



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARACTERIZACIÓN DE GESTION DE CALIDAD DE
LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO
BOTICA DEL DISTRITO Y PROVINCIA DE SATIPO,
PERIODO 2018**

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

AUTOR

GALINDO GASPAR, GUELMER TEODORO

ORCID: 0000-0001-8340-2395

ASESOR

FERNANDEZ BONILLA, LINO ELIAS

ORCID: 0000-0002-9796-2745

SATIPO – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Galindo Gaspar, Guelmer Teodoro

ORCID: 0000-0002-5530-3960

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

ASESOR *Fernández Bonilla,*

Lino Elías ORCID: 0000-0002-

9796-2745

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

JURADO

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

Lozano Ruiz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Saenz Villaverde, Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

----- MGTR.

**JOSE LUIS MEZA SALINAS
PRESIDENTE**

**MGTR. ROGER LOZANO RUIZ
MIEMBRO**

**MGTR. MARLENI FELICITA SAENZ VILLAVERDE
MIEMBRO**

**DR. *FERNANDEZ BONILLA LINO ELIAS*
ASESOR**

AGRADECIMIENTO

“Le doy gracias a Dios por ser mi guía principal y me da la fuerza suficiente para seguir adelante y alcanzar mis deseos más caros.”

“A mi madre con mucho amor y afecto por su apoyo incondicional. A mi esposa que me aconsejo y aliento en todo momento”.

“A mi asesor por su valiosa orientación en la preparación de este informe de tesis”.

“A mi universidad por darme la oportunidad de aprender y forjarme como profesional. A mis amigos, con los que compartí agradables momentos e hice realidad el anhelado sueño de ser profesional”.

GUELMER TEODORO GALINDO GASPAR

DEDICATORIA

“A Dios que está conmigo
en cada paso que doy,
cuidándome y dándome
fuerzas. Para seguir
Superándome”.

“A mis hijas: Glisloth y
Ghesvyl que son como el
faro que alumbra mi
horizonte”.

A mi maestro: Marcos
Campos que me
instruye con voluntad.

RESUMEN

“La investigación tuvo como objetivo general, describir las principales características de gestión de calidad de las Mypes, sector comercio, rubro boticas del distrito de Satipo, la misma que se encuentra ubicado en la provincia de Satipo, Región Junín, la investigación fue de tipo cuantitativa y nivel descriptivo, para desarrollarla se escogió una muestra de 05 boticas con una población de 18, a quienes se les aplico un cuestionario estructurado mediante la técnica de la encuesta. Siendo estos los principales resultados: sobre el perfil de las Mypes, 40% dijeron tener más de 3 Años de antigüedad empresarial, el 60 % dijeron que los trabajadores se capacitaron en el tema de marketing (otros). Respecto al financiamiento, el 60% de las Mypes encuestadas afirman que los representantes legales son de 36 a 46 años de edad, el 40% de las Mypes que los representan son varones y el 20% en activos fijos. Respecto a la rentabilidad, el 60% de los microempresarios encuestados dijeron que su rentabilidad mejoro por el financiamiento recibido, el 80% de la capacitación recibida hacia él y su personal dijeron que mejoro la rentabilidad de su negocio y el 100% de los representantes legales de las Mypes dijeron que la capacitación es una buena inversión, ya que son factores esenciales para su desarrollo económico y gestión empresarial del sector comercio, rubro boticas”.

Palabras claves: *Caracterización, “Gestión de Calidad, Mypes, rubro boticas”*

SUMMARY

“The research had as a general objective, to describe the main characteristics of quality management of the “Mypes, commerce sector, drugstore category of the Satipo district, the same one that is located in the province of Satipo, Junín Region, the research was of a quantitative type and descriptive level, to develop it, a sample of 05 apothecaries with a population of 18 was chosen, to whom a structured questionnaire was applied using the survey technique. These being the main results: on the Mypes profile, 40% said they had more than 3 years of business seniority, 60% said that the workers were trained in the subject of marketing (others). Regarding financing, 60% of the Mypes surveyed affirm that the legal representatives are 36 to 46 years old, 40% of the Mypes that represent them are men and 20% in fixed assets. Regarding profitability, 60% of the microentrepreneurs surveyed said that their profitability improved due to the financing received, 80% of the training received towards him and his staff said that the profitability of his business improved and 100% of the legal representatives of the Mypes said that training is a good investment, since they are essential factors for their economic development and business management in the commerce sector, apothecaries item”.

Key words: Characterization, Quality Management, Mypes, drugstore category

INDICE

1. “Título de Tesis.....	1
2. “Equipo de Trabajo.....	3
3. Hoja de firma del jurado y asesor	4
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional).....	5
5. Resumen y summary.....	7
6. Contenido.....	9
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros	11”
“Índice de tablas.....	11
Índice de gráficos.....	12
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura	8”
2.1. Antecedentes. 8	
2.2. Bases teóricas de la investigación.	15.
2.3. Marco Conceptual.....	17
2.3.2. Rentabilidad.....	18
2.3.3. RUBRO.....	24
III. “METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y nivel de la investigación de la tesis	26
3.2. Diseño de la investigación.....	26
3.3. Población y Muestra.....	27”
Población	28
Muestra	28
3.4. “Plan de análisis.....	28
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información.	28”

Instrumento	28
3.6. “Definición de las Variables”	30
3.7. MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	31
IV. RESULTADOS	32
4.1. Tablas y gráficos.....	32
4.1.2. Respecto al perfil de la Botica	35
4.2. Análisis de resultado Respecto al perfil del empresario.	49
“Respecto al perfil de las Mypes.	50
Respecto al financiamiento de las Mypes.....	52
Respecto a la rentabilidad de las Mypes”	53
V. CONCLUSIONES.....	55
“Respecto al perfil de las Mypes.	55
Respecto al financiamiento de las Mypes.....	55
Respecto a la rentabilidad de las Mypes.....	56
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	57
ANEXOS”:	58

3. Índice de gráficos, tablas y cuadros

Índice de tablas.

“Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables	40
Tabla 2: Matriz de consistencia.....	41
Tabla 3: Edad del representante legal de la empresa	42
Tabla 4: Genero del representante legal de la empresa	43
Tabla 5: Grado de instrucción del representante legal de la empresa	44
Tabla 6: Hace cuantos años se dedica a esta actividad empresarial... ..	45
Tabla 7: Con cuanto de personal cuenta su empresa	46
Tabla 8: El personal ha recibido algún tipo de capacitación	47
Tabla 9: En que temas se capacitaron sus trabajadores... ..	48
Tabla 10: El tipo de financiamiento de su Mype	49
Tabla 11: Tipo de créditoque obtuvo... ..	50
Tabla 12: Instituciones financieras que obtuvo el crédito... ..	51
Tabla 13: En que fue invertido el crédito financiero	52
Tabla 14: La rentabilidad de su negocio mejoro por el financiamiento recibido...53	
Tabla 15: La rentabilidad de su negocio mejoro por la capacitación... ..	54
Tabla 15.1: En cuanto mejoro... ..	55
Tabla 16: La capacitación recibida es una inversión o un gasto... ..	56”

Índice de gráficos

“Grafico 1: Edad del representante legal de la empresa	42
Grafico 2: Genero del representante legal de la empresa	43
Grafico 3: Grado de instrucción del representante legal de la empresa	44
Grafico 4: Hace cuantos años se dedica a esta actividad empresarial... ..	45
Grafico 5: Con cuanto de personal cuenta su empresa	46
Grafico 6: El personal ha recibido algún tipo de capacitación... ..	47
Grafico 7: En que temas se capacitaron el personal de la empresa	48
Grafico 8: El Rentabilidad de su Mype	49”
Grafico 9: Cual es su prioridad antes clientes... ..	50
Grafico 10: La atención que brinda es de calidad... ..	51
Grafico 11: La gestión de calidad contribuye en el rendimiento... ..	52
Grafico 12: Alguna vez escucho hablas de mark.....	53
Grafico 13: Cree como empresa satisface la necesidad... ..	54
Grafico 14: Que motiva al consumidor en la decisión de la compra.....	55
Grafico 15: Cree Usted que las emociones de los clientes influyen en el consumo de un producto... ..	56
Grafico 16: Los clientes de su empresa son atraídos por sus carteles	57
Grafico 17: Considera usted implementar el mark	58
Grafico 18: Cargo del representante legal	59

I. Introducción

“El mundo avanza a una velocidad acelerada hacia la globalización de la economía, la cultura y todas las esferas del que hacer de la humanidad. Esta situación plantea grandes retos a los países y a las micros y pequeñas empresas (MYPES), en cuanto a diversos temas como: La generación de empleo, mejora de la competitividad, promoción de las exportaciones y sobre todo el crecimiento de los países”.

“En Europa, se acordaron y establecieron políticas y programas de apoyo a las MYPES como: Capacitaciones, préstamos y subvenciones, de tal manera que estas entidades generadoras de ingreso tengan las facilidades necesarias para que desarrollen sus actividades. Actualmente en los países europeos como Italia, Inglaterra y otros de la Comunidad Europea, obtienen el 98.2 % de sus ingresos de estas pequeñas empresas, y el 1,8% de sus ingresos provienen de las medianas y grandes empresas que tomando adecuadas decisiones se puede engrandecer a los países. Por lo que la financiación y la capacitación de estas pequeñas empresas fueron vitales, para generar un desarrollo y crecimiento de las economías de los países. (Flores, 2012)”.

“Las MYPES, surgen de la necesidad que no ha podido ser satisfecha por los Estados ni tampoco por las grandes empresas nacionales ni las inversiones de las grandes empresas internacionales que es la generación de puestos de trabajo y por lo tanto estas personas guiadas por esa necesidad buscan la manera de poder generar su propia fuente de ingreso y para ello se sirven de diferentes medios para conseguirlo, creando sus propios negocios y pequeñas empresas con el fin de auto emplearse y emplear a sus familias, pero muchas o la mayoría de estas tienen que valerse de la informalidad para poder lograrlo. (Flores, 2012)”.

“Los Estados promueven la creación de riqueza, la libertad de trabajo y de empresas pero aun las legislaciones sobre todo de países tercermundistas resulta insuficiente, la formalización de las Micro y Pequeñas Empresas es un tema que debe ser abordado tanto por el Gobierno Central, Regional y Local como por los entidades privadas, el sistema financiero, las grandes empresas y las Casas Superiores de Estudio y Formación Profesional para su promoción y desarrollo, ya que las MYPES en la actualidad forman parte importante en la economía de los países (Paredes, 2008)”.

“Las MYPES constituyen hoy día el motor de la economía europea nadie lo discute, y a pesar incluso de las circunstancias actuales. MYPES Y PYMES constituyen una fuente fundamental de generación de puestos de trabajo y de espíritu empresarial e innovación en la Unión Europea, por ello, son vitales para promover la competitividad y el empleo. Tan sólo en la Unión Europea de los 25, en torno a 23 millones de Pymes aportan aproximadamente 75 millones de puestos de trabajo y representan el 99 % de todas las empresas. No obstante, con frecuencia se enfrentan a las imperfecciones del mercado, como son las dificultades a la hora de obtener capital o crédito, sobre todo al comienzo de la fase de puesta en marcha, así como los escasos recursos de que disponen, que pueden también limitarles el acceso a las nuevas tecnologías o a la innovación. (Borrego, 2011)”.

“La importancia de las MYPES en el Perú son las que generan más trabajo, contribuyendo los ingresos económicos que también están inmersos en la exportación; por consiguiente, la importancia no solo se puede hacer notar en nuestro país, sino

también en las economías mundiales, que en la actualidad son las más representativas, considerándolas como un eje fundamental para propiciar el desarrollo, resaltando así la capacidad que tiene para poder generar mayores puestos de trabajos y contribuir al ingreso nacional en la mayor parte generando estabilidad económica. Las MYPES deben reunir las dos siguientes características recurrentes: El primero consta en reunir un número de uno hasta diez trabajadores. El segundo hace referencia a las ventas anuales que este sector obtiene, esto consiste en la cantidad de Unidades Impositivas Tributarias (UIT), que solo pueden alcanzar un máximo de 150(UIT) para las microempresas. (Pérez, 2013)”.

“Las micro y pequeñas empresas surgen por la falta de puestos de trabajo guiadas por esa necesidad tratan de ver la manera de poder generar su propia fuente de ingresos, ya que esta necesidad no ha podido ser satisfecha por el Estado, por las grandes empresas nacionales e internacionales. (Mendivil, 2006)”.

“La participación de las MYPES en la economía representa el 98% de las empresas en el país, pero existe la problemática que gran parte de las MYPES operan en el lado de la informalidad, a un existen trabas burocráticas que dificultan la formalidad de una empresa en el país y un costo elevado que debe asumir el emprendedor al momento de iniciar su gestión empresarial. Existe la preocupación del Gobierno Central en poder solucionar este problema y brindar apoyo a las micros y pequeña empresa, pero sus esfuerzos aún son insuficientes. (Mendivil,2006)”.

“La participación de las MYPES en el PBI, generan más del 70% de la mano de obra nacional, pero son las más excluidas de la economía; pues, están consideradas como

empresas con infraestructura tecnológica deficiente, con una baja productividad y competitividad y por esa razón, su participación del PBI es menos del 40% y sigue en descenso, pese a que el 99% de las empresas del Perú son MYPES. (Lira, 2014)”.

“Las MYPES, en el país, han adquirido una mayor importancia; debido a que de las 3 millones 229 mil 197 empresas, señaladas por Fernando Villarán (2008); 3 millones 217 mil 479 o el 99.64% son MYPES, las cuales absorben el 62.1% de la PEA nacional estimada para el mismo año. De otro lado, según algunos datos presentados por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, la informalidad en el sector de las micro y pequeñas empresas, representa el 74.26% del total de MYPES, sumado a ello, está el hecho de que según datos del Comité de la Pequeña Industria de la Sociedad Nacional de Industria; en nuestro país, cada año se crean 300 mil pequeñas y microempresas (MYPES), pero paralelamente a este hecho desaparecen 200 mil MYPES al año; es decir existe un crecimiento del sector de 100 mil empresas aproximadamente. En ese sentido, la información estadística revisada, nos presenta un sector poco institucionalizado, en donde aún se tiene que invertir muchos esfuerzos y recursos públicos para lograr un desarrollo sostenible, de estas unidades económicas de pequeña escala. (Centty, 2008)”.

“Por otro lado, en Latinoamérica las MYPES representan el 97,56% del total de empresas. Frente a esta diversidad encontramos una política común de promoción en busca de mejorar la competitividad de las MYPES promoviendo: leyes favorables, financiamiento, capacitación, asistencia técnica, facilidad de mercados, innovación y

acceso a tecnología, hay algunas experiencias interesantes sobre políticas que nacen de los gobiernos a favor de la Microempresa. (Hilario, R. 2007)”.

“En el Perú las MYPES conforman el grueso del tejido empresarial, dado que, del total de empresas existentes en el país, el 98,4% son MYPES, las mismas que aproximadamente generan el 42% de la producción nacional, proporcionando el 88% del empleo privado del país. (Espinoza, A. 2007). Estos datos estarían implicando que los rendimientos y/o productividad de las MYPES son bajos, en contraposición a las medianas y grandes empresas, ya que sólo el 1,6% (que representan dichas empresas) estaría generando el 58% de la producción nacional. Además, la Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) en el Perú constituyen un elemento clave para el desarrollo económico y social del país, sin embargo aún no han superado el 5% de las colocaciones del sistema financiero nacional ni tampoco han superado las barreras de la formalidad a pesar que tienen bajo su responsabilidad más del 80% del empleo productivo. Esta débil situación se irá superando en la medida que la legislación laboral y tributaria sea un real motivador de la formalidad para que el Sistema Financiero pueda orientar los US\$ 9,500 millones de liquidez disponibles. (Castellanos, J. R. & Castellanos, C. A., editores, 2010)”.

“Actualmente las MYPES de la Provincia de Satipo presentan una deficiente organización a nivel empresarial, que involucra aspectos económicos, financieros y administrativos, los que impiden el desarrollo de experiencias asociativas de tipo gremial y empresarial. La escasa capacitación de las MYPES no permite tener capacidad

competitiva frente a sus competidores, estas limitantes hacen que en la mayoría de los casos los microempresarios tengan poca valoración a la capacitación (Centty, 2008)”.

“En el distrito de Satipo, al igual que en otras ciudades, el acceso al crédito es restringido; las MYPES afrontan problemas de atención, como falta de capital, dificultad de acceso al crédito, limitadas posibilidades de capacitación, restricción de mercado, estas barreras impiden acceder a un financiamiento con un costo de crédito adecuado, hay que brindarles asistencia técnica (capacitarlos en procesos de gestión y producción) sólo así tendremos MYPES más competitivas que contribuyan con el desarrollo del país. Líneas arriba también 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 de las MYPES en estudio. Por ejemplo, se desconoce si dichas MYPES acceden o no a financiamiento, si lo hacen, a qué sistema financiero recurren, qué tipo de interés pagan, etc., Asimismo, se desconoce si tienen acceso o no a programas de capacitación, tipos de capacitación, si capacitan al personal, etc. Finalmente, tampoco se conoce si dichas MYPES en los últimos años han sido rentables o no, si su rentabilidad ha subido o ha bajado, etc. por tanto se enuncia el siguiente problema: ¿Cuáles son las principales características del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES, del sector comercio, rubro boticas del Distrito de Satipo, Provincia de Satipo, periodo 2017 – 2018”

Sus objetivos son:

Objetivo General: “Describir las principales características del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES, sector comercio, rubro boticas del Distrito de Satipo, Provincia de Satipo, periodo 2017 – 2018”.

Objetivos específicos: “Describir las principales características de las MYPES, sector comercio, rubro boticas, del Distrito de Satipo, Provincia Satipo, periodo 2017 - 2018. Describir las principales características del financiamiento (créditos) de las MYPES, sector comercio, rubro boticas del distrito de Satipo, Provincia de Satipo, periodo 2017 - 2018. Describir las principales características de la rentabilidad de las MYPES del sector comercio, rubro boticas del Distrito de Satipo, Provincia Satipo, periodo 2017 – 2018”

“La investigación se justifica porque el estudio es importante y nos permite conocer a nivel exploratorio y descriptivo la relación de gestión de calidad de las MYPES del sector comercio, rubro boticas del Distrito de Satipo, Provincia Satipo, periodo 2017 – 2018”

“Así mismo, la investigación también se justifica porque nos permite tener ideas mucho más acertadas de cómo opera la gestión de calidad en el accionar de las micros y pequeñas empresas del sector en estudio”.

“Finalmente, el trabajo sirve de base para realizar otros estudios similares en otros sectores, ya sean productivos o de servicio, del distrito de Satipo y de otros ámbitos geográficos de la región y del país”.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes.

“Hidalgo, M. & Ponce, C. (2011); en su tesis titulada “Capacitación y empleo para las MYPES a través del SENCE de la provincia de Valdivia – Chile”; “en la investigación se utilizará un diseño experimental de medición. La población objetivo son los trabajadores y microempresarios de las empresas de menor tamaño de la provincia de Valdivia que reciben los beneficios del SENCE que son alrededor de 170 becas semestrales. Se utilizó un margen de error de un 10%, debido a que la población posible a encuestar se encuentra en diferentes lugares de la provincia y no es fácil la comunicación con ellos, debido a que la base de datos que el SENCE posee a cerca de sus beneficiarios, no cuenta con datos 100% actualizados. En la muestra se seleccionó a 14 microempresarios de la provincia de Valdivia, para llevar a cabo un análisis del programa línea especial MYPES. De igual forma, se seleccionó a 16 trabajadores dependiente o independientes que se encuentran en la provincia de Valdivia, para analizar la Beca MYPES. Llegando a las conclusiones siguientes: Con respecto a la empleabilidad no impacta positivamente a los trabajadores, ya que el acceder a una capacitación no les ha garantizado mantener u obtener un mejor trabajo que les permita una estabilidad familiar. Con respecto a la productividad tiene un impacto parcial positivo

en los micros y pequeños empresarios, porque con las becas logran mejorar la gestión de sus procesos productivos, pero esta productividad se ve afectada porque este tipo de empresas no tiene suficiente capacidad de inversión y financiamiento para mejorar en mayor medida la eficiencia de la MYPES. Con respecto a la competitividad, la cual está presente en los trabajadores y MYPES, no ha tenido una señal positiva en ambos sectores, porque los cursos que imparte el SENCE no logran desarrollar los contenidos necesarios para que los sectores antes mencionados puedan mantenerse en la industria a la que pertenecen. Las características principales de los microempresarios encuestados es su bajo nivel educativo, sin embargo, este es mayor en relación a los niveles educativos que poseen los trabajadores de las MYPES. Los beneficiarios de la beca línea especial MYPES optan por una capacitación acorde a las necesidades de la microempresa o ven una oportunidad de explotar nuevas actividades dentro de ella. Una alta cantidad de encuestados señalan haber adquirido nuevos conocimientos, experiencia, confrontar la innovación y las nuevas formas de afrontar problemas de mercado. Algunas de las actividades más respaldadas son la contabilidad y planes de negocios. Los trabajadores encuestados por la beca MYPES consideran que no les ayuda a obtener un mejor empleo o ser contratado de forma indefinida en la empresa a la que pertenece, de los cuales el 80% de los encuestados no tiene contrato laboral, es

decir, ellos no reconocen una mejora en su empleabilidad, debido a que los cursos de capacitación son de poca prolongación de horas, por lo que no cuentan con una especialización en el rubro y menos aún un desarrollo en la mejora de sus competencias. Los microempresarios reconocen una notable falta de información acerca de la oferta disponible que tiene el SENCE, por lo que ellos deben acudir por sus propios medios al organismo más cercano y la mayor parte de la información obtenida es por vía de redes sociales (familiar o microempresario conocido que ya ha sido beneficiario). Entonces, podemos concluir que el SENCE hoy no cuenta con una estrategia clara y eficiente de divulgación de sus servicios de capacitación, por lo que se debe reorientar en este ámbito para abarcar de buena forma a su público objetivo”.

“Gómez, García & Marín (2012), Título de tesis “Restricciones al financiamiento de las pymes en México, estado de Puebla, La elección fue aleatoria a partir del directorio empresarial mencionado anteriormente, La población para este estudio, es de 1219 empresas provenientes de la base de datos del directorio del sector industrial del Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM) del estado de Puebla. La muestra está conformada por 128 empresas industriales, lo que representa un 10.5% respecto de la población. Los datos que se empleó es la técnica de encuesta personal dirigida a los gerentes propietarios de las empresas

durante el periodo del 8 de diciembre del 2007 al 28 de febrero del 2008. Partiendo de una prueba piloto para comprobar la claridad de las preguntas; ya corregidas las dudas encontradas se procedió a realizar el estudio de campo. Es importante mencionar que durante todo el proceso se respetó rigurosamente el secreto estadístico de la información generada. Llegando a las siguientes conclusiones: La principal es la tasa de interés, seguido por los trámites burocráticos y por último las garantías. Así también encontraron que las empresas que obtuvieron un crédito bancario son maduras (más de 10 años de edad) y medianas (de 51 a 250 empleados). Se plantea que es importante, para solicitar y recibir un crédito bancario, presentar un aval con solvencia económica. De la misma manera, disponer de estados financieros dictaminados, podría representar una diferencia significativa para lograr una aprobación positiva. Este trabajo pretende aportar datos empíricos para conocer que es importante, en el momento de solicitar un crédito bancario, contar con un aval más que disponer de una garantía hipotecaria. De la misma forma, mantener estados financieros auditados y estados financieros proyectados, pueden convertirse en factores determinantes para lograr dicha aprobación. La información que proporciona el presente estudio será de utilidad a las instituciones públicas de apoyo a la pyme, para mejorar su comprensión sobre los obstáculos que enfrentan las empresas al acceder al financiamiento bancario y mejorar sus políticas de ayuda

a las empresas. De igual manera busca auxiliar a la banca, para conocer las necesidades de los pequeños negocios y desarrollar programas de asesoría en materia de información de tipos de crédito y difusión de requisitos para aprobación de financiamiento a la pyme. Se puede apreciar una limitación en este trabajo, la muestra es relativamente pequeña, futuros estudios podrían incluir un número mayor de empresas. Este análisis es de tipo transversal”.

“Kong, J. & M, J. (2014). Título de tesis “Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las Mypes del distrito de san José – Lambayeque en el período 2010-2012”. “El tipo de estudio de la presente investigación fue de tipo correlacional, con un diseño de investigación de tipo Ex post facto con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. La población estuvo constituida por todas las MYPES del distrito de San José. Dicha población, que es materia de esta investigación, está formada por 130 MYPES. (Municipalidad Distrital de San José. 2013). La muestra fue de tipo poblacional ya que la conformaron las 130”

2.2. Bases teóricas de la investigación.

2.2.1. Gestión de Calidad La Calidad para Joseph Juran

“Para Juran la calidad puede tener varios significados, dos de los cuales son muy importantes para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial. Por calidad Juran entiende la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en la entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso”.

Trilogía de Jurán

1. Planeación de la calidad
2. Control de la calidad
3. Mejoramiento de la calidad

William E. Deming

“En 1950 Japón buscaba reactivar su economía ya que esta quedó muy afectada luego de la segunda guerra mundial, por lo tanto estaban abiertos a varias opiniones para lograr. Es en esta época cuando Deming llega a Japón y les instruye sobre la importancia de la calidad y desarrolla **el concepto de calidad total (TQM)**. Con el paso del

tiempo los Estados Unidos se dio cuenta de los efectos de incluir la calidad en su producción, convirtiendo a Deming en el asesor y conferencista más buscado por grandes empresas americanas. Fue tan grande su influencia que se creó el premio Deming, el cual es reconocido internacionalmente como premio a la calidad empresarial”.

2.1.1. Gestión

“La gestión de procesos es la definición, análisis y mejora continua de los procesos con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. (Gregorio Varvakis)”

2.2.2. Gestión

“BPM es la realización de los objetivos de una organización a través de la mejora de la gestión y el control de sus procesos esenciales de negocio. (John Jaston y Johan Nelis)”

“BPM define, hace que sea posible y gestiona el intercambio de información en las organizaciones a través de la visión semántica de un proceso de negocio, con la participación de los empleados, clientes, socios, aplicaciones y bases de datos.” en 2011, Gartner Group considera:

“BPM es un enfoque de gestión que requiere que las

organizaciones se tornen orientadas a procesos y reduzcan su dependencia de las estructuras tradicionales, funcionales y territoriales. (Gartner Group)”

“La gestión de procesos es una “estructura de gestión orientada a los procesos, en los cuales el gerente, el equipo y los realizadores del proceso son todos ejecutores y pensadores, ya que proyectan su trabajo, inspeccionan sus resultados y rediseñan su sistema de trabajo para lograr mejores resultados”

(DeToro y McCabe)

2.2.3. Mypes

“Por su parte define que una empresa Mypes es considerada como una unidad económica sea una persona natural o jurídica cualquiera sea su forma de organización, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios. (Sarmiento, 2010)”.

“Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) en el Perú constituyen un elemento clave para el desarrollo económico y social del país, sin embargo, aún no han superado el 5% de las colocaciones del sistema financiero nacional ni tampoco han superado las barreras de la formalidad a pesar que tienen bajo su responsabilidad más del 80% del empleo productivo. Esta débil situación se irá superando en la medida que la legislación laboral y tributaria sea un real motivador de la formalidad para que el Sistema Financiero pueda orientar los US\$ 9,500 millones de liquidez disponibles. (Castellanos, J. R. & Castellanos, 2010)”.

“Las MYPES deben reunir las siguientes características: El número total de trabajadores”:

“La microempresa abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores. Los niveles de ventas anuales es un monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)”.

“La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta cien (100) trabajadores. Los niveles de ventas anuales es un monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector”.

2.2. Marco Conceptual.

2.2.1. Financiamiento

El financiamiento es un concepto que cada vez toma mayor apogeo y que ha sido ampliamente analizado, pero básicamente destaca en una sola idea, que consiste en abastecerse de recursos financieros, de cualquier forma, permitiéndole al pequeño empresario conseguir el capital necesario para llevar a cabo sus operaciones y así mejorar la situación de su negocio. Para Hernández, A. (2002) toda empresa, sea pública o privada, para poder realizar sus actividades requiere de recursos financieros, ya sea para desarrollar sus funciones actuales o ampliarlas, así como para el inicio de proyectos que impliquen

inversión, llámese a ello financiamiento.

“Para Lerma, A. Martín, A. Castro, A. y otros. (2007)”. “El financiamiento consiste en proporcionar los recursos financieros necesarios para la puesta en marcha, desarrollo y gestión de todo proyecto o actividad económica. Siendo 22 los recursos económicos obtenidos por esta vía, recuperados durante el plazo y retribuidos a un tipo de interés fijo o variable previamente establecido.

En esencia, cabe destacar que el financiamiento (recursos financieros) permite a muchos micro y pequeños empresarios seguir invirtiendo en sus negocios, optando por un comportamiento más competitivo que es medido por la productividad lograda de dicha unidad económica de pequeña escala, con el fin de conseguir estabilidad económica, acceso a tecnologías, un desarrollo institucional y sobre todo participar en un ámbito más formal”.

“De acuerdo a lo planteado por Hernández, A. (2002) cualquiera que sea el caso “los medios por los cuales las personas físicas o morales se hacen llegar recursos financieros en sus procesos de operación, creación o expansión, en lo interno o externo, a corto, mediano y largo plazo, se les conoce como fuentes de financiamiento”.

Fuentes de Financiamiento: Internas Reinversión de utilidades Venta de activos Incremento de capital Otros Externas2

Crédito bancario

“Emisión de acciones, bonos y otros títulos financieros Emisión de bonos Cuentas por pagar Otras”

Así mismo, en el Perú las MYPES cuentan con diversas fuentes de

“financiamiento, las que son reguladas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) como las que no son reguladas por la misma”.

2.2.2. Rentabilidad

“La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En sentido se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen 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 juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori. (Sánchez,2002)”

Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz “Marko witz avanza con una nueva teoría, indicando que el inversor diversificará su inversión entre diferentes alternativas que ofrezcan el máximo valor de

rendimiento actualizado. Para fundamentar esta nueva línea de trabajo se basa en la ley de los grandes números indicando que el rendimiento real de una cartera será un valor aproximado a la rentabilidad media esperada. La observancia de esta teoría asume que la existencia de una hipotética cartera con rentabilidad máxima y con riesgo mínimo que, evidentemente sería la óptima para el decisor financiero racional”.

“Es por ello, que con esta teoría concluye que la cartera con máxima rentabilidad actualizada no tiene por qué ser la que tenga un nivel de riesgo mínimo. Por lo tanto, el inversor financiero puede incrementar su rentabilidad esperada asumiendo una diferencia extra de riesgo o, lo que es lo mismo, puede disminuir su riesgo cediendo una parte de su rentabilidad actualizada esperada”.

Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de mercado de Sharpe

“El modelo de mercado de Sharpe (1963) 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”.

“Sharpe consideró que el modelo de Markowitz implicaba un dificultoso proceso de cálculo ante la necesidad de conocer de forma adecuada todas las existentes entre cada pareja de títulos. Para evitar esta complejidad, Sharpe propone relacionar la evolución de la rentabilidad de cada activo financiero con un determinado índice, normalmente macroeconómico. Este fue el denominado modelo diagonal, debido a que la matriz de varianzas y covarianzas sólo presenta valores distintos de cero en la diagonal principal, es decir, en los lugares correspondientes a las varianzas de las rentabilidades de cada título”.

“Como se ha indicado, el modelo de mercado es un caso particular de la diagonal. Dicha particularidad se refiere al índice de referencia que se toma, siendo tal el representativo de la rentabilidad periódica que ofrece el mercado de valores.

MYPES”

Conceptualización de MYPES.

“Según la ley de desarrollo constitucional de las micro y pequeñas empresas (MYPES) son unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

“Según el estudio realizado por Pro Inversión (2007), una MYPES es una pequeña unidad de producción, comercio o prestación de servicios. Representando en el Perú más del 99,3 % del empresariado nacional, generando en un 62% empleos ocupados”.

“Para ser más exacto, según la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Ley 28015), una MYPES es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

“Para Regalado, H., (2006) las MYPES son un importante centro de atención para la economía, que busca responder a muchas

necesidades insatisfechas de los sectores más pobres de la población, especialmente para el sector financiero, debido a que genera oportunidades de empleo e ingresos a la población y dinamiza la economía local”.

Mypes y globalización

“Actualmente las Mypes se han beneficiado con la apertura de mercados que se han logrado gracias a los acuerdos comerciales suscritos por Perú lo que ha permitido incrementar sosteniblemente las exportaciones peruanas y ser uno de los pilares de su crecimiento económico, generando empleos y mejorando la competitividad, constituyendo en la base empresarial más importante del país”.

(Cruces Castañeda, Luis, 2010).

Elementos de una Micro y pequeña empresa Producción

“En términos generales, **Zorrilla, S. (2004)**, se refiere a la producción como la creación de bienes y servicios. Es decir que debe comprender la totalidad de la vida económica. Transformar la materia, no solo referida a una transformación física, sino también a la adaptación del objeto a la necesidad y en todo lo que facilita su utilización”.

Ingresos

“Según **Martínez, R. (2009)**, será ingreso todo aumento de recursos obtenido como consecuencia de la venta de productos comerciales o por la prestación de servicios, habituales o no, además de los beneficios producidos en un ejercicio económico. Por otro lado, la Norma Internacional de Contabilidad N°18 define los ingresos en el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Estados Financieros, como incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incremento de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio neto y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la entidad”.

Empleo

“Define el empleo como una serie de tareas a cambio de una retribución pecuniaria denominada salario. Así también recalca que es el desempeño de una actividad laboral que genera ingresos económicos o por la que se recibe una remuneración o salario. Lo que está referido básicamente a cualquier tipo de actividad o tarea necesaria para cubrir las necesidades básicas del ser humano (alimentación, limpieza, higiene, educación, etc.). Cabe mencionar también que la mano de obra asociada al empleo representa el esfuerzo del trabajo humano que se aplica en la elaboración del producto. Existe la mano de obra directa como indirecta. (**Barba, J.2011**)”.

Tecnología

“La tecnología se puede definir como “el sistema de conocimientos y de información derivado de la investigación, de la experimentación o de la experiencia y que, unido a los métodos de producción, comercialización y gestión que le son propios, permite crear una forma reproducible o generar nuevos o mejorados productos, procesos o servicios”. (**Benavides, C. 1998**)”.

“Para **Proveda, G. (2007)**; la tecnología permite extender el alcance de la actividad humana, en todo ámbito organizacional, ya sea producción, comercialización, distribución, uso o consumo de bienes y servicios (**Provedores**)”.

2.2.3. RUBRO

“Es un conjunto de empresas o negocios que se engloban en un área diferenciada dentro de la actividad económica y productiva. Un rubro es un título, un rótulo o una categoría que permite reunir en un mismo conjunto a entidades que comparten ciertas características. Un rubro comercial es el sector de la actividad económica que engloba a las empresas que actúan en una misma área”.

“En el contexto contable, dice que rubro es el título que agrupa a un conjunto de cuentas. Porque a la hora de confeccionar un presupuesto, el mismo, se deberá dividir en rubros, de acuerdo al tipo de presupuesto que se haga va a haber diferentes rubros”.

BOTICAS

“Los establecimientos farmacéuticos, son los lugares donde la comunidad puede adquirir medicamentos y se pueden denominar Farmacias o Boticas. Estos deben estar registrados en la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) del Ministerio de Salud y en sus similares en las regiones”.

“Las Farmacias y Boticas son dirigidos por un profesional Químico Farmacéutico que es el responsable de la dispensación, información y orientación al paciente sobre el uso apropiado de los medicamentos. En estos establecimientos también se encuentran los técnicos y auxiliares de farmacia, encargados del expendio o entrega del medicamento”.

“Muchas veces la *idea* de botica se emplea respecto al sitio donde un farmacéutico brinda un servicio a la comunidad, dando medicamentos de acuerdo a las indicaciones de un médico o según su propio consejo. En estas boticas también suelen ofrecerse productos vinculados a la higiene personal y a la cosmética. (Pérez Porto, Julián, 2016)”.

METODOLOGÍA.

“

“Es organizar el proceso de la investigación, controlar sus resultados y presentar posibles soluciones a un problema que conlleva la toma de decisiones. (Santiago Zorrilla, 1992)”.

3.1. Tipo y nivel de la investigación de la tesis .

El “tipo de investigación es cuantitativa debido a que solo se limitará a la investigación de datos de las fuentes de información originales y el nivel de estudio es descriptivo, ya que se pretende comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos del problema planteado”.

3.2. Diseño de la investigación

Según Trochim: "El diseño de investigación puede ser pensado como la estructura de la investigación, es el pegamento que sostiene juntos atados los elementos en el proyecto de investigación" “Arias (2004), considera a la investigación documental como el proceso basado en la búsqueda y análisis de datos secundarios, es decir, datos registrados por otros investigadores en fuentes documentales, impresas, audiovisuales o electrónicas”.

“La investigación a realizar buscará la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas parecidos al nuestro las cuales se analizarán al determinar los resultados”.

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

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Área geográfica del estudio.

“La actual ubicación geográfica de Satipo, como ciudad, se debe a su fundador, Rvdo. Francisco Irazola y Augusto Hilser quien llegó a Satipo, en 1922 llegaron un grupo de yauyinos, El 24 de Julio de 1929 se proclama como Primer centro Poblado de Celva Central, el 18 de Setiembre de 1940 se crea como Distrito de Satipo, el 26 de marzo de 1965 se proclama como provincia de Satipo siendo Alcalde José A. Voto Bernales, mediante Ley N° 15481 se crea la Provincia de Satipo conformada por 8 Distritos: Satipo (Distrito capital), Coviriali, Llaylla, Mazamari, Pampa Hermosa, Pangoa, Río Negro y Río Tambo. Entre la década del 80 y 90, el terrorismo azotó la zona, propicia para ser refugio por sus terrenos inhóspitos y la falta de atención del Gobierno. Este hecho dejó consecuencia, una larga lista de muerte, desolación y traumas. Por lo tanto, la peor secuela de la violencia recayó al pueblo Ashaninka y Nomatsiguenga ya que murieron mas de 6 000 y afectado 30 000 de los 52 000 habitantes según registro publicado por la Comisión de Emergencia Ashaninka. En el Gobierno del presidente de la república Dr. Valentín Paniagua en el año 2000, creo la Comisión de la Verdad y Reconciliación Nacional (CVR), una entidad estatal encargada de investigar los hechos ocurrido en época de la violencia social y política y recomendar para que el Estado asuma la reparación de las víctimas”.

Población

“Conformada por 18 propietarios de las MYPES, sector comercio, rubro boticas del distrito de Satipo, periodo 2018, que representa el 100% de la población”.

Muestra:

“Conformada por 05 propietarios de las MYPES, sector comercio, rubro boticas del distrito de Satipo, periodo 2018, que representan el 28%, de la población, la misma que ha sido dirigida”.

3.4. Plan de análisis.

“Se realizó un análisis descriptivo de las variables en estudio. Los resultados son presentados en tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, así como gráficos estadísticos. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa informático Microsoft Excel 2010”.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Técnica

“Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta”.

Instrumento

“Para la recopilación de la información de la presente investigación se aplicó un cuestionario estructurado, el cual consta de 14 preguntas distribuidas en 04 partes, lo primero son perfiles del micro empresarios la cual contiene 03 preguntas, la segunda parte contiene 04 interrogantes con respecto a las Mypes, la tercera parte consta de

04 interrogantes relacionadas con el financiamiento de la Mypes, la última parte son 03 pregunta referentes a la Gestion de Calidad de la Mypes”.

3.6. Definición de las Variables

Tabla 1: “definición y operacionalización de las variables”:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL: INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTION DE CALIDAD	La Gestión de la calidad "es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio cumplirá con los requisitos de calidad de las MYPE"	“Tipo de financiamiento”	Nominal: “Propio Ajen”o
		“Solicitó crédito para su negocio”	Nominal SI NO
		“Tipo de crédito obtenido”	Nominal “Crédito de consumo Crédito comercial Crédito hipotecario otros”
		“Entidad financiera de la cual obtuvo el crédito”	Nominal “Bancaria No bancaria”
		“Inversión realizada del crédito obtenido”	Nominal “Capital de trabajo. Mejoramiento del local”. “Activos fijos. Programa de capacitación”.Otros.
MARKETING	“Es una disciplina que se utiliza, con el fin de determinar el comportamiento del consumidor, a partir de la examinación e interpretación de su actividad cerebral frente a diferentes estímulos, con el fin de evaluar qué es lo que realmente retiene, acepta o rechaza”.	Nivel de Marketing	- Tiene estrategias de publicidad - Capacita a su personal - Cuenta con plan de marketing.
		Comportamiento del consumidor	- Preferencias - Selección

3.7. MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 2: Matriz de consistencia: Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio, rubro boticas en el Distrito de Satipo, provincia de Satipo, 2017 - 2018.

Caracterización de Gestión de calidad y rentabilidad de la micro empresa Botica El Carmen distrito Satipo 2018

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	VARIABLES
“Caracterización de la Gestión de Calidad de las MYPES del sector comercio, rubro boticas en el distrito de Satipo, provincia de Satipo región san Junín, periodo, 2017 – 2018”.	“¿Cuáles son Las principales características De Gestión de Calidad de las MYPES, sector comercio, rubro boticas del distrito de Satipo Provincia de Satipo 2017 -2018?”	“Describir la característizacio n de Gestión de Calidad de las MYPES, del sector comercio, rubro boticas de Satipo 2017-2018”.	<ul style="list-style-type: none"> “Describir las principales características de las MYPES, sector comercio, rubro boticas de Satipo” “Describir las Principales características del perfil del empresario en Gestión de calidad” “Describir las Principales características del del Empresario en Marketing” 	“El tipo de investigación es cuantitativo debido a que solo se limitará a la investigación de datos de las fuentes de información originales y el nivel de estudio es descriptivo, ya que se pretende comprender, describir, registrar, analizar e Interpretar la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos del problema planteado”	“Conformad a por 5 propietarios de las MYPES, sector comercio, rubro boticas del distrito de Satipo, periodo 2017- 2018, que representa el 100% de la población”.	<ul style="list-style-type: none"> · Gestión de calidad · Marketing

III. RESULTADOS.

4.1. Tablas y gráficos.

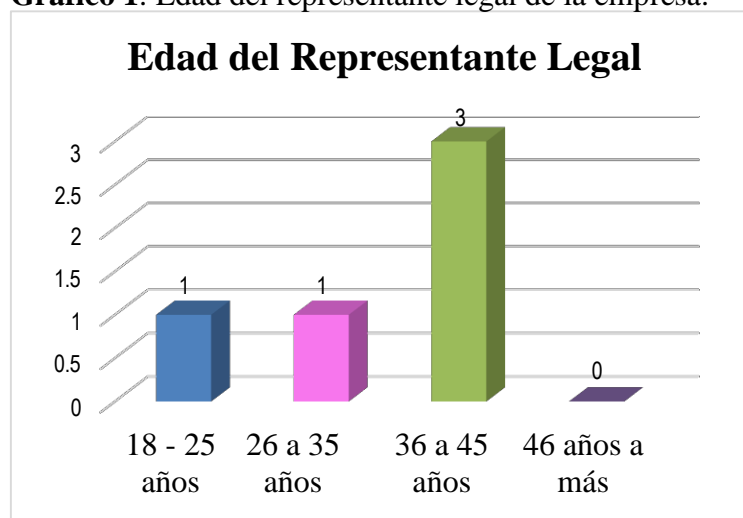
4.1.1. Respecto al perfil del empresario.

Tabla 3: Edad del representante legal de la Botica.

Pregunta N° 01	Edad del Representante Legal	#	%
a)	18 - 25 años	1	20,0%
b)	26 a 35 años	1	20,0%
c)	36 a 45 años	3	60,0%
d)	46 años a más	0	0,0%
TOTAL		5	100%

Fuente: “Encuesta aplicadas a dueños/trabajadores Mypes del distrito Satipo, periodo 2018 – 2019”.

Gráfico 1: Edad del representante legal de la empresa.



Fuente: Tabla 3.

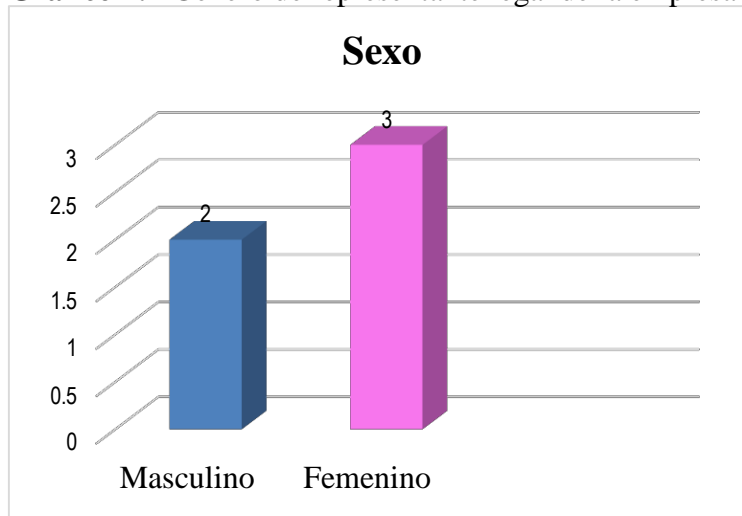
En la tabla 3 y Gráfico 1, De los 5 empresarios encuestados referidos a la edad, se observa que el 60% oscila entre 36 a 45 años,

Tabla 4: Género de representante legal de la Botica

Pregunta N° 02	Sexo	#	%
a)	Masculino	2	40,0%
b)	Femenino	3	60,0%
c)			0,0%
d)	TOTAL	5	100%

Fuente: “Encuesta aplicadas a dueños Mypes del distrito Satipo, periodo 2018 – 2019”.

Gráfico 2: “Género de representante legal de la empresa”



Fuente: Tabla 4.

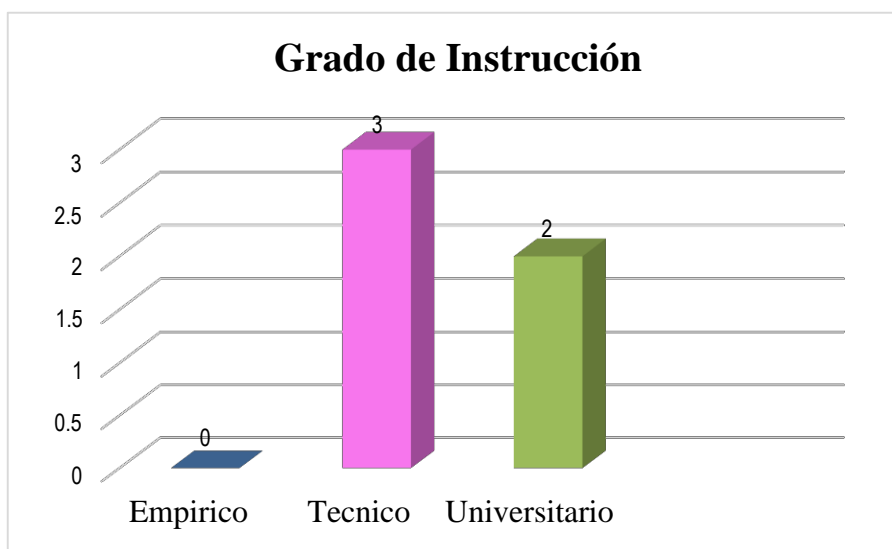
“En la tabla 4 y gráfico 2, se observa que el 60% del empresario es de Género Femenino, y el 20% de empresario son de género masculino de 5 encuestados en el rubro Boticas en el distrito de Satipo, periodo 2017- 2018”.

Tabla 5: Grado de instrucción del representante de la Mypes.

Pregunta N° 03	Grado de Instrucción	#	%
a)	Empirico	0	0%
b)	Tecnico	3	60%
c)	Universitario	2	40%
d)			0%
TOTAL		5	100%

Fuente “Encuesta aplicadas a dueños/trabajadores Mype del distrito Satipo, periodo 2018 – 2019”.

Fuente: Tabla 5.

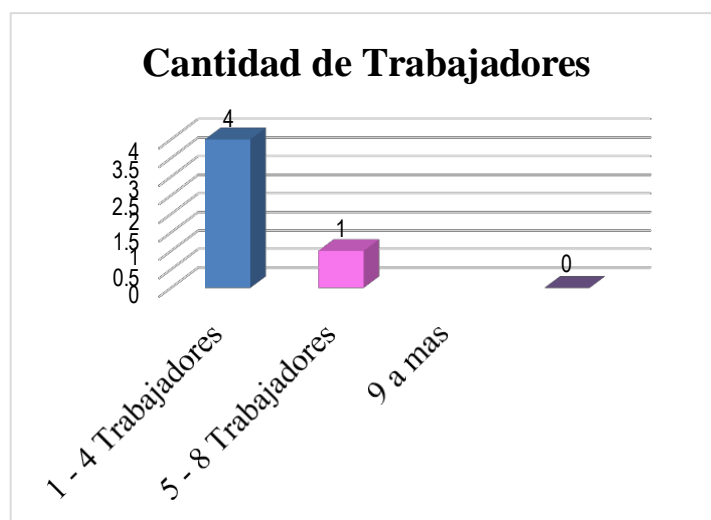


“En la tabla 6 y gráfico 3, Se observa que de 5 Mypes, encuestadas del distrito de Satipo el 60% tienen grado de instrucción tecnico, y el 20% profesionales”.

4.1.2. Respecto al perfil de la Botica

Pregunta N° 04	Cantidad de Trabajadores	#	%
a)	1 - 4 Trabajadores	4	80,0%
b)	5 - 8 Trabajadores	1	20,0%
c)	9 a mas		0,0%
d)		0	0,0%
TOTAL		5	100%

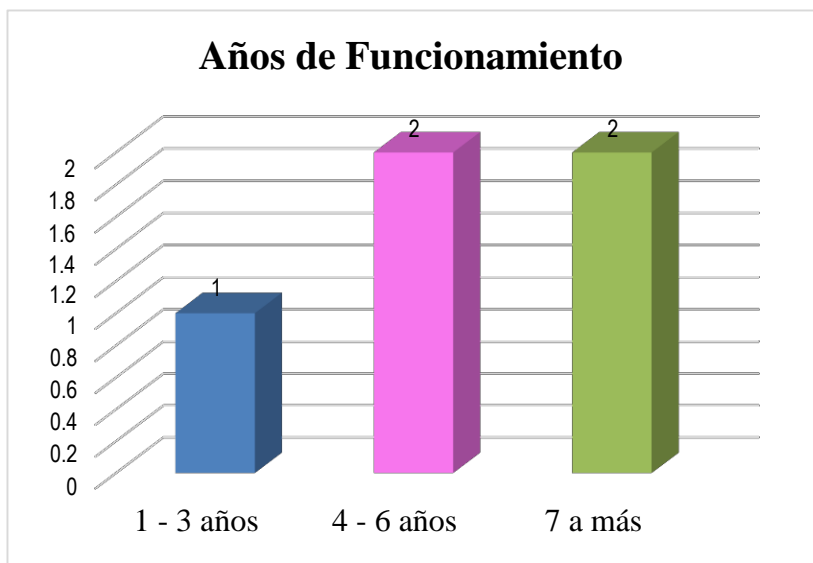
Fuente "Encuesta aplicadas a cantidad de trabajadores Mype del distrito Satipo, periodo 2018 – 2019" .



En la tabla 6 y gráfico 4, Se observa que la Mype encuestada al rubro de botica, el 80% cuenta de 1 trabajador, el 20% cuenta de 5 trabajador, de las Mypes encuestadas

Pregunta N° 05	Años de Funcionamiento	#	%
a)	1 - 3 años	1	20,0%
b)	4 - 6 años	2	40,0%
c)	7 a más	2	40,0%
TOTAL		5	100%

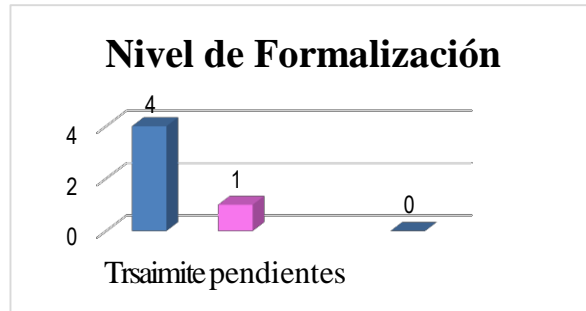
Fuente “Encuesta aplicadas años de funcionamiento de la Mype del distrito Satipo, periodo 2018 – 2019” .



“En la tabla 7 y gráfico 5, Se observa que la Mype encuestada al rubro de botica, el 20% cuenta de 1 año, el 40% cuenta de 4 a 6 año respectivamente”.

Pregunta N° 6	Nivel de Formalización	#	%
a)	Si	4	80,0%
b)	Tramite pendientes	1	20,0%
c)			0,0%
d)		0	0,0%
TOTAL		5	100%

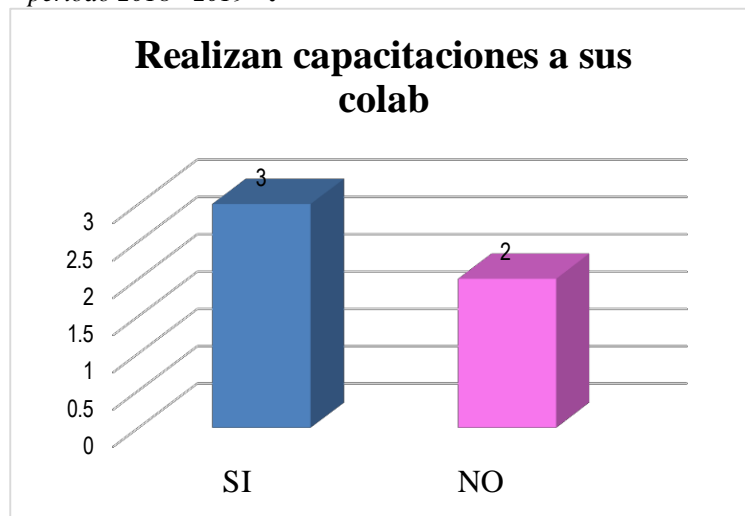
Fuente “Encuesta aplicadas a nivel de formalizacion Mype del distrito Satipo, periodo 2018 – 2019” .



En la tabla 8 y gráfico 6, Se observa que la Mype encuestada al rubro el 80% esta formalizado y el 20% no esta formalizada.

Pregunta N° 7	Realizan capacitaciones a sus colab	#	%
a)	SI	3	60,0%
b)	NO	2	40,0%
TOTAL		5	100%

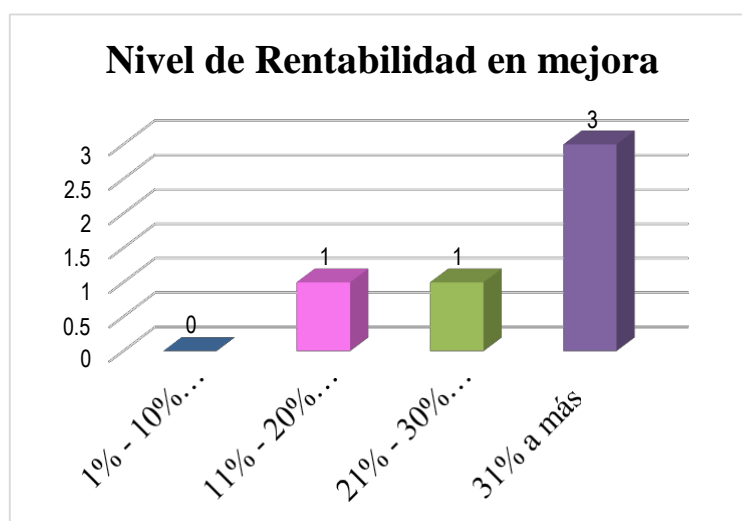
Fuente “Encuesta aplicadas a nivel capacitacion Mype del distrito Satipo, periodo 2018 - 2019 “.



En la tabla 9 y gráfico 7, Referido que nivel de capacitación la Mype se estima que el 60% de los encuestados están en constante capacitación, el 40% no están actualizados respectivamente.

Pregunta N° 8	Nivel de Rentabilidad en mejora	#	%
a)	1% - 10% rentabilidad	0	0,0%
b)	11% - 20% rentabilidad	1	20,0%
c)	21% - 30% rentabilidad	1	20,0%
d)	31% a más	3	60,0%
TOTAL		5	100%

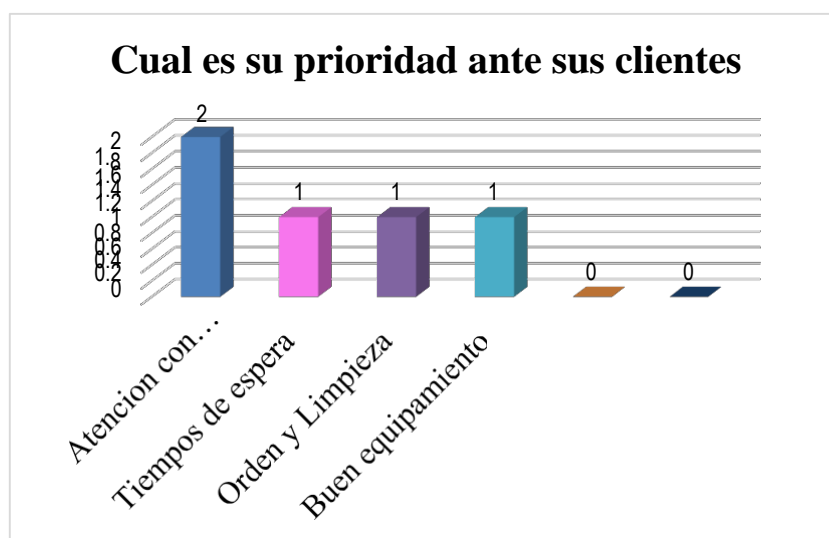
Fuente “Encuesta aplicadas a nivel rentabilidad en mejora Mype del distrito Satipo, periodo 2018 – 2019” .



En la tabla 10 y gráfico 8, referido a nivel de rentabilidad se observa se observa que el 20% tiene un arentabilidad de 20%, el 20% tiene una rentabilidad de 30% y 60% tiene una rentabilidad de 31% a mas.

Pregunta N° 9	Cual es su prioridad ante sus clientes	#	%
a)	Atencion con amabilidad	2	40,0%
b)	Tiempos de espera	1	20,0%
c)	Orden y Limpieza	1	20,0%
d)	Buen equipamiento	1	20,0%
e)		0	0,0%
f)		0	0,0%
TOTAL		5	100%

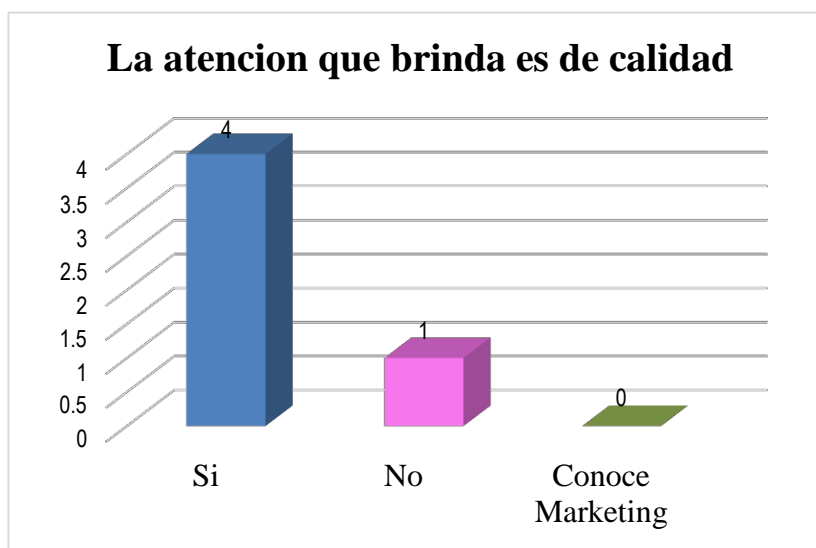
Fuente “Encuesta aplicadas a nivel prioridad ante sus clientes de las Mype del distrito Satipo, periodo 2018 – 2019” .



En la tabla 11 y gráfico 9, referido a la a la prioridad ante sus clientes que el 40% desea atención rápida, el 20% respeta el tiempo de espera, el 20% desea limpieza y el 20% quiere un buen trato.

Pregunta N° 10	La atención que brinda es de calidad	#	%
a)	Si	4	80,0%
b)	No	1	20,0%
c)	Conoce Marketing	0	0,0%
d)	TOTAL	5	100%

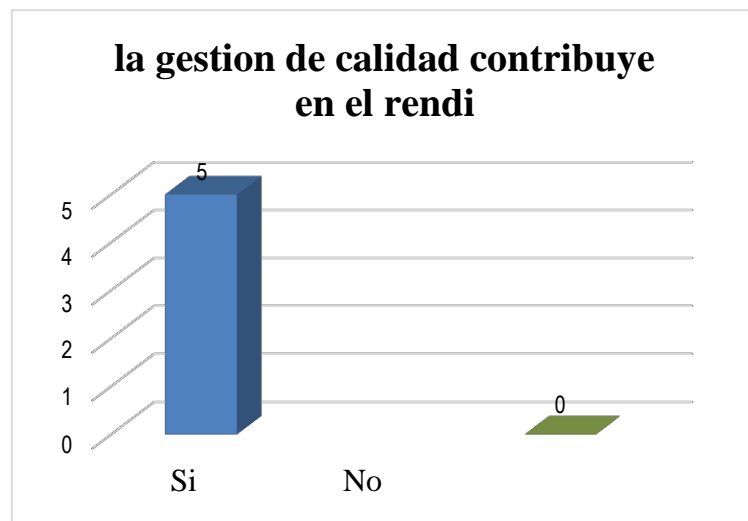
Fuente “Encuesta aplicadas a nivel de calidad de atención ante sus clientes de las Mype del distrito Satipo, periodo 2018 – 2019” .



“En la tabla 12 y gráfico 10, referido a la atención de calidad ante sus clientes que el 80% del personal si recibió capacitación calidad de atención y el 20% no recibio capacitación en calidad de atención”.

Pregunta N° 11	la gestion de calidad contribuye en el rendi	#	%
a)	Si	5	100,0%
b)	No		0,0%
c)		0	0,0%
TOTAL		5	100%

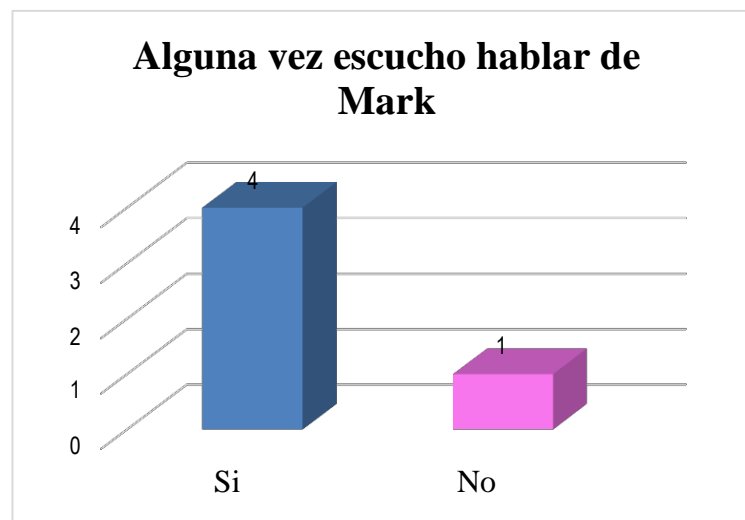
Fuente “Encuesta aplicadas a nivel de calidad que contribuye en el rendimiento ante sus clientes de las Mype del distrito Satipo, periodo 2018 – 2019” .



En la tabla 13 y gráfico 11, referido a la a la calidad que contribuye ante sus clientes que el 100% si contribuye la calidad de atención.

Pregunta N° 12	Alguna vez escucho hablar de Mark	#	%
a)	Si	4	80,0%
b)	No	1	20,0%
TOTAL		5	100%

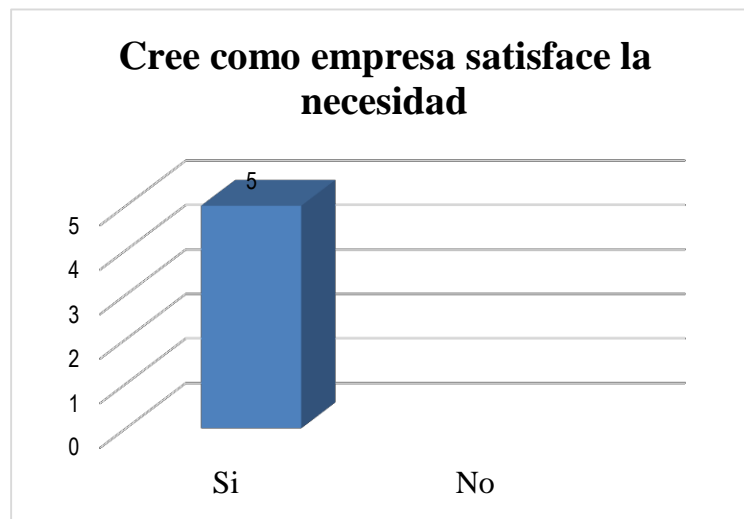
Fuente “Encuesta aplicadas a nivel de calidad que contribuye en el rendimiento ante sus clientes de las Mype del distrito Satipo, periodo 2018 – 2019” .



En la tabla 14 y gráfico 12, referido si escucharon sobre mark ante sus clientes que el 80% escucharon hablar sobre mark y el 20% no..

Pregunta N° 13	Cree como empresa satisface la necesidad	#	%
a)	Si	5	100,0%
b)	No		0,0%
	TOTAL	5	100%

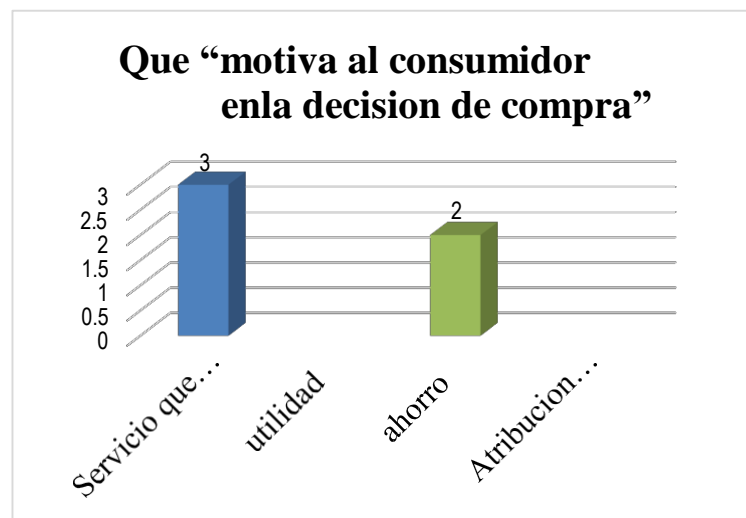
Fuente “Encuesta aplicadas a nivel de calidad que contribuye en el rendimiento ante sus clientes de las Mype del distrito Satipo, periodo 2018 – 2019” .



En la tabla 15 y gráfico 13, referido a la a empresa satisface la necesidad ante sus clientes que el 100% si satisface a sus clientes.

Pregunta N° 14	“Que motiva al consumidor en la decisión de compra”	#	%
a)	Servicio que da el producto	3	60,0%
b)	Utilidad		0,0%
c)	Ahorro	2	40,0%
d)	Atribucion del producto		0,0%
	TOTAL	5	100%

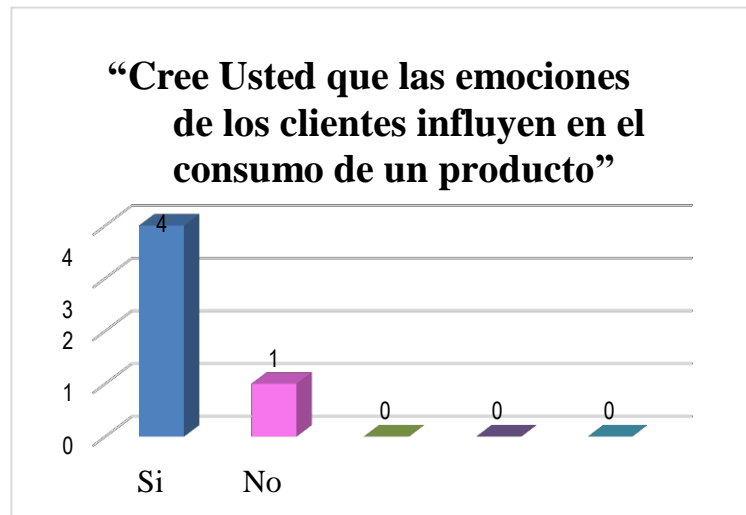
Fuente “Encuesta aplicadas a nivel que motiva al consumidor en la decisión de compra ante sus clientes de las Mype del distrito Satipo, periodo 2018 – 2019” .



En la tabla 16 y gráfico 14, referido a la a la prioridad ante sus clientes que el 100% del personal si recibió capacitación calidad de atención..

Pregunta N° 15	“Cree Usted que las emociones de los clientes influyen en el consumo de un producto”	#	%
a)	Si	4	80,0%
b)	No	1	20,0%
c)		0	0,0%
d)		0	0,0%
e)		0	0,0%
TOTAL		5	100%

Fuente “Encuesta aplicadas a nivel de la emociones que influyen en sus clientes de las Mype del distrito Satipo, periodo 2018 – 2019” .



En la tabla 17 y gráfico 15, referido a la emoción que influyen ante sus clientes que el 100% del personal si recibió capacitación calidad de atención..

Pregunta N° 16	“Los clientes de su empresa son atraídos por sus carteles”	#	%
a)	Si	5	100,0%
b)	No		0,0%
c)			0,0%
d)			0,0%
TOTAL		5	100%

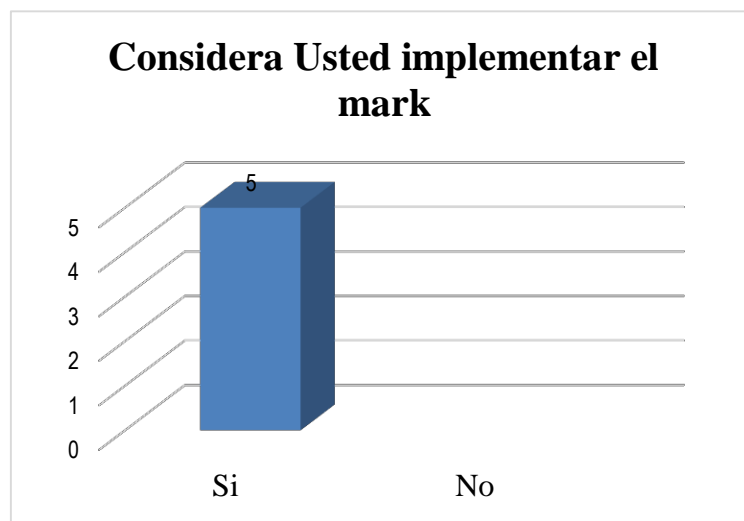
Fuente “Encuesta aplicadas a nivel de su empresa son atraídos por sus carteles por sus clientes de las Mype del distrito Satipo, periodo 2018 – 2019” .



En la tabla 18 y gráfico 16, referido a la atracción por los carteles de su empresa ante sus clientes que el 100% del personal si recibió capacitación calidad de atención.

Pregunta N° 17	Considera Usted implementar el mark	#	%
a)	Si	5	100,0%
b)	No		0,0%
TOTAL		5	100%

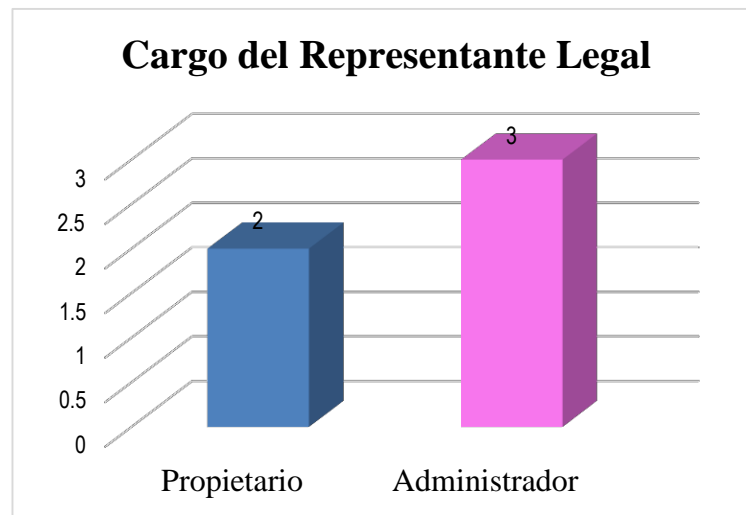
Fuente “Encuesta aplicadas a nivel de implementar el mark sus clientes de las Mype del distrito Satipo, periodo 2018 – 2019” .



En la tabla 19 y gráfico 17, referido a implementar el mark para sus clientes que el 100% son implementados.

Pregunta N° 18	Cargo del Representante Legal	#	%
a)	Propietario	2	40,0%
b)	Administrador	3	60,0%
	TOTAL	5	100%

Fuente “Encuesta aplicadas a nivel representante legal ante sus clientes de las Mype del distrito Satipo, periodo 2018 – 2019” .



En la tabla 20 y gráfico 18, referido a la a la prioridad ante sus clientes que el 100% del personal si recibió capacitación calidad de atención..

4.2. Análisis de resultado

“Respecto al perfil del empresario”.

“Los representantes de la MYPES, el 60 % de los empresarios encuestados tienen entre 36 a más (ver tabla 03 y grafico 01). Respecto al género de los representantes de las Mype, el 40% son de género masculino y el 60% del género femenino (ver tabla 04 y grafico 02)”.

“Referente al grado de instrucción a los empresarios observamos que el 40% tienen grado de instrucción superior universitario, el 60% nos dice que tiene un grado de instrucción superior técnico (ver tabla 06 y gráfico 03)”.

“Resultado que se contrasta de cierta manera con la de **Hidalgo, M. & Ponce, C. (2011)**”; en su tesis titulada “Capacitación y empleo para las MYPES a través del SENCE de la provincia de Valdivia – Chile”; “en la investigación se utilizará un diseño experimental de medición”. El cual concluye: “Con respecto a la empleabilidad no impacta positivamente a los trabajadores, ya que el acceder a una capacitación no les ha garantizado mantener u obtener un mejor trabajo que les permita una estabilidad familiar”. “Con respecto a la productividad tiene un impacto parcial positivo en los micros y pequeños empresarios, porque con las becas logran mejorar la gestión de sus procesos productivos pero esta productividad se ve afectada porque este tipo de empresas no tiene suficiente capacidad de inversión y financiamiento para mejorar

en mayor medida la eficiencia de la MYPES. Con respecto a la competitividad, la cual está presente en los trabajadores y MYPES, no ha tenido una señal positiva en ambos sectores, porque los cursos que imparte el SENCE no logran desarrollar los contenidos necesarios para que los sectores antes mencionados puedan mantenerse en la industria a la que pertenecen”.

Respecto al perfil de las Mypes.

“La mayoría de las MYPES encuestadas el 40% nos dijeron tener más de tres años de antigüedad en el mercado dedicados al rubro boticas, el 20% tienen 3 años de funcionamiento, 40% tienen más de 7 años de funcionamiento, lo que nos indica que estas empresas han adquirido más experiencia que las que tienen menos tiempo en el mercado lo que significa que tienen ventaja hacia las empresas que están empezando a entrar al mercado del rubro boticas (ver tabla 05 y gráfico 05)”.

“Los representantes legales de las MYPES encuestadas nos dice que el 80% cuentan de 1 a 4 trabajadores, un 20% cuenta de 5 a 8 trabajadores, (ver tabla 06 y gráfico 04), desde el punto de vista de trabajadores contratados por las empresas en el rubro de boticas”.

“Los dueños y/o representantes legales de las MYPES encuestadas dijeron que el 60% sus trabajadores si recibieron capacitación y el 40% no recibieron capacitación para poder acceder al crédito, (ver tabla 9 y gráfico 7). Donde se resalta que lacapacitación al personal, es una oportunidad para saber, conocer y aprender, obteniendo beneficios favorables para la empresa.

Los representantes legales de las MYPES dijeron que el 80% de sus trabajadores se capacitaron en el tema de marketing (otros), el 20% en temas de prestación de mejor servicio al cliente, también se capacitaron en gestión empresarial, en manejo eficiente de crédito y gestión financiera, (tabla 12 y gráfico 10), lo cual son temas muy importantes para el beneficio de la empresa y del personal que laboran en ella”.

“Resultado que se discrepa de cierta manera con la de **Gómez, García & Marín (2012)**, Titulo de tesis “Restricciones al financiamiento de las pymes en México, estado de puebla, La elección fue aleatoria a partir del directorio empresarial mencionado anteriormente, el cual llega a las siguientes conclusiones: La principal es la tasa de interés, seguido por los trámites burocráticos y por último las garantías. Así también encontraron que las empresas que obtuvieron un crédito bancario son maduras (más de 10 años de edad) y medianas (de 51 a 250 empleados). Se plantea que es importante, para solicitar y recibir un crédito bancario, presentar un aval con solvencia económica. De la misma forma, disponer de

estados financieros dictaminados, podría representar una diferencia significativa para lograr una aprobación positiva. Este trabajo pretende aportar datos empíricos para conocer que es importante, en el momento de solicitar un crédito bancario, contar con un aval más que disponer de una garantía hipotecaria”.

Respecto al financiamiento de las Mypes.

“El tipo de financiamiento que obtuvieron los representantes legales de las Mypes dijeron que el 60% es una inversión ajena y el 40% es inversión propia, (ver tabla 20 y gráfico 18). Estos datos obtenidos nos dicen que los microempresarios optan mayormente por obtener financiamiento de entidades crediticias para el funcionamiento de su negocio”.

“El tipo de crédito que obtuvieron los microempresarios para el financiamiento de su MYPES, en un 80% es crédito hipotecario, el 20%, son créditos de consumo, el, (ver tabla 16 y gráfico14). Esta información obtenida por medio de los representantes y/o dueños de las Mypes, nos dice que obtener un crédito les ofrece ventajas y así poder alcanzar sus metas y hacer crecer su negocio”.

“El 80% de los representantes legales de las MYPES encuestadas dijeron que el crédito que obtuvieron fue del sistema no bancario y

el 20% del sistema bancario. La mayoría de las Mypes opto por estas instituciones no bancarias porque ellos no piden tantos requisitos para otórgales el financiamiento”.

“El crédito financiero que recibieron las Mypes, invirtieron en un 30% en capital de trabajo, invirtieron en mejoramiento y/o ampliación de su local y programa de capacitación respectivamente e invirtió en otras actividades (agua, luz, teléfono, etc., Este resultado nos dice que las empresas que se dedican al rubro de boticas la mayoría optaron en este de inversión por el tipo de actividad que realizan”.

“Resultado que se comparte con la de **Kong, J. & M, J. (2014)**. Título de tesis “Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las Mypes del distrito de san José – Lambayeque en el período 2010-2012”. EL cual concluye que no realiza actividades de mejora, invierten en servicios básicos y se dedican al pequeño rubro por el alcance y poca inversión”.

Respecto a la rentabilidad de las Mypes.

“Los representantes de las Mypes dijeron que la rentabilidad de su negocio ha mejorado en un 20% gracias al financiamiento recibido y el 20% dijeron que no mejoro y el 60% mejoro de la mejor manera (ver tabla 10 y gráfico 8). Se observa que las Mypes han mejorado con el financiamiento recibo porque gracias a ello pueden hacer crecer su negocio, crear nuevas promociones de ventas, capacitar a su personal y así captar más clientes y brindarles mejor servicio”.

“Los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que el 60% ha mejorado la rentabilidad de sus empresas gracias a las capacitaciones recibidas (ver tabla 10 y gráfico 8). Los resultados obtenidos en esta encuesta hacia los dueños de las Mypes son favorables ya que nos dicen que al tener las capacitaciones a ellos les ayudan a que puedan tener un mejor manejo para su negocio y su personal que labora en dicha empresa”.

“Podemos observar el porcentaje de mejora que hay en las Mypes el 60% de ellos dicen que su porcentaje de mejora es de un 100%, el 20% dijeron que mejoro en un 20%, un 20% de Mypes dijeron haber mejorado en un 20% y otros dijeron que en un legales de las Mypes encuestadas dijeron que la rentabilidad de sus empresas se incrementó por el financiamiento obtenido”.

“Los representantes legales de las Mypes encuestados el 100% dijeron que la capacitación si es una inversión y que en ningún momento lo consideran como gasto obtenido se dice que la inversión en la capacitación es un desarrollo porque trae grandes ventajas a la persona, a la empresa e incluso a la comunidad”.

“Resultado que se discrepa con la de **Kong, J. & M, J. (2014)**. Título de tesis “Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las Mypes del distrito de san José – Lambayeque en el período 2010-2012”. El cual concluyo que sus representantes no consideran la capacitación como gasto sino como un inversión y su porcentaje de mejora es mínima pero firme”.

IV. CONCLUSIONES.

Respecto al perfil del empresario.

“Del 100% de los representantes legales de las Mypes, el 50 % de los empresarios encuestados tienen entre 36 a 45 años, el 60% son de género femenino y el 40% tienen grado de instrucción superior universitario donde se observa que están con un buen nivel educativo y poder brindar un buen servicio dentro de la empresa”.

Respecto al perfil de las Mypes.

“Respecto a las Mypes encuestadas en el rubro de boticas en un 40% dijeron tener más de tres años de antigüedad en el mercado, mientras tanto el 20% de las Mypes cuentan de 6 a 10 trabajadores y el 60% dijeron que sus trabajadores si recibieron capacitación, donde los representantes legales de las Mype el 80%, dijeron que sus trabajadores se capacitaron en el tema de marketing (otros)”

Respecto al financiamiento de las Mypes.

“Los empresarios encuestados manifestaron que el 60% del financiamiento recibido es inversión ajena, con la cual iniciaron el funcionamiento de su negocio, el tipo de crédito que obtuvieron los microempresarios para el financiamiento de su Mypes, en un 40% es crédito hipotecario, los representantes legales de las Mypes

encuestadas dijeron que el 20% el crédito que obtuvieron fue del sistema no bancario porque no piden tantos requisitos para que les otorguen el financiamiento. El crédito financiero que recibieron las Mypes, invirtió en un 40% en capital de trabajo por el tipo de actividad que realizan”.

Respecto a la rentabilidad de las Mypes.

“De las Mypes en estudio dijeron que la rentabilidad de su negocio ha mejorado en un 60% gracias al financiamiento recibido. Los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que el 100% ha mejorado la rentabilidad de sus empresas gracias a las capacitaciones recibidas hacia los representantes legales de las boticas, donde el 20% de las Mypes dijeron haber mejorado en un 20% de su rentabilidad en la empresa por financiamiento recibido. En los resultados de esta encuesta realizados a los representantes legales de las Mypes dijeron el 100% que la capacitación es una inversión por lo que pueden obtener mejores resultados dentro del negocio y del personal que labora en la empresa”.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

(L., 2009)“<http://documents.tips/documents/tesis-uladech-562f987baae14.html>”
(et.al., 1997)

“http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182008000100008”

“**Arias (2004)**, considera a la investigación documental como el proceso basado en la búsqueda y análisis de datos secundarios”.

“**Aspilcueta, J. (2012)**. Las Mypes y sus características.”

“<http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>”

Arbocco, D. “Micro y Pequeña Empresa (MYPE) Importancia y desarrollo en países periféricos”.

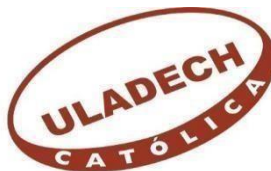
“**Barba, J. (2011)**; se refiere al empleo que se realiza en las micro y pequeñas empresas”.

“**Benavides, C. (1998)**”; habla de la tecnología como “el sistema de conocimientos y de información derivado de la investigación”.

“**Borrego, (2011)**”. “Las MYPES y las pequeñas y medianas empresas (Pymes)”. “[Extraíd el 12 De enero de 2016]”
disponible en:

“<https://bartolomeborrego.wordpress.com/2011/06/15/las-definiciones-de-microempresa-mediana-empresa-y-pequena-empresa/>”

ANEXOS:



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

“FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS”

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“ENCUESTA APLICADA A PROPIETARIOS, GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIO RUBRO BOTICAS EN EL DISTRITO DE SATIPO, PERIODO 2017 – 2018”.

“El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPES para desarrollar el trabajo de investigación denominado caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio rubro boticas en el Distrito de Satipo, periodo 2017 – 2018”.

“La información que usted nos proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración mediante este cuestionario”.

Encuestado

Fecha...../...../.....

“PERFIL DE LOS MICROEMPRESARIOS”:

1.1 “Edad del representante legal de la empresa”:

- a) “De 18 a 29 años ()”
- b) “De 30 a 44 años ()”
- c) “De 45 a 64 años ()”
- d) “Más de 65 años ()”

1 2Sexo:

- a) Masculino... ()
- b) Femenino... ()

1 3Grado de instrucción:

- a) Sin instrucción..... ()
- b) Primaria..... ()
- c) Secundaria..... ()
- d) Superior universitaria.....()
- e) Otro ()

PERFIL DE LAS MYPES

2.1. “¿Hace cuánto se dedica a esta actividad empresarial?”

- a) “Un año ()
- b) Dos años ()
- c) Tres años ()
- d) Más de Tres años ()”

2.2. “¿Con cuanto personal cuenta su empresa?”

- a) “ 1 a 5 ()
- b) 6 a 10 ()
- c) 10 a 15 ()
- d) 16 a 20 ()
- e) Más de 20 ()”

2.3. “El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?”

- a) “Si.... ()
- b) No.... (“)

2.4” ¿En qué temas se capacitaron sus trabajadores?”

- a) “Gestión Empresarial ()
- b) Manejo eficiente del Crédito ()”

- c) “Gestión Financiera ()
 - d) Prestación de mejor Servicio al cliente... ()
 - e) Otros:”
- “Especificar.....”

DEL FINANCIAMIENTO DE LAS MYPES:

3.1 “¿Cuál es el tipo de financiamiento de su MYPES?”

- a) “Propio ()
- b) Ajeno ()”

3.2. “¿Cuál fue el tipo de crédito que obtuvo?”

- a) “Créditos de Consumo ()
- b) Créditos Comerciales ()
- c) Créditos Hipotecarios ()
- d) Otros.....”

3.3. “¿De qué instituciones financieras ha obtenido el crédito?”

- a) “Sistema Bancario ()
- b) Sistema No Bancario ()”

3.4. “¿En qué fue invertido el crédito financiero que Usted obtuvo?”

- a) “Capital de trabajo ()
- b) Mejoramiento y/o ampliación del local ()
- c) Activos fijos ()
- d) Capacitación ()
- e) Otros ()”

Especificar.....

DE LA RENTABILIDAD DE LAS MYPE:

4.1. “¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio mejoró por el financiamiento recibido?”

- a) “Si ()
- b) No ()”

4.2. “¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por la capacitación recibida hacia usted y su personal?”

a) “Si ()

b) No ()”

¿En cuánto? En:

“5% ()

10% ()

15% ()

20% ()

30% ()

Más del 30% ()”

4.3. “¿Cree usted que la capacitación recibida es una inversión o un gasto?”

a) “Inversión ()

b) Gasto ()”

¿Porqué?

.....



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”

Satipo, 26 de Junio 2018

CARTA N° 002-2018-D-EPA-ULADECH Católica

“Señor:.....”

“Representante:.....”

Presente

Asunto: Permiso para aplicación de encuestas

“Tengo el agrado de dirigirme a usted expresándole nuestro cordial saludo y al mismo tiempo darle a conocer que nuestros estudiantes egresados de la Carrera Profesional de Administración, se encuentran realizando el curso de Titulación por Tesis, con la finalidad de optar el Título profesional de Lic. En Administración”.

2Los “egresados se encuentran ejecutando la siguiente línea de investigación”

“Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio, rubro boticas del distrito de Satipo, provincia de Satipo, periodo 2017 - 2018”. “Los resultados de la investigación realizada serán publicados en eventos científicos a nivel nacional, y en el congreso de investigación que realiza nuestra casa superior de estudios una vez al año2”.

“Es por ello que solicito a su despacho tenga a bien permitir el acceso a su institución para aplicar las encuestas de recogida de información a nuestro estudiante”:

GUELMER GALINDO GASPAR

“Agradeciendo su gentil aceptación que redundara en beneficio de la formación de educadores, me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal”.

Atentamente.

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

7%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo