personales naturales, lo que refleja que todos son empresas formales.
- En cuanto al tiempo que se encuentran en el rubro las empresas, tenemos que el 55.6% está entre 6 a 10 años, el 64% de las empresas están entre 6 a 10 años, de igual manera el 60% se encuentran en el rubro de 7 años a más, asimismo el 50% de las empresas están de 3 años a más. De los datos mostrados se tiene como resultado que las empresas están de 6 años a más en el rubro.

- Referente al número de trabajadores se tiene que el 55.6% de las empresas tienen entre 1 a 5 trabajadores, un 57% donde tienen hasta 2 trabajadores, el 47% tienen 2 trabajadores, el 60% tienen hasta 3 trabajadores. Se tiene como resultado que la gran mayoría de las empresas tienen trabajadores en un rango de 1 a 5.
- Para el tipo de trabajador se tiene que el 66.7% son trabajadores permanentes, el 70.6% son trabajadores permanentes, el 60% son permanentes y el 57% también son permanentes. Entonces se determina que la gran mayoría tienen trabajadores permanentes.
- De acuerdo a los objetivos de las empresas se tiene que el 100% se formaron para generar ingresos, el 100% se formaron para generar ganancias, el 100% se formó para generar ingresos, el 90.5% se formó para generar ingreso.

### **Sobre el financiamiento**

- Según la fuente de financiamiento se tiene que el 83.3% de las mypes obtuvieron financiamiento de terceros, el 60% de las mypes se financian de terceros, el 75% si solicita financiamiento de terceros, menciona que por lo general acuden a entidades bancarias por ser más accesible para este tipo de negocio ya que el hospedaje como inmueble se garantiza sola. Es este aspecto la gran mayoría de las mypes solicita financiamiento de terceros.
- A las entidades que se solicitó financiamiento se encuentra a las cajas municipales en un 61.2%, el 72% obtuvo su financiamiento de la banca no comercial, el 47% se financió del sistema no bancario, Entonces se determina que las mypes acuden más a los sistemas no bancarios o cajas

municipales, donde se confirma nuestro resultado.

- Dentro de las entidades que brindan mayores facilidades al financiamiento tenemos a las cajas municipales con un 61.2%, el 75% de las empresas en su investigación obtuvieron financiamiento del sistema bancario. Por lo general las mypes solicitaron financiamiento del sistema no bancario o cajas municipales para su respectiva actividad.
- Los montos solicitados u otorgados fueron entre 20,000 y 50,000 según el 44.4% de las mypes, solicitaron crédito de 15,000 a 20,000, donde hace mención que el 11.8% obtuvieron crédito de 6,000 hasta 10,000, el 42.9% obtuvo de 10,000 a más, lo que difiere con nuestro resultado por no encontrarse en el rango establecido del financiamiento adquirido.
- Según el plazo de pago del financiamiento se tiene que el 44.4% lo hace a mediano plazo, el 20% fue a largo plazo, el 67% a largo plazo, el 33.3% fue a corto plazo. Esto hace indicar que las mypes tienen deudas que pagan desde corto hasta largo plazo.
- De la tasa de interés total del financiamiento se tiene que el 44.4% paga el 38.1% paga una tasa de interés del 24%, pero también dependerá del plazo de pago con lo que se haya contratado.

- De igual manera con la tasa de interés mensual se tiene que el 44.4% de las mypes paga el 2%, indica que el 38.1% de las mypes, el 3% mensual. Entonces se determina que la tasa de interés mensual que pagan las mypes está entre el 2 y 3%.
- En cuanto a las veces que se solicitaron el financiamiento se obtiene que el 44.4% de las mypes lo hizo hasta dos veces, el 86% de las lo hacen con frecuencia en más de 3 años, lo que hace indicar que las mypes han solicitado financiamiento de más de dos oportunidades.
- Sobre la inversión del financiamiento se obtiene que el 38.9% de las mypes lo adquirió para mejoramiento de infraestructura, el 65% lo invirtió en mejoramiento de su local, el 86% también invirtió en el mejoramiento de su local, Esto afirma nuestra investigación que la gran mayoría de las mypes invirtieron su financiamiento en el mejoramiento de su infraestructura.

### **Sobre la rentabilidad**

El 72.2% menciona que, si tuvo rentabilidad en los dos últimos años, que las mypes si tuvieron rentabilidad, lo que se confirma con nuestros resultados, donde la gran mayoría indica que si tuvieron rentabilidad en sus empresas.

- Sobre el tipo de rentabilidad obtenida, el 44.4% menciona que obtuvo rentabilidad financiera, en este escenario se deduce en los demás casos que también se obtuvieron rentabilidad financiera, ya que no se hace mención al tipo de rentabilidad en sus investigaciones.
- Asimismo, el 72.2% indica que el financiamiento mejoró su rentabilidad, el 80% considera que el financiamiento ha mejorado su rentabilidad, el 57% de las mypes mencionan que el microcrédito financiero obtenido contribuyó a la mejora de su rentabilidad, el 95% menciona que el éxito rentable de su empresa.
- Además, menciona que el 72.2% indica que la rentabilidad ha mejorado en los dos últimos años, el 80% de las mypes afirman que, si mejoró su rentabilidad en los dos últimos años, 94.1% menciona que si mejoró su rentabilidad en los últimos años el 93% mejoró su rentabilidad en los dos últimos años.
- Sobre otras estrategias de mejora de la rentabilidad se hace mención que el 66.7% capacita a su personal, el 86% recibe capacitación, el 38% se capacitaron en administración de recursos humanos. se determina respecto a la mejora de la rentabilidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1 CONCLUSIONES**

Como demuestra la investigación sobre la caracterización de capacitación y rentabilidad de la micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro de cevicherías del distrito de Callería, 2020 , que en la actualidad están informados por el funcionamiento de micro y pequeñas empresas, resaltando que los comerciantes exportan calzados peruanos ya que en la investigación nos dimos cuenta que los trabajadores afrontan estos problemas al no ser capacitados como tener una pequeña empresa ya que es de mucha ayuda en crear nuevos empleos y trabajos decentes para las pequeñas empresas de Callería. Respecto al desarrollarse sobre la importancia económica y social que actualmente tienen las micro y pequeñas empresas por intermedio de esta investigación se van a canalizar nuevas estrategias de desarrollo con respecto a la caracterización del financiamiento, rentabilidad de las micro y pequeñas empresas en el rubro cevicherías.

Que el (66.7%) de los representantes legales tienen de 40 años a más, el (72.2%) son de género masculino, lo que indica que los hombres aún predominan en este tipo de negocios, el (44.4%) tienen secundaria completa, el (44.4%) tienen la condición de conviviente, por otro lado, vemos que el (50%) tienen profesión, el (50%) son dueños de su propia

empresa y en los demás casos el (50%) contrata personal para que los administre.

Referente a las características de las mypes: el (100%) son de clase cevicherías restaurant, el (88.9%) son empresas jurídicas, el (55.6%) de las mypes tienen una antigüedad en el rubro de 6 años a más, en cuanto al número de trabajador el (55.6%) de los encuestados indicó que tienen entre 1 a 5 trabajadores, de los cuales el (66.7%) son trabajadores permanentes, lo que indica que en su mayoría son estables, de acuerdo al objetivo de estas mypes se determinó que el (100%) se formaron para generar ganancias.

Respecto al financiamiento, se ha obtenido que el (83.3%) de las mypes recibieron financiamiento de terceros, de los cuales en su gran mayoría lo solicitó en las cajas municipales que representa un (61.2%), afirmando de esta manera que las cajas municipales brindan mayores facilidades el acceso al financiamiento que también representa el mismo porcentaje (61.2%), en cuanto a los montos solicitados el (44.4%) menciona que solicitó en un rango de 20,000 a 50,000 soles y que los pagos se hicieron a mediano plazo, indicó (el 44.4%) de los encuestados, referente a las tasas de interés anual, menciona el (44.4%) de los encuestados que fueron entre el 21 y 30% de lo cual se determinó también que el (44.4%) pago un interés mensual del 2%, asimismo se observa el (44.4%) solicitó financiamiento en dos oportunidades y por último el (38.9%) menciona que el financiamiento solicitado lo invirtió en mejoramiento de su infraestructura.

Respecto a la rentabilidad el (72.2%) indicó que en los dos últimos años si obtuvo rentabilidad, que además fue del tipo financiera lo menciona el (44.4%), para lograr esta rentabilidad el (72.2%) afirma que fue gracias a la financiación que obtuvieron, además indicó que su rentabilidad ha mejorado en los dos últimos años (72.2%), para lograr esta rentabilidad estas mypes emplearon otras estrategias o mecanismos que ayudaron a su objetivo planteado, estamos hablando de la capacitan a su personal en temas de atención al cliente, que es una estrategia muy importante por la influencia que conlleva a tener rentabilidad (66.7%), para culminar tenemos que la rentabilidad influyó mucho en estas empresas del sector servicios, lo afirma el (55.6%) de las mypes encuestadas.

## **6. 2 RECOMENDACIONES**

Como resultado de la investigación realizada y con los datos obtenidos de las mismas, para mejorar el funcionamiento y buena administración de los recursos de las mypes resulta muy importante hacer algunas recomendaciones:

Sobre los representantes legales es muy importante que los dueños se capaciten en cursos de administración hotelera o contratar profesionales expertos en los mismos temas.

En cuanto a las mypes es necesario que todas estas empresas hagan un esfuerzo y se constituyan como personas jurídicas, porque así tendrán más respaldo en el financiamiento a futuro, además es bueno que tengan más trabajadores permanentes, así le dará estabilidad y buen funcionamiento a la



empresa, además eso ayudara a generar empleo y desarrollo en la población.

Respecto al financiamiento, recomendar a las mypes si necesitan financiamiento para una determinada inversión, recurrir a las entidades financieras que mejor les convenga para que puedan ejecutar sus proyectos, de esta manera generar rentabilidad a corto plazo.

Y sobre la rentabilidad, si necesitan generar mejorar su rentabilidad deben hacer el buen uso de sus recursos, porque de ello dependerá el éxito de sus empresas.

## VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 7.1 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agencia Federal (s/f) Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña.  
BRIOSOS Y VIGIER (2006) Estructura del Financiamiento PYME [Citada 2010 Marzo 24]. Disponible desde: [http://mpra.ub.uni-muenchen.de/5894/1/Briozzo\\_Vigier\\_2006\\_.pdf](http://mpra.ub.uni-muenchen.de/5894/1/Briozzo_Vigier_2006_.pdf)
- Actualidad empresarial. La rentabilidad económica y financiera de la empresa disponible en: <http://gesti-bdn.com/la-rentabilidad-economica-y-financiera>.
- Análisis de las fuentes de financiamiento para las MYPES, según Velecela disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5269/1/Tesis.pdf>. BRICEÑO, A. (2010) Formas y fuentes de financiamiento a corto y largo plazo Venezuela [citada 2010 Abril 13] [http://www.monografias.com/trabajos15/financiamiento/financi2a\\_miento.shtml](http://www.monografias.com/trabajos15/financiamiento/financi2a_miento.shtml).
- Bernilla, M. (2006) Manual práctico para formar MYPES. Editorial Edigraber; Lima. Chacaltana, J. (2005) Capacitación laboral proporcionada por las empresas: El caso peruano. [citada 2010 abril 13] Disponible desde: <http://www.consortio.org/CIES/html/pdfs/pm0324.pdf>.
- Biblioteca virtual la Universidad Privada Los Ángeles de Chimbote: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>.

- distrito de Bambamarca disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos87/incidencia-financiamiento-rentabilidad-mypes/incidencia-financiamiento-rentabilidad-mypes2.shtml#ixzz3ox8Hvw00>.
- Cumplimiento de las obligaciones tributarias de las micro y pequeñas empresas en la ciudad de Cajamarca disponible en: <http://apps.unc.edu.pe/biblioteca/Lector/BuscarTesis.aspx>.
- Definiciones de micro y pequeñas empresas disponible en:
- <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>.
- La rentabilidad y el riesgo. España: 2000 [citada 2010 abril13]. Disponible desde: <http://ciberconta.unizar.es/LECCION/fin010/000F2.HTM>.
- Metodología de gestión para las micros, pequeñas y medianas empresas en Lima Metropolitana.
- Gilberto J. Análisis y propuestas para la formalización de las micro y pequeñas empresas (2009). [2008 jul. 30] Disponible desde: <http://www.monografias.com/trabajos41/formalizacion-pymes/formalizacionpymes2>.
- HERMOSA, J. (2000). Pequeña Empresa en América Latina.
- Ediciones del Congreso del Perú, Segunda Edición. 2000. 305 pg. Ley que facilita desarrollo económico de las Mypes al diferir el pago de IGV a la cancelación de su factura. Proyecto de Ley N° 3273- 2008 GR. (Congreso de la Republica 19-05-2009).

- Impacto del sobreendeudamiento generado (IMFS) en el desarrollo sostenible de las MYPES del distrito de Cajamarca en el año 2012: <http://apps.unc.edu.pe/biblioteca/Lector/BuscarTesis.aspx>.
- Las Mypes en América Latina y el Caribe disponible en: [http://www.rpp.com.pe/2015-09-09-01-las-mype-son-la-mayor-fuente-de-empleo-en-america-latina-noticia\\_834270.html](http://www.rpp.com.pe/2015-09-09-01-las-mype-son-la-mayor-fuente-de-empleo-en-america-latina-noticia_834270.html)
- Las Mypes en el Perú disponible en: <file:///C:/Users/Admin/Downloads/4126-15740-1-PB.pdf>
- Las empresas frente a la nueva cultura de calificación Bruselas 2007; [citado 2010 noviembre 20]. Disponible en: <http://ec.europa.eu/enterprise>.
- , F., DESCALZI, R. y ORDOÑEZ, G (s/f) La perspectiva económica de la capacitación [citada 2010 abril 13] Disponible desde: [http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/public/mi\\_tnik/pdf/cap1.pdf](http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/public/mi_tnik/pdf/cap1.pdf).
- Sánchez, J. (2002). Análisis de la rentabilidad de la empresa. 2002. [citada 2010 abril 13]. Disponible desde: <http://www.google.com.pe/search?hl=es&q=teorias+de+la+rentabilidad+de+economica&start=0&sa=N>.
- SUNAT. (2013) disponible en: <http://www.guiatributaria.sunat.gob.pe/index.php/contribuyentes/empresas-y-negocios/MYPE>. Recuperado el 10 de 08 de 2014, de Orientación MYPE y Normas:

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/MYPE/normas/dl-1086.pdf>.

- Teoría del financiamiento de Modigliani y Miller disponible en:  
<https://docs.google.com/document/d/13mp7UOn-jSXhWSntF2iz4T5Y-OLD0plum84emWeKJkau4/edit?hl=en&pli=1>
- Teoría de la capacitación disponible en:  
[http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/04/28/sistema\\_nacional\\_de\\_capacitacion\\_mype\\_peruana.pdf](http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/04/28/sistema_nacional_de_capacitacion_mype_peruana.pdf)
- Teoría de la Mype: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Teoria-De-Las-Mypes/1967589.html>
- Quincho (2013), en un estudio denominado la influencia de la forma de acceso al financiamiento de las Mypes:  
<http://www.monografias.com/trabajos89/financiamiento-mypes/financiamiento-mypes.shtml#introduccion>
- Zevallos S., Las micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina, Montevideo 2003; [citado 2010 Noviembre 08] Disponible en:  
<http://www.allbusiness.com>.
- Zambrano, M. (2006). Realmente el gobierno apoya las Mypes. Lima: [citada 2008 Mar 23]. disponible desde:  
<http://www.monografias.com/trabajos39/apoyo-a-pymes/apoyo-a-pymes.shtml>.

## 7.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES (Meses/Semanas)	SEPTIEMBRE 2020					OCTUBRE 2020					NOVIEMBRE 2020				DICIEMBRE 2020			
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	XVII	
<b>I UNIDAD: Informe final</b>																		
3.22.1.1. Analiza y discute los resultados de la aplicación de la metodología del proyecto de investigación.	X	X	X	X														
3.22.1.2 Formula las conclusiones y recomendaciones del informe de investigación.					X	X	X											
<b>II UNIDAD: Redacción del artículo científico y sustentación del informe final</b>																		
3.22.1.3 Redacta el informe final del trabajo de investigación y artículo científico; y lo presenta a través del esquema establecido, considerando el programa antiplagio que acepta hasta el 15% de similitud.								X	X	X	X							
3.22.1.4. Presenta la ponencia de acuerdo a los Criterios de evaluación establecidos.												X	X	X	X			
3.22.1.5. Sustenta con espíritu autocrítico el informe final del trabajo de investigación realizado ante el DT y el JI, mostrando espíritu autocrítico.																X	X	X

### 7.3 PRESUPUESTO

<b>Presupuesto desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
· Fotocopias	0.1	50	5.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	14	1	14.00
· Anillados	8	5	40.00
· Lapiceros	3	3	9.00
· USB 8gb	1	26	26.00
<b>Servicios</b>			
· Internet (horas)	96	1	96.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
<b>Sub total</b>			<b>290.00</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
			0.00
<b>Sub total</b>			<b>0.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>290.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable</b> (Universidad)			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>942.00</b>

## 7.4 CUESTIONARIO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales  
de las Micro y Pequeñas Empresas del ámbito de estudio.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Financiamiento y Rentabilidad en la calidad de servicio al cliente rubro de restaurant cevichería del distrito de Callera, 2019”.

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.

Encuestador (a):..... Fecha: ...../ /2020

Razón Social: .....RUC

Nº.....

### **I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MYPES:**

1.1 **Edad del representante legal de la empresa:** .....

1.2 **Sexo:** Masculino..... Femenino.....

#### **1.3 Grado de instrucción:**

Primaria: ninguno..... completa.....

Secundaria: ninguno..... Completa..... Incompleta.....



Superior universitaria: completa (....) incompleta (....)

Superior no universitaria: Completa.....Incompleta.....

1.4 **Civil:** Soltero...Casado.....Conviviente....Divorciado.....Otros.....

1.5 **Profesión:**.....

1.6 **Ocupación**.....

## II. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPES:

- Tiempo en años que se encuentra en el sector y rubro.....
- Formalidad de las Mypes: Formal (.....). ..... Informal (... )
- Números de trabajadores permanentes.....
- Número de Trabajadores eventuales.....
- Motivos de formación de la Mype: Obtener ganancias (... ..) Subsistencia (... ..... )

## III. FINANZAS DE LAS MYPES:

### 3.1. Cómo financia su actividad productiva:

- Con financiamiento propio (autofinanciamiento): (... )
- Con financiamiento de terceros: (... )

### 3.2. 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)  
.....
- Qué tasa de interés mensual paga a entidades no bancarias.....

- Prestamistas o usureros.....
- Qué tasa de interés mensual paga a prestamistas o usureros.....
- Otros (especificar).....
- Que tasa de interés mensual paga.....

**3.3. Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito:**

- Las entidades bancarias (.....)
- Las entidades no bancarias (.....)
- Los prestamistas usureros (.....)
- Los créditos otorgados fueron en los montos solicitados: Si (...) No (...)
- Monto Promedio de crédito otorgado: .....

**3.4 Tiempo del crédito solicitado:**

El crédito fue de :

corto

plaz

o:

(...)

Larg

o

plaz

o:

(...)

**3.5 En que fue invertido el crédito financiero que obtuvo:**

Capital de trabajo (%)...Mejoramiento y/o ampliación del local

(%)... ..Activos fijos

(%).....Programa de capacitación

(%).....Otros-Especificar

#### **IV. DE LA AUDITORIA A LAS MYPES:**

##### **4.1. Recibió Ud. Capacitación en auditoria para el otorgamiento del crédito financiero:**

Si.....

No.....

##### **4.2 Cuántos cursos de auditoria ha tenido Ud. en el último año:**

Uno.....

Dos.....

Tres.....

Cuatro.....

Más de 4.....

##### **4.3 Si tuvo auditoria: En qué tipo de cursos participó Ud.:**

Inversión del crédito financiero.....

Manejo empresarial.....

Administración de recursos humanos.....

Marketing Empresarial.....

Otros Especificar.....

##### **4.4 El personal de su empresa ¿Ha percibido algún tipo de auditoria?**

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

1 Curso.....2 Curso.....3 Curso... .....Más de 3  
cursos.....

##### **4.5 Considera Ud. Que la auditoria como empresario es unainversión:**

Si..... No.....

##### **4.6 Considera Ud. Que la auditoria es relevante para su empresa;**

Si.....

No.....

**4.7 En qué temas de auditoria se han capacitado:**

- Gestión Empresarial.....
- Manejo eficiente del microcrédito.....
- Gestión Financiera.....
- Prestación de mejor servicio a los clientes.....
- Otros: Especificar.....

**V. PERCEPCIÓN DE LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES:**

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

Si.....No.....

**5.2 Cree que la mejora la rentabilidad de la empresa:**

Si.....No.....

**5.3 Cree Usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos años:**

Si.....No.....

**5.4 Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en el último año:**

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

# INFORME FINAL - PATRICIA

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

8%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE  
INTERNET

4%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

[pt.scribd.com](https://pt.scribd.com)

Fuente de Internet

4%

2

[docplayer.es](https://docplayer.es)

Fuente de Internet

4%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo