



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**“CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA
RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO BOTICAS,
DEL CERCADO DEL DISTRITO, PROVINCIA DE SATIPO
PERIODO 2018”**

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

AUTOR

TRACY SILENNE NAPANGA CHUCO

ORCID: 0000-0002-4689-2370X

ASESOR

Mgr. Econ. CAMPOS GONZALES MARCO ANTONIO

ORCID: 0000-0002-9624-7125

SATIPO – PERÚ

2018

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Napanga Chuco, Tracy Silenne

ORCID: 0000-0002-4689-237X

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

ASESOR

Mgtr. Campos Gonzales, Marco Antonio

ORCID: 0000-0002-9624-7125

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

JURADO

Apellidos y Nombres

Dr. Grandes García, Geider

ORCID: 0000-0003-8970-5629

Apellidos y Nombres

Mgtr. Roger Lozano Ruiz

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Apellidos y Nombres

Mgtr. Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgr. Roger Lozano Ruiz
Secretario

Mgr. Jose Luis Meza Salinas
Miembro

Dr. Geider Grandes Garcia
Presidente

Mgr. Marco Antonio Campos Gonzales
Asesor

AGRADECIMIENTO

A nuestro creador:

Quiero expresar mi gratitud al altísimo creador, quien con su bendición llena siempre mi vida y por permitirme llegar a este momento tan especial en mi existencia. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarte cada día más, gracias a su bendición y su amor, constante, y por permitirnos cada día ser más generosos.

A mis padres, familia:

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo merecen reconocimiento especial mi Madre y Familia que con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible

Y por supuesto a mi querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.

Dedicatoria

A mi madre, por ser el pilar más importante en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo y por demostrarme siempre su cariño y a mis familiares presentes quienes me brindan su apoyo permanente, desde el momento que decidí hacerme profesional para cumplir mis objetivos y metas.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro boticas de Satipo, 2018. La investigación fue de diseño no experimental y descriptivo, para llevarla a cabo, se escogió en forma dirigida una muestra de 14 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados; **Respecto a los empresarios y las Mypes:** Del 100% de los empresarios encuestados: el 85.7% son del sexo femenino y el 79% tiene grado de instrucción superior universitario. Así mismo, el 50% tienen más de tres años en el rubro. **Respecto al financiamiento:** El 50% manifestaron que el financiamiento fue familiar. **Respecto a la rentabilidad:** El 100% de los representantes legales encuestados manifestaron que el financiamiento sí mejoró la rentabilidad de la empresa en los dos últimos años. Finalmente, de las MYPE encuestadas, poco menos de la mitad obtiene financiamiento a bancos y aproximadamente poco menos de 2/3 si capacita a su personal.

Después del análisis de los resultados se concluyó lo siguiente: Que, estos microempresarios optaron por pertenecer a este rubro por brindar un servicio a la población; y en su gran mayoría son estas mismas personas las que trabajan en ella. Y no cuentan con título profesional, son auxiliares (o técnicos) y estudiantes a fines al sector salud, además viendo la necesidad y el crecimiento de la población; también se inician en este rubro con el fin de obtener la sobrevivencia familiar. Que, tienen como características su competitividad a, la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores (clientes) con lo que muestran que se da la importancia a la población; que consideran que su botica mantiene una buena posición competitiva, gracias a que tienen prácticamente los productos completos y variados; y, consideran que el nivel de satisfacción de sus clientes está entre medio a alto, es decir, bueno.

Palabras clave: Financiamiento, rentabilidad, MYPES.

Abstract

The general objective of this research was to: Describe the main characteristics of the financing and profitability of micro and small companies in the trade sector - the Satipo botanical sector, 2018. The research was non-experimental and descriptive, to carry it out, it was chosen in a targeted manner, a sample of 14 MYPES, to whom a questionnaire of 22 questions was applied, using the survey technique. Obtaining the following results; Regarding entrepreneurs and Mypes: Of 100% of employers surveyed: 85.7% are female and 79% have a university degree. Likewise, 50% have more than three years in the field. Regarding financing: 50% said that the financing was familiar. Regarding profitability: 100% of the legal representatives surveyed stated that the financing did improve the profitability of the company in the last two years. Finally, of the MSEs surveyed, slightly less than half get financing from banks and approximately a little less than 2/3 if they train their staff.

After analyzing the results, the following was concluded: That, these microentrepreneurs opted to belong to this category for providing a service to the population; and the vast majority are these same people who work in it. And they do not have a professional degree, they are auxiliary (or technical) and students at the end of the health sector, also seeing the need and growth of the population; They also start in this area in order to obtain family survival. That, they have as characteristics their competitiveness to, the capacity to generate the greater satisfaction of the consumers (clients) with what they show that the importance is given to the population; who consider that their pharmacy maintains a good competitive position, thanks to the fact that they have practically complete and varied products; and, they consider that the level of satisfaction of their clients is between medium to high, that is, good.

Keywords: Financing, profitability, MYPES.

Índice de Contenido

1. Título de la tesis	i
2. Hoja de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria (opcional)	iv
5. Resumen y Abstract	viii
6. Índice de gráficos, tablas y cuadros	x
I. Introducción	01
II. Revisión de literatura	04
III. Hipótesis	26
IV. Metodología	26
4.1 Diseño de la investigación	27
4.2 Población y Muestra	28
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	30
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
4.5 Plan de análisis	36
4.6 Matriz de consistencia	37
4.7 Principios éticos	40
V. Resultados	41
5.1 Análisis	41
5.2 Análisis de Resultados	47
VI. Conclusiones	51
Recomendaciones	53
Referencias bibliográficas	54
Anexos	57

Índice de Tablas

	Pp
Tabla N° 01.	59
Determinar las Características de los representantes legales de las MYPES del área de estudio.	
Tabla N° 02.	61
Determinar las características de las MYPES del área de estudio.	
Tabla N° 03.	65
Determinar las características del financiamiento de las MYPES del área de estudio	
Tabla N° 04.	68
Determinar las características de la rentabilidad de las MYPES del área de estudio	

I.- INTRODUCCION

El actual proyecto de investigación tiene como anhelo detallar la determinación del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito, provincia de Satipo, del periodo 2018. El objetivo general es determina en qué dimensión el financiamiento y la rentabilidad se relacionan con el progreso de las micro y pequeñas empresas, por medio de esta investigación se van a dirigir nuevas estrategias de progreso de la determinación de financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas en el rubro boticas, prosiguiendo a desarrollar el planteamiento del problema de investigación, así como también el enunciado del problema, los objetivos de investigación, como el objetivo general y específico. Tenemos la justificación, el marco teórico en el cual detalla los antecedentes internacionales y locales resaltando su importancia, que han atravesado las Mypes del Perú.

Los términos de calidad y calidad total, se vienen utilizando en todas las actividades empresariales actualmente a nivel mundial, sin embargo, el individuo ha sentido la inquietud de utilizar a lo largo del tiempo, se podría expresar del principio de los tiempos.

El conjunto de los países de América Latina se encuentran afectados por problemas sociales, como los de extrema pobreza, en este enlace en el cual se desarrollan la mayoría de micro y pequeñas empresas, las cuales se encuentran en zonas urbanas, zonas rurales y en todos los sectores de la economía. Estas empresas representan un gran potencial para el crecimiento económico, progreso social y generación de trabajo en la región.

Sin embargo, solo un pequeño porcentaje de estas microempresas tienen ingreso a servicios financieros institucionalizados; cabe señalarse que la posibilidad de alcanzar estos y otros tipos de apoyo limita su desarrollo y no permite que desarrollen una gran parte de su potencial, siendo éste un gran desafío para las microempresas.

Las microempresas son fabricantes, proveedoras de servicios y minoristas que constituyen una parte integral de la economía, como compradores y vendedores. No solo generan empleos, sino que además contribuyen al crecimiento económico de América Latina.

A nivel nacional las empresas que generan mayor movimiento corresponden a más de la mitad del total de las empresas que son conocidas como las micro y pequeñas empresas Mypes, estas se encuentran distribuidos a lo extenso de nuestro territorio de diferentes rubros, asimismo como ventas de boticas, calzados, ferreterías, hoteles, compra y venta de productos perecibles, entre otras, estas Mypes generan movimiento monetario y le dan un sustento a las pequeñas y medianas empresas, posiblemente las Mypes en el Perú en la gran mayoría no están constituidas, marchan en la informalidad pero a pesar de todo generan empleo en nuestro nación.

En nuestra jurisdicción de Satipo existen Mypes algunas de ellas están trabajando de condición informal; pero la gran mayoría trabajan de manera formal Los representantes legales o dueños de las Mypes son familiares y tienen varios Mypes, pero con un solo representante o dueño; hay muchas Mypes de diferentes rubros por ende generan una competencia y sobreviven aquellos que poseen una buena administración.

Con estas proposiciones se formuló el siguiente problema general

¿En qué medida el financiamiento y la rentabilidad se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro botica, del cercado del distrito, provincia de Satipo, periodo 2018?

Desagregando el problema principal para su administración de la construcción del instrumento se planteó los problemas específicos.

¿Cuáles son las principales características del financiamiento de las micro y pequeña empresas del sector comercio rubro botica, del cercado del distrito, provincia de Satipo, periodo 2018?

¿Qué importancia tiene la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro botica, del cercado del distrito, provincia de Satipo, periodo 2018?

En la investigación se planteó los siguientes objetivos con la finalidad de orientar el proceso de investigación siendo el objetivo general:

Determinar en qué medida el financiamiento y la rentabilidad se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del distrito, provincia de Satipo, periodo 2018.

Desagregando el objetivo general para su administración de la construcción del instrumento se planteó los objetivos específicos.

- ✓ Identificar la caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del distrito, provincia de Satipo, periodo 2018.

- ✓ Describir la caracterización de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del distrito, provincia de Satipo, periodo 2018.

II.- REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Zapata (2004) en su labor de investigación denominado: Los determinantes de la generación y la transmisión del conocimiento en pequeñas y medianas empresas del sector de las tecnologías de la información de Barcelona- España, 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. 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 aumentar, modificar y mejorar 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 permanentemente por lo que puedes quedarte con un similar esquema porque ese bosquejo dentro de un año ya no funcionará”. Por lo que corrige el investigador en lo siguiente: en las PYMES debe existir una cultura organizativa abierta, es decir, que permita al director general animar 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. Otra de las conclusiones fue que el único atributo del conocimiento que facilita sus transferencia es la facilidad de enseñanza, es decir un entrenamiento, capacitación y monitoreo constante.

Velecela (2013). En su trabajo de exploración denominado: Estudio de las fuentes de financiamiento para las Mypes, realizado en la ciudad de Cuenca – Ecuador, cuyo objetivo

general fue: Establecer las fuentes de financiamiento para las Mypes. Su metodología de investigación fue cualitativa-descriptiva, para el recojo de la información utilizó el método de revisión bibliográfica documental y el instrumento un cuestionario. Llegó a los siguientes resultados: No existe una oferta estructurada de financiamiento para las Mypes; recién en los últimos años se han fundado entidades financieras especializadas para estas empresas; pero el administrador por su falta de cultura financiera no toma estas opciones, las dificultades de conseguir un crédito no se relaciona únicamente con el hecho de que las Mypes no estén en posibilidad de acceder a fondos mediante un procedimiento financiero, las auténticas dificultades suceden en ocasiones en las que un proyecto beneficioso a la tasa de interés no se efectiviza porque el empresario no consigue 17 fondos del mercado, más aún porque desconoce las variadas opciones de financiamiento para las Mypes, pues sus propietarios no las utilizan porque desconocen sobre su existencia, consideran que los procesos para ello son tediosos.

Agencia Federal para el Progreso de la Pequeña Empresa (SBA) (2009), en su investigación del programa de desarrollo social llegó a la conclusión. Estados Unidos el 99% de todas las empresas son pequeñas, y representa el 99.7% de todos los empleadores y emplea al 50.1% de la fuerza laboral privada. Es por ello que en Estados Unidos uno de los programas de financiamiento a las Mypes que más éxito han tenido es el FCR (Fondo de capital de capital de riesgo). Así pues, por cada proyecto idóneo por una sociedad de riesgo Small Business Investment Companies (SBUC), se evalúan de 200 a 250 ideas o propuestas. En Estados Unidos el conseguir de la pequeña empresa se basa en los 25 millones de estas firmas en todo su jurisdicción. De acuerdo con cifras de la Small Business Administración (SBA), estas unidades sostienen 99% de todos los empleos y anualmente generan 75% de los nuevos puestos de trabajo.

Así mismo, Estados Unidos también ha promovido una política de soporte a las Pyme, esto se refleja en la creación de programas que benefician la evolución de la pequeña empresa, como el programa de Compañías de Inversión en Pequeños Negocios (SBIC, por sus siglas en inglés), Programa de Micro Préstamos, Programa de Préstamos a Empresas Certificadas de Desarrollo. Las cuales resultan favorables en la mejora de las Small Business (Pequeñas Empresas) los programas antes mencionados también brindan preparación a la pequeña empresa para garantizar el éxito, teniendo como resultado que las pequeñas empresas

aportan el 50% del PBI no agrícola; emplean al 39% de los profesionales High Tech (como científicos, ingenieros, expertos en computación y sistemas) y además representan el 97% de todos los exportadores y contribuyen con el 29% de las exportaciones.

Banco Estado Encuentro nacional de la Microempresa Sofofa, Junio de (2003) En la investigación llegó al siguiente resultado; en América Latina más del 90% de las empresas entran en la clase de micro y/o pequeñas empresas, definidas como aquellas que dan empleo a un máximo de 20 personas. En un reciente estudio del Banco Interamericano de Desarrollo muestra la existencia de pequeños negocios poco productivos, este estudio demuestra que los países latinoamericanos suelen olvidar la división del trabajo, la capacitación y el financiamiento como elementos clave para el desarrollo

Herrera (2006) en su labor de investigación: creación de un bosquejo de capacitación para el hotel boutique "La Quinta Luna" Cholula–Puebla-México cuyo objetivo fue, 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 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 checklist, la creación de un folleto de ventas, entre otros puntos importantes. Quedando

como propuesta de un programa de capacitación para el hotel boutique "La Quinta Luna", quedando pautas para que la empresa implemente y desarrolle dicha propuesta.

Gonzales, (2014) presentado su tesis “la gestión financiera y el acceso al financiamiento de las pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá “con el único objetivo de identificar y

caracterizar aquellas variables de la gestión financiera y su asociación con el acceso al financiamiento en las pequeñas y medianas Empresas (Pymes) del sector comercio en la ciudad de Bogotá. Se busca indagar en algunas organizaciones como está estructurada la gestión financiera con el propósito de establecer una posible correlación con el acceso al financiamiento considerando esta como una de las variables que contribuye en la generación de mejores oportunidades de crecimiento y distribución del ingreso en la sociedad. (Sánchez et al, 2003; OCDE, 2013; Meléndez, 2011). De igual forma se busca caracterizar algunas variables clave dentro de la gestión financiera que podrían constituirse como marco de referencia para ser utilizadas por las Pymes de manera que contribuya a una mejor gestión de sus recursos financieros y sus oportunidades de crecimiento. Para desarrollar los propósitos de esta investigación se ha seleccionado una población de 1465 Pymes que reportaron información a la Superintendencia de Sociedades de 2008 a 2013; el tipo de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, no experimental, longitudinal, exploratorio y correlacionar. La investigación parte en primer lugar de una revisión del estado del arte sobre las variables de estudio: gestión financiera y el financiamiento, en segundo lugar se realiza una exploración de la gestión financiera dentro de las organizaciones y finalmente se analiza la evidencia recolectada para determinar una relación entre la gestión financiera y el acceso al financiamiento con el propósito de proponer a las Pymes lineamientos de mejora en los procesos de gestión financiera.

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. 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. Por lo que colige el investigador en lo siguiente: en la

PYMES 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. Otra de las conclusiones fue que el único atributo del conocimiento que facilita sus transferencias es la facilidad de enseñanza, es decir un entrenamiento, capacitación y monitoreo constante.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Claverodruett, 2016). En su labor de sondeo sobre “Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las mypes del sector comercio-rubro boticas y farmacias de la av. 13 de enero (cuadras 10-26) en el distrito de san Juan de Lurigancho provincia y departamento de lima, año 2015” obtuvo las siguientes conclusiones:

Sobre el financiamiento de las MYPES

- La generalidad de las MYPES ha recibido financiamiento y ha tenido como fuente de financiamiento la reinversión de ganancias, seguido de financiamiento de los bancos.
- El conjunto de las MYPES ha invertido el financiamiento en mercancía y publicidad, y la mayoría ha solicitado préstamo por S/.5001 a S/.7500 nuevos soles.
- La mayoría de las MYPES pagó el préstamo en el corto plazo y no tuvo inconvenientes a la hora de solicitar el crédito.
- La minoría que experimentó algún inconveniente fueron porque se encontraban en una Central de Riesgo.
- La totalidad de las MYPES percibe que ha restaurado las ventas después del financiamiento

Sobre la rentabilidad de las MYPES.

- La totalidad de las MYPES percibe que ha mejorado su rentabilidad y consideran que sus negocios son rentables.

Cifuentes A. (2011) En su tesis “Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio– rubro boticas, del distrito de Manantay, período 2009 – 2010”, labor de investigación descriptiva con cuyo objetivo Describir la caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio– rubro boticas, del distrito de Manantay, período 2009 – 2010, trabajó de investigación llegó a la siguiente conclusión:

70% (7) de los representantes legales encuestados, su edad fluctúa entre 26 y 60 años, y el 30% (3) entre 18 y 25 años.

El 70% (7) manifestó que financia su actividad productiva, con financiamiento propio, y el 30% (3) con financiamiento de terceros.

El 57% (4)* manifestaron que el financiamiento que obtuvieron fue mediante entidades bancarias y el 43% (3) mediante entidades no bancarias.

Tapia (2016) en su Tesis Titulado caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio del distrito de Chorrillos-Lima. con el objetivo en determinar las principales características del financiamiento y la rentabilidad y la rentabilidad de las Micro y pequeña empresa del sector comercio; tipo de investigación descriptiva exhaustiva; nivel descriptivo; siendo el diseño no experimental; con una población que estuvo conformado por 10 propietarios o representantes legales, así mismo la muestra estuvo conformado por el 100% que equivale a 10 propietarios, la técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta con el instrumento del cuestionario.

Ugaz (2012) en su investigación titulado “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa

de fabricación de lejílas” el objetivo del trabajo es analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente, las conclusiones a los que se arribó el autor fue:

1. La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad mejorará la imagen corporativa de la empresa y fortalecerá los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización.
2. El manual de calidad confeccionado servirá como guía para orientar a los trabajadores de la empresa sobre los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso productivo para asegurar que el producto final cumpla de manera exitosa todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, las normas vigentes y de seguridad interna.
3. La creación de una nueva perspectiva del negocio bajo una política de calidad, objetivos, indicadores de desempeño y un mapa de procesos, le permitirá a la empresa analizar periódicamente sus actividades y realizar una toma de decisiones, asegurando una planeación.

Santiago (2000) en su tesis titulado “La Calidad de Servicio Bancario: Entre La Fidelidad Y La Ruptura” La metodología de esta fase se corresponde a una investigación exploratoria, de tipo cualitativo, consistente en la realización de cuatro Reuniones de Grupo No Dirigidas, con clientes de entidades bancarias de la Comunidad de Madrid que cubrían un amplio espectro no sólo en cuanto a nivel cultural, económico, clientes de diferentes entidades y diferente nivel de bancarización, así como clientes que habían adoptado recientemente algún comportamientos de ruptura total o parcial con entidades y clientes tradicionalmente fieles a su entidad habitual. Llegando a la conclusión. La escala de Calidad de Servicio Bancario que proponemos no sólo utiliza ítems que describen características de calidad de servicio, sino otros relativos al producto, al precio y la imagen de la entidad bancaria, con la pretensión de que proporcione mayor poder explicativo sobre la realidad del servicio bancario y mayor poder predictivo sobre la fidelidad”. (Santiago,2000, p.514)

Ortiz (2005) en su tesis “Propuesta de mejoras del Servicio al Cliente en las Entidades Financieras” la investigación tuvo como objetivo diseñar una propuesta de mejoramiento de la calidad en el servicio al cliente en Bancolombia S.A., Buenavista, que permita aumentar la participación en el mercado financiero por la preferencia y reconocimiento entre las entidades financieras del sector; logrando diferenciación entre las instituciones financieras por el excelente servicio brindado al cliente. Como problema ¿Cómo lograr fidelizar y atraer nuevos clientes que adquieran los servicios que ofrece Bancolombia S.A., Buenavista, Córdoba?, el tipo de investigación fue cualitativa. Conclusión.

“A través de la anterior investigación pudo hacerse entender que un excelente servicio al cliente influye en una elevada satisfacción del cliente, por lo que puede afirmarse que los objetivos de esta investigación se lograron. A partir de esta investigación se dejó clara la verdadera importancia que tiene el servicio al cliente en las entidades financieras, dejando claro que el servicio al cliente es un producto más de estas entidades, puesto que es una característica que da competitividad y un diferencial en contra de otras entidades del sector”. (Ortiz, 2005, p.32)

“Aun cuando algunos resultados son satisfactorios, en el estudio de casos se evidenció que los aspectos que presentan mayor porcentaje de calificación negativa en la oficina Bancolombia de Buenavista, Córdoba, son los tiempos de espera, la agilidad en la atención, seguido de la calidad de las respuestas”. (Ortiz, 2005, p.32)

“Pese a ello, al implementar una propuesta con enfoque al servicio al cliente, los tiempos de espera en atención por asesorías e información solicitada mejoraron en un 10%, mientras que la agilidad de los empleados en un 15%. Por otra parte, se ha reportado el incremento en el uso de los canales electrónicos”. (Ortiz, 2005, p.32)

Díaz (2015) en su tesis “ La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de Caja Piura-Agencia Chocope en el año 2015” con el objetivo la finalidad de determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de Caja Piura – Agencia Chocope, Cuya hipótesis es: La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los clientes de créditos pyme de Caja Piura – Agencia Chocope, destacando como variables de estudio la variable independiente: Calidad de servicio; y la variable

dependiente: Satisfacción de los cliente de Caja Piura – Agencia Chocope. Se utilizará el diseño No experimental Transversal e investigación de tipo descriptivo correlacional, así como los siguientes métodos: Inductivo y estadístico. La población objeto de estudio estuvo conformada por 1099 clientes de Caja Piura – Agencia Chocope, a partir del cual se estableció una muestra representativa de 285 clientes de Caja Piura – Agencia Chocope utilizando el método probabilístico; dicha investigación concluyó. La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción de los clientes de crédito Pyme de la Caja Piura – Agencia Chocope, por que el 73,10% de los clientes afirma estar satisfecho y muy satisfecho además la satisfacción de los clientes de créditos pyme es calificada como buena, puesto que la agencia ha logrado satisfacer las expectativas de los mismos.

La calidad de servicio es percibida con un valor significativo para los clientes de créditos pyme de Caja Piura-agencia de Chocope en las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Los clientes perciben, en general, como un servicio de calidad, donde asaltan indicadores como calidad en la apariencia de los empleados, calidad de las instalaciones, calidad en la comunicación al mostrar un lenguaje claro y comprensible, calidad en el tiempo de atención, amabilidad y en general buen trato de los empleados con los clientes.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías del financiamiento

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

Esta teoría es la base para el pensamiento innovador en la estructura de capital. La teoría del proceso de mercado determina la ausencia de impuestos, costes de quiebra e información asimétrica, esto es, en un mercado eficiente, el valor de una empresa no se ve afectado por la forma en que la empresa es financiada. No importa si el capital de la empresa se obtiene con la emisión de acciones o de deuda. No importa cuál es la política de dividiendo de la empresa. En el cual Modigliani y Miller también llamo principio de irrelevancia de la estructura del capital. El financiamiento es el mecanismo por medio del cual una persona o una empresa obtienen recursos para un proyecto específico que puede ser adquirir bienes o servicio, pagar proveedores, etc.

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

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

De tal forma el financiamiento se refiere al procedimiento mediante la cual una organización debe satisfacer sus necesidades y requerimientos temporales o permanentes de seguro a corto, mediano y largo plazo. Tiene la habilidad dinámica que se debe tomar en la empresa que se financie sus necesidades temporales y permanentes con fondos a corto plazo, y el saldo sobrante con fondo a largo plazo.

Fuente de Financiamiento

- **Ahorros Personales:** En la mayoría de los negocios el capital proviene de los ahorros y otras formas de recursos personales. Frecuentemente, también se suelen utilizar las tarjetas de crédito para financiar las necesidades de los negocios.

- **Amigos y los Parientes:** Las fuentes privadas de amigos y familiares, son otra opción de conseguir dinero, este se presta sin intereses o a una tasa de interés baja, lo cual es muy benéfico para iniciar las operaciones.
- **Bancos y Uniones de Crédito:** Tiene por finalidad facilitar créditos a los empresarios dando financiamiento siempre cuando estas sea bien justificados al tipo de negocio a realizar.
- **Las Empresas de Capital de Inversión:** Es una actividad financiera que prestan ayuda a las compañías que se encuentran en expansión y/o crecimiento, a cambio de acciones o interés parcial en el negocio. Por otro lado, el financiamiento se divide en financiamiento a corto plazo y financiamiento a largo plazo.

El Financiamiento a corto plazo, está conformado por:

- **Crédito Comercial:** Es el uso que se le hace a las cuentas por pagar de la empresa, del pasivo a corto plazo acumulado, como los impuestos apagar, las cuentas por cobrar y del financiamiento de inventario como fuentes de recursos.
- **Crédito Bancario:** Es un tipo financiamiento a corto plazo que las empresas adquiere por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales.
- **Línea de Crédito:** Significa dinero siempre disponible en el banco, pero durante un periodo convenido de antemano.
- **Papeles Comerciales:** Esta fuente de financiamiento a corto plazo, consiste en los pagarés no garantizados de grandes e importantes empresas que adquieren los bancos, las compañías de seguros, los fondos de pensiones y algunas empresas industriales que desean invertir a corto plazo sus recursos temporales excedentes.
- **Financiamiento por medio de la Cuentas por Cobrar:** Este financiamiento consiste en vender las cuentas por cobrar de la empresa a un factor (agente de

ventas o comprador de cuentas por cobrar) conforme a un convenio negociado previamente, con el fin de conseguir recursos para invertirlos en ella.

- **Financiamiento por medio de los Inventario:** Para este tipo de Financiamiento, se utiliza el inventario de la empresa como garantía de un préstamo, en este caso el acreedor tiene el derecho tomar posesión de esta garantía, en caso de que la empresa deje de cumplir.

El Financiamiento a Largo Plazo, está conformado por:

- **Hipoteca:** Es cuando una propiedad del deudor pasa a manos del prestamista (acreedor) a fin de garantizar el pago del préstamo.
- **Acciones:** Es la participación patrimonial o de capital de un accionista, dentro de la organización a la que se pertenece.
- **Bonos:** Es un instrumento escrito certificado, en el cual el prestatario hace la promesa incondicional, de pagar una suma especificada y en una fecha determinada, junto con los intereses calculados a una tasa determinada y en fechas determinadas.
- **Arrendamiento Financiero:** Contrato que se negocia entre el propietario de los bienes (acreedor) y la empresa (arrendatario), a la cual se permite el uso de esos bienes durante un periodo determinado y mediante el pago de una renta específica, las estipulaciones pueden variar según sea la situación y las necesidades de cada una de las partes.

Es por ello, que en nuestros países existe un gran número de instituciones de financiamiento de tipo comunitario, privado público e internacional. Estas instituciones otorgan créditos de diverso tipo, a diferentes plazos, a personas y organizaciones. Estas instituciones se clasifican como:

- a. **Instituciones Financieras Privadas:** Son instituciones que brindan en el mercado productos y servicios así como también asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público.
- b. **Instituciones Financieras Públicas:** Bancos del Estado, cajas rurales de instituciones estables. Estas instituciones se rigen por sus propias leyes, pero están sometidas a la legislación financiera de cada país y al control de la superintendencia de bancos.
- c. **Entidades Financieras:** Son instituciones que realiza operación de intermediación a las organizaciones que mantiene líneas de crédito para proyectos de desarrollo y pequeños proyectos productivos a favor de las poblaciones pobres. Incluyen los organismos internacionales, los gobiernos y las ONG internacionales o nacionales (**Pérez y Capillo, 2011**).

2.2.2. Teorías de rentabilidad

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

2.2.2.1 Teoría de la Rentabilidad y del Riesgo en el Modelo de Markowitz: Con esta teoría moderna de carteras se optimiza el binomio de la rentabilidad. Al invertir las expectativas deben ser las de conseguir una rentabilidad asumiendo el menor riesgo posible, por lo tanto entendemos que los inversores tomaran diferentes alternativas que ofrezcan el máximo valor de rendimiento. El conjunto de valores conseguido, para las rentabilidades o riesgos posibles, formaría la frontera de carteras eficientes, delimitando así las diferentes inversiones factibles.

La teoría concluye que la rentabilidad actualizada no tiene por qué ser la que tenga un nivel de riesgo mínimo. El inversionista financiero puede incrementar su rentabilidad esperada asumiendo una diferencia extra de riesgo, lo que es lo mismo, puede disminuir su riesgo cediendo una parte de su rentabilidad esperada.

2.2.2.2 Teoría de la Rentabilidad y del Riesgo en el Modelo de Mercado de

Sharpe: 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 minimizar 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 covarianzas 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, únicamente.

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

2.2.2.3 Tipos de Rentabilidad: Según Sánchez (2002), existen dos tipos de rentabilidad:

a) La Rentabilidad Económica: La rentabilidad económica es la medida de la capacidad de los activos de una empresa en un periodo de tiempo determinado para generar valor con independencia de cómo ha sido financiado, tiene por objetivo evaluar la eficiencia de la empresa en la utilización de sus recursos económicos o activos para la obtención de beneficios. A la hora de definir un indicador de rentabilidad económica nos encontramos con tantas posibilidades como conceptos de resultado y conceptos de inversión relacionados entre sí. Sin embargo, sin entrar en demasiados detalles analíticos, de forma genérica suele considerarse como concepto de resultado. El resultado antes de intereses e impuestos, y como concepto de inversión el Activo total a su estado medio.

El resultado antes de intereses e impuestos suele identificarse con el resultado del ejercicio prescindiendo de los gastos financieros que ocasiona la financiación ajena y del impuesto de sociedades. Al prescindir del gasto por impuesto de sociedades se pretende medir la eficiencia de los medios empleados con independencia del tipo de impuestos, que además pueden variar según el tipo de sociedad.

b) La Rentabilidad Financiera: La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominado en la literatura anglosajona returnequity (ROE), es una medida de rentabilidad más cercano a los accionistas o propietarios de la rentabilidad económica, de acuerdo a las opiniones e indicador de la rentabilidad los directivos buscan maximizar los intereses de los propietarios. La rentabilidad insuficiente tiene dos vías en lo en el acceso a nuevos fondos propios, en la cual tiene un nivel de rentabilidad de los fondos generales internamente por la empresa y por otro lado restringe la financiación externa.

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

2.2.3 .Marco conceptual

2.2.3.1. Definición de las micro y pequeñas empresas

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

Características de la Mypes

Micro Empresa

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

Pequeña Empresa

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

Importancia de las Mypes

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

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

Crecimiento de la Mype en el Perú

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

Dirección general de estudios económicos evaluación y competitividad territorial (2011) Constituye el principal motor de desarrollo del Perú
Movimiento Manuela Ramos, (2006). Este se basa en que:

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

2.2.3.2 Definición de boticas.

Las boticas son establecimiento donde un farmacéutico brinda un servicio en una farmacia comunitaria hacia la comunidad, ofreciendo atención sanitaria a pacientes y brindando consejería, dispensándole medicamentos con receta médica y otros productos de farmacia, producto de cosmética, alimentos especiales, producto de higiene personal, ortopedia, etc. Popularmente a la oficina de farmacia se le suele llamar simplemente farmacia y tradicionalmente se le llama botica. Una oficina de farmacia puede albergar un laboratorio de análisis clínicos o uno de elaboración de productos medicinales mediante las fórmulas magistrales o preparadas oficinales. **Luna, (2002)**

Importancia de las Mype farmacéuticos (botica)

Las farmacias y boticas independientes, es un factor importante para la estabilidad social. Existen aproximadamente 8,000 establecimientos farmacéuticos independientes, cada uno de ellos tiene un mínimo de 3 colaboradores, este total de 32,000 personas dependen económicamente de las

boticas y farmacias independientes, y sumando sus familiares podría dar un aproximado de más de 100,000 personas afectadas.

Claves para el éxito de una Mype del sector servicio de las boticas. Para optimizar la calidad y reducir al mínimo, el potencial de error se debe conocer el producto y el servicio que se brinda. Para tener éxito y optimizar la productividad, las compañías del sector necesitan elevar al máximo la eficiencia de todos sus procesos y mejorar la calidad de sus productos. Así, las empresas que buscan potenciar y fortalecer sus negocios y abrir nuevos caminos, realizan enormes esfuerzos por reducir al mínimo posible los errores y las equivocaciones, especialmente en todo lo vinculado al proceso de producción.

2.2.3.3 Planificación

Ander (2010) “Una actividad racional que tiene por objeto decidir sobre la asignación de recursos escasos en el logro de objetivos múltiples, a través de medios adecuados para su obtención”.

Es el desarrollo de este apartado se abordaran los aspectos que sustentan el proceso de planificación y de programación retomando la metodología propuesta por Ezequiel Egg.

Hay muchas definiciones para el término "planificación", cada persona tiene sus propias ideas sobre el significado del término "planificación". Entre las definiciones más comunes para este término están

- ✓ La planificación es el proceso por el cual un individuo organización decide de antemano sobre algún curso futuro de acción (Omran, 2002, p 68).
- ✓ La planificación es el proceso de determinar cómo la organización puede llegar adonde quiere ir (Certo, 2000, p.126).

- ✓ La planificación implica seleccionar entre un futuro alternativo usos de acción para la organización en su conjunto y para cada departamento o sección dentro de él. (Cook, Hunsaker, Coffey, 1999, p. 16).

La naturaleza de la planificación

La naturaleza esencial de la planificación puede ser destacada por los cuatro principales aspectos de la planificación: contribución al propósito y objetivo, primacía de planificación, omnipresencia de la planificación y eficiencia de los planes.

- a) **Contribución al Propósito y Objetivos:** El propósito de cada plan y todos los planes derivados es facilitar la realización de fines y objetivos empresariales. Este principio deriva de la naturaleza de la empresa organizada, que existe para la realización del propósito del grupo a través de la cooperación deliberada. Esto fue enfatizado por koontz cuando dijo: "Los planes solos no pueden hacer que una empresa tenga éxito.

La acción es necesario; la empresa debe operar Los planes pueden, sin embargo, enfocarse en propósitos. Pueden pronosticar qué acciones tenderán hacia el objetivo final, que tienden a desaparecer, lo que probablemente compensará uno otro, y que son meramente irrelevantes. La planificación gerencial busca para lograr una estructura de operaciones coherente y coordinada centrada en los fines deseados. Sin planes, la acción debe convertirse simplemente en azar actividad, produciendo nada más que caos "(Koontz et al., 1980, página 157)

- b) **primacía de la planificación:**

La planificación es la función de gestión primaria, la que precede y es la base para la organización, influencia, dotación de personal, liderazgo y funciones de control de los gerentes

Aunque todas las funciones se entrelazan en la práctica como un sistema de acción, la planificación es única ya que establece los objetivos necesarios para todo el esfuerzo grupal.

Además, se deben hacer planes para lograr estos objetivos antes de que el gerente sepa qué tipo de organización se requieren relaciones y calificaciones personales, a lo largo de las cuales los subordinados del curso deben ser dirigidos y dirigidos, y qué tipo de el control debe ser aplicado. Y, por supuesto, todos los demás gerentes las funciones deben planificarse para que sean efectivas.

c) **Percepción de la planificación:**

La planificación es una función de todos los gerentes, aunque el personaje y la amplitud de la planificación variarán según su autoridad y con la naturaleza de políticas y planes descritos por sus superiores. Es virtualmente imposible circunscribir el área de elección donde pueden no ejerza discreción, y a menos que tengan alguna planificación responsabilidad, es dudoso que sean realmente gerentes

Un gerente, debido a su delegación de autoridad o cargo en la organización, puede hacer más planificación o más importante planificación que otra, o la planificación de una puede ser más básica y aplicable a una porción más grande de la empresa que la de otro.

Sin embargo, todos los gerentes, desde los presidentes hasta los supervisores, planean. Los supervisores de un plan de tripulación de fábrica en un área limitada bajo condiciones bastante estrictas reglas y procedimientos. Curiosamente, en estudios de satisfacciones de trabajo, un factor principal encontrado para explicar el éxito de los supervisores en el nivel más bajo de organización ha sido su capacidad de planificar.

2.2.3.4. Control

Kuoru (2010) “El Control de Calidad, que da respuesta a los problemas detectados en los procesos de fabricación mediante la aplicación de los principios y métodos del análisis estadístico y de probabilidad. En esta etapa se considera la calidad orientada al proceso”.

2.2.3.5. Aseguramiento

Salazar (2012) El aseguramiento de la calidad es el desarrollo de un sistema interno que con el tiempo genera datos que indicarán que el producto ha sido fabricado según las especificaciones

2.2.3.6. Mejora continua

Emilio (2012) sostiene sobre la mejora continua e Innovación. “Existe una cultura de mejora continua. El aprendizaje continuo es la base para mejorar. Se fomenta el pensamiento creativo y la innovación. Las actividades de benchmarking se utilizan para apoyar la innovación y la mejora”.

2.2.3.7. Uso de las tecnologías de la información y comunicación

Se han dado varias definiciones para explicar e interpretar el acrónimo ICT y el que se muestra a continuación parece ser el más cercano: “ICTs es un término genérico que se refiere a las tecnologías que se usan para recolectar, almacenar, editar y transmitir (comunicar) información en diversas formas”.

La definición anterior separa los distintos campos de las TIC y, al mismo tiempo, los enlaces unos para operar como una entidad. Ahora es un hecho, como lo demuestran los desarrollos de otros países, que las TIC como sector puede contribuir enormemente al PIB nacional de una nación y que las TIC, actuar como un facilitador, puede resultar en una mejor competitividad del mercado de una nación productos y servicios.

Las TIC pueden tener un impacto positivo en la gobernanza y otros sectores de la economía. A su vez, las TIC pueden ayudar efectivamente a la economía internacional integración, mejorar los niveles de vida, reducir la brecha digital y mejorar utilización y manejo de la biodiversidad.

La brecha digital caracterizada por un acceso y uso altamente desigual de las TIC y se manifiesta a nivel nacional e internacional debe ser abordada por los responsables de las políticas nacionales.

La brecha digital se puede reducir y la reducción de la pobreza se puede abordar mediante la utilización efectiva y focalizada de las TIC en sectores clave como la educación, la industria y la agricultura. La adopción de las TIC requiere un entorno empresarial que fomente la competencia abierta, la confianza y la seguridad, la interoperabilidad y la normalización, y los recursos financieros para las TIC.

Esto requiere la implementación de medidas sostenibles para mejorar el acceso a Internet y la infraestructura de telecomunicaciones y aumentar la alfabetización en TIC, así como el desarrollo de contenido local basado en Internet.

Los países africanos, como la mayoría de los países en desarrollo, todavía dependen del contenido desarrollado y administrado en el mundo desarrollado y, como resultado, se incurre en costos sustanciales al intentar acceder al contenido.

Una de las causas que desalienta el acceso a la información digital es la cultura y las diferencias de idioma. Se deben hacer esfuerzos para que las TIC estén disponibles en los idiomas locales si los locales deben desmitificarlas, adoptarlas y utilizarlas.

III.- HIPOTESIS

3.1. HIPÓTESIS GENERAL

El financiamiento y la rentabilidad comprende el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del distrito y provincia de Satipo, periodo 2018.

3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H1: Hay poco financiamiento, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del distrito – provincia de Satipo, periodo 2018.

H2: Las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del distrito – provincia de Satipo, periodo 2018 son rentables.

IV.- METODOLOGIA

Para Hernández (1998), la investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables, el cual estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas, cuyo objetivo es explicar y describir casualmente, siendo el objeto de esta investigación hechos objetivos existentes y sometidos a leyes y patrones generales. El fenómeno que estudia este tipo de investigación es siempre observable, medible y replicable, con cuya variable gestión de la calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas.

Según Lizardo Carvajal (1992) la búsqueda de la investigación, o ese conjunto de procedimientos que hemos mencionado, es el resultado de la actividad de muchas generaciones de hombres de ciencia. La metodología se enriquece con el estudio y desarrollo de los procedimientos que mejoran la eficiencia en la solución de los problemas científicos, o sea, en la búsqueda y perfeccionamiento del conocimiento.

Según Campbell (2005), la investigación es explicativa porque van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas. Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudios y de hecho implican los propósitos de ellas (exploración, descripción y correlación), además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia. Este tipo de estudio busca encontrar las razones o causas que provocan ciertos fenómenos.

Según Roberto Hernández Sampiere (1999) Nos dice que constituye el medio indispensable para canalizar u orientar una serie de herramientas teóricas – prácticas para la solución de problemas mediante el método científico. Estos conocimientos representan una actividad de racionalización del entorno académico y profesional fomentando el desarrollo intelectual a través de la investigación sistemática de la realidad.

4.1. Diseño de la Investigación

4.1.1. Tipo de investigación

El trabajo de investigación en estricto sentido es la producción de conocimientos científicos que se realiza aplicado el método específico, el método que más ha influido es el hipotético deductivo que según, Popper, constituye un proceso lógico de pensar. La presente investigación promovida por su afán de producir nuevos conocimientos y acercarse a la verdad se tipifica como básica.

a. El tipo de investigación, es de tipo básica, según Oseda y otros (2017, p.159) refiere que las investigaciones básicas o puras buscan se encuentran en búsqueda de nuevos acontecimientos teóricos para el progreso de una ciencia, destinadas al conocimiento de algún aspecto de la realidad o a la verificación de hipótesis.

Por ello el trabajo de investigación es considerado como, descriptivo, tipo transversal, científico y teórico.

A sí mismo el presente trabajo de investigación según me MIMI es descriptiva “Estudia fenómenos en cuanto sus componentes midiendo conceptos y definen variables” (Domínguez, 2016, p.64).

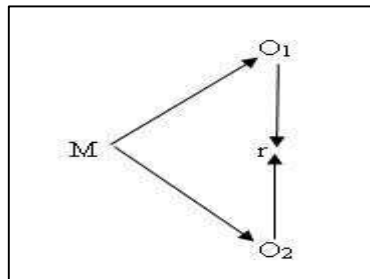
b. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo, porque describe la relación que tienen las variables en estudio (Bunge, M. 2009).

4.1.2. Diseño de investigación.

El diseño de investigación es correlacional.

Hernández, Fernández y Baptista, (2010) señalan que, estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador, analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia El esquema es lo siguiente.



DONDE:

M= Muestra de estudio.

O1 = representa a la variable: gestión de calidad O2 = representa a la variable: competitividad. r= Hace mención a la posible relación existente entre las variables estudiadas.

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población

La población se entiende como el conjunto de elementos que tienen la misma característica. Para Tamayo y Tamayo (1997), la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

Barreto (2016) sostiene “Es el conjunto de todos los individuos, objetos u observaciones que poseen alguna característica observable común”

La población de la investigación está conformado por 14 micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro boticas a nivel del distrito – provincia de Satipo, las cuales deben estar formalizadas (contar con RUC y licencia de funcionamiento de la municipalidad)

4.2.2. Muestra

Siguiendo a Hernández, Fernández y Baptista (2007) la muestra es un sub grupo de la población de interés (sobre la cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este debió ser representativo de la población Barreto (2016) sostiene “Es una parte o sub conjunto representativo de la población y al proceso de obtener la muestra se llama muestreo”

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

Donde:

$n =$ muestra

$N =$ Población

$Z = 1.96$

$p = 0.5$ q

$$= 0.5 d$$

$$= 0.05 n$$

$$= 20$$

En la investigación que se está realizando se utilizó una muestra censal es decir como los datos son finitos y pequeños es conveniente realizar una encuesta censal porque abarca toda la población de estudio.

Por lo tanto, se considera una muestra censal es de 14 representantes legales de la Mypes **4.3.**

Definición y Operacionalización de variables e indicadores

OPERACIONALIZACIÓN DE LA SUB VARIABLE PERFIL DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPES

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

		Estado Civil	Nominal: - Soltero - Casado - Conviviente - Viudo
		Grado de instrucción	Nominal: - Primaria - Secundaria - Técnica - Universidad
		Cargo que desempeña	Nominal: - Propietario - Administrador - Vendedor

**OPERACIONALIZACIÓN DE LA SUB VARIABLE DE LAS
CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPES**

Variable Complementaria	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
Perfil de las Mypes	Son algunas características de las Mypes	Cantidad de trabajadores	Razón: - 1-2 trabajadores

			<ul style="list-style-type: none"> - 3-4 trabajadores - 5-6 trabajadores - 7 a mas
		Edad de los trabajadores	Razón: - Años
		Años de funcionamiento	Razón: <ul style="list-style-type: none"> - 1 -5 años - 6-10 años - 11 a mas
		Promedio de clientes al día	Razón: <ul style="list-style-type: none"> - 0-5 clientes - 6-10 clientes - 11 a más
		Ubicación estratégica	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> - Si - No
		Variedad de medicamentos	Nominal: <ul style="list-style-type: none"> - Si - No

		Adquisición de mercadería	Nominal: - Semanal - Quincenal - Mensual - Ocasionalmente
		Equipo AntiIncendios	Nominal: - Si - No
		Nivel de formalización	Nominal: - SUNAT - Municipalidad - Persona natural - Persona jurídica
		Régimen tributario afiliado	Nominal: - Régimen simple simplificado - Régimen especial - Régimen general - Régimen MYPE

Variable principal	Definición conceptual	Definición operacional:	Escala de medición
---------------------------	------------------------------	--------------------------------	---------------------------

		Indicadores	
Financiamiento en las Mypes.	Son algunas características relacionadas con	Solicitud de préstamo	Nominal: - Si - No
	el financiamiento de las Mypes.	Fuente de financiamiento	Nominal: - Familiar - Bancario - Prestamista - Caja municipal - Financieras
		Inversión del financiamiento	Nominal: - Dispensadores y repisas - Mejoramiento el local - Nueva mercadería - Publicidad - Equipos tecnológicos y de vigilancia
		Monto del	

		crédito	Razón: - 500-1500 soles - 1501-2500 soles - 2501-5000 soles - 5001-7500 soles - 7501 a mas
		Tiempo de pago	Razón: - 6 meses - 12 meses - 18 meses - 24 meses
		Problema al solicitar el crédito	Nominal: - Si - No

Variable principal	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
Rentabilidad de las Mypes.	Percepción que tienen los propietarios y/o Gerentes de las Mypes de la	Mejoramiento de la rentabilidad, posterior al financiamiento	Nominal: -Si -No

	rentabilidad de sus empresas en periodo de estudio	Percepción de la rentabilidad en la empresa	Nominal: - Si - No
		Percepción del nivel de rentabilidad en la Mype	Nominal: - 1% -10% rentabilidad - 11%-20% rentabilidad - 21%-30% rentabilidad - 31% a mas

4.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

Para Sandín (2003) “Las técnicas de investigación vienen a ser la manera de recorrer el camino que se delinea en el método; son las estrategias empleadas para recabar la información requerida y así construir el conocimiento de lo que se investiga, mientras que el procedimiento alude a las condiciones de ejecución de la técnica” En la presente investigación se ha utilizado la técnica de la observación.

Técnica de la observación.

La observación es una técnica que utilizamos constantemente en nuestra vida diaria adquirir conocimientos. Continuamente observamos, pero rara vez lo hacemos metódica y premeditadamente. Como afirma Ander-Egg, la observación es el procedimiento empírico por excelencia. Todo conocimiento científico proviene de la observación, ya sea directa o indirecta.

Por ello se ha utilizado la técnica de la observación.

- El diseño previo de un conjunto de categorías definidas previamente y que constituyen los aspectos a observar en la realidad objeto de estudio.
- El establecimiento de un conjunto de reglas de observación y codificación de la información.
- La recogida de información en una forma estandarizada de registros.

Siendo el proceso de la observación independiente del cuál sea su tipo.

4.4.2. Instrumento

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

Sandín E. (2003) sostiene que, “los instrumentos de recolección de datos vienen a ser recursos de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. De este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y por lo tanto a las variables o conceptos utilizados.

Bunge (2017) “La observación estructurada se la realiza a través del establecimiento de un sistema que guíe la observación, paso a paso, y relacionándola con el conjunto de la investigación que se lleva a cabo”.

4.5. Plan de Análisis

El procedimiento que se seguirá para analizar los datos es el que a continuación se detalla:

- a) Conteo: Se elaboró una base de datos en el programa Microsoft Excel para ordenar las respuestas que han dado los informantes en cada instrumento.
- b) Procesamiento: Se realizaron los cálculos o agrupamientos de variables, según se requiera para la organización de resultados.

c) Tabulación: Se elaboraron tablas para presentar los resultados estadísticos obtenidos.

d) Graficación: Se graficó con instrumentos de columna o lineales para representar los resultados estadísticos.

e) Análisis estadístico: se realizó el análisis estadístico utilizando medidas de estadística descriptiva. Prueba de hipótesis inferencial

4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	METODOS

<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿En qué medida el financiamiento y la rentabilidad se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del distrito – provincia de Satipo, periodo 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar en qué medida el financiamiento y la rentabilidad se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del distrito – provincia de Satipo, periodo 2018.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El financiamiento y la rentabilidad se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del distrito – provincia de Satipo, periodo 2018.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Financiamiento</p>	<p>Crédito.</p> <p>Monto del crédito.</p> <p>Fuente de financiamiento.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p>	<p>TIPOS DE INVESTIGACION</p> <p>Cuantitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de resultados se han utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son las</p>	<p>Objetivos específicos</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existen poco financiamiento, de las micro y</p>	<p>VARIABLE</p>	<p>Financiamiento</p> <p>Rentabilidad</p> <p>Nivel de Rentabilidad</p>	<p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>Nivel de la investigación de la tesis</p> <p>Descriptivo debido a que el trabajo solo se ha definido a describir la caracterización de las variables en estudio.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</p> <p>El diseño que se ha utilizado en esta investigación fue no</p>

	Identificar la caracterización del financiamiento de las					
--	--	--	--	--	--	--

<p>principales características del financiamiento, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del distrito – provincia de Satipo, periodo 2018?</p> <p>¿Qué importancia tiene la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del</p>	<p>micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas del cercado del, distrito, provincia de Satipo, periodo 2018.</p> <p>Describir la caracterización de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas del cercado del, distrito, provincia de Satipo, periodo 2018.</p>	<p>pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del distrito – provincia de Satipo, periodo 2018.</p> <p>H2: Las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del distrito – provincia de Satipo, periodo 2018 son rentables.</p>	<p>DEPENDIENTE</p> <p>Rentabilidad</p>			<p>experimental – retrospectivo – descriptivo.</p> <p>$M \Rightarrow O$</p> <p>Donde: M = muestra conformada por las Mypes encuestadas. O = Observación de las variables:</p> <p>Financiamiento, y rentabilidad.</p> <p>No experimental La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto.</p> <p>Descriptivo La investigación es descriptiva porque se limitó a describir las variables es estudio</p>
--	--	---	--	--	--	--

distrito – provincia de Satipo, periodo 2018?						<p>tal como se observaron en la realidad en momento en que se recogió la información.</p> <p>POBLACION La población de la investigación está conformado por 20 micro y pequeñas empresas, de la provincia de Satipo.</p> <p>MUESTRA La muestra será determinada por la aplicación de la formula estadística muestra siguiente:</p> $n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{d^2 + (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$
---	--	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

- ✓ La redacción de las citas bibliográficas he desarrollado y desarrollaré teniendo en cuenta las Normas APA.
- ✓ Con respecto a las similitudes estoy dispuesta a la evaluación correspondiente con el programa Turnitin.

- ✓ Los datos de la instrumentalización se evidenciarán con sus respectivos documentos.
- ✓ La investigación de los principios éticos en nuestra comunidad no tiene ningún resultado negativo por lo contrario beneficiara y traerá mayor progreso a nuestro entorno.
- ✓ De acuerdo a la información contiene los tipos de financiamientos que adquieren las micro y pequeñas empresas, las entidades bancarias que les presta dinero y la tasa de interés que les cobra. Siendo accesible su ejecución en favor de las micro y pequeña empresas, bajo los principios éticos de confidencialidad de la información brindada por los representantes de las Mypes: a su vez posee el principio de confiabilidad por que los datos que se presentan son reales; y respetando las creencias y libertades de las personas; respeto y valoración a los representantes que proporcionan la información; respeto al derecho al autor, por el uso de citas o ideas de otros autores; respeto por la dignidad humana; prioridad por el conocimiento y progreso de los más necesitados en búsqueda del bien común, ética equidad y equilibrio en el tratamiento y difusión de los resultados de la investigación.

V.- RESULTADOS

5.1. Descripción de los resultados

5.1.1. Estadísticos descriptivos

Tabla 1

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

DATOS GENERALES	#	%
Sexo del Representante Legal		
FEMENINO	12	85.7%
MASCULINO	2	14.3%

TOTAL	14	100%
Edad del Representante Legal		
18 - 25 años	2	14.3%
26 a 35 años	3	21.4%
36 a 45 años	6	42.9%
46 años a más	3	21.4%
TOTAL	14	100%
Estado Civil		
Soltero	4	28.6%
Casado	5	35.7%
Conviviente	5	35.7%
TOTAL	14	100%
Grado de Instrucción		
Primaria	0	0%
Secundaria	0	0%
Técnica	3	21%
Universitaria	11	79%
TOTAL	14	100%
Cargo del Representante Legal		
Propietario	9	64.3%
Administrador	5	35.7%
TOTAL	14	100%

Fuente. Encuesta realizada a las MYPES del sector comercio, rubro boticas en el Distrito de Satipo, año 2018.

Tabla 2

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

Cantidad de Trabajadores		
1 - 2 Trabajadores	11	78.6%
3 - 4 Trabajadores	3	21.4%
5 - 6 Trabajadores	0	0.0%
7 a más	0	0.0%
TOTAL	14	100%
Edad de los Trabajadores		
18 - 25 años	3	21.4%
26 - 35 años	7	50.0%
36 a más	4	28.6%
TOTAL	14	100%
Años de Funcionamiento		
1 - 5 años	7	50.0%
6 - 10 años	4	28.6%
11 a más	3	21.4%
TOTAL	14	100%
Promedio de Clientes al Día		
0 - 8 clientes	0	0.0%

9 - 15 clientes	2	14.3%
16 a más clientes	12	85.7%
TOTAL	14	100%
Nivel de Formalización		
SUNAT	0	0.0%
Municipalidad	0	0.0%
Persona natural	12	85.7%
Persona jurídica	2	14.3%
TOTAL	14	100%
Régimen Tributario Afiliado		
RUS	12	85.7%
RE	2	14.3%
RG	0	0.0%
RMT	0	0.0%
TOTAL	14	100%
Equipo Anti-incendios		
Si	14	100.0%
No	0	0.0%
TOTAL	14	100%
Certificación Defensa Civil		
Si	14	100.0%
No	0	0.0%

TOTAL	14	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente. Encuesta realizada a las MYPES del sector comercio, rubro boticas en el Distrito de Satipo, año 2018.

Tabla 3

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

%

%

%

%

%

%

%

%

%

Solicito Algún Préstamo		
SI	14	100.0%
NO	0	0.0%
TOTAL	14	100 %
Fuente de Financiamiento		
Familiar	7	50.0%
Bancario	6	42.9%
Edpyme	0	0.0%
Prestamista	0	0.0%
Cajas municipales	1	7.1%
Financieras	0	0.0%
TOTAL	14	100 %
Inversión del Financiamiento		
Muebles y enseres	0	0.0%
Mejoramiento del local	4	28.6%
Insumos para venta	10	71.4%

Fuente. Encuesta realizada a las MYPES del sector comercio, rubro boticas en el Distrito de Satipo, año 2018.

Tabla 4

Objetivo Determinar las la rentabilidad área de estudio	Publicidad	0	0.0	específico 4: características de de las MYPES del
	TOTAL	14	100 %	
	Monto del Préstamo			
	500 - 1500 soles	0	0.0	
	1501 - 2500 soles	0	0.0	
	2501 - 5000 soles	6	42.9	
	5001 - 7500 soles	5	35.7	
	7501 - a +	3	21.4	
	TOTAL	14	100 %	
	Tiempo de Pago			
	6 meses	3	21.4	
	12 meses	9	64.3	
	18 meses	2	14.3	
	24 meses	0	0.0	
TOTAL	14	100 %		
Problemas al Solicitar el Préstamo				
Si	0	0.0		
No	14	100.0%		

Fuente. Encuesta del sector comercio, Distrito de Satipo,

5.2.- ANALISIS RESULTADOS

A continuación,

realizada a las MYPES rubro boticas en el año 2018.

DE

los resultados se

analizarán teniendo en cuenta los objetivos De acuerdo con la investigación desarrollada por

Cifuentes A. "Caracterización del financiamiento, competitividad y micro y empresas del rubro boticas, del Manantay, 2010" llegó a la conclusión que el 70% de los representantes encuestados, su edad fluctúa entre 26 y 60 años, y el 70% de los encuestados su actividad productiva, con personal, y el financiamiento específico 1: determinar las características de los representantes legales de las MYPES del área de estudio	TOTAL	14	100 %	(2011) En su tesis del la capacitación, la rentabilidad de las pequeñas sector comercio-distrito de período 2009 – siguiente 70% (7) de los legales edad fluctúa entre 30% (3) entre 18 y (7) manifestó que actividad financiamiento 30% (3) con de terceros.
	Mejóro la Rentabilidad			
	Si	14	100.0%	
	No	0	0.0%	
	TOTAL	14	100 %	
	Considera Rentable s u MYPE			
	Si	14	100.0%	
	No	0	0.0%	
	TOTAL	14	100 %	
	Nivel de Rentabil idad			
	1% - 10% rentabilidad	0	0.0%	
	11% - 20% rentabilidad	0	0.0 %	
	21% - 30% rentabilidad	11	78.6 %	
	31% a más	3	21.4 %	
TOTAL	14	100 %		

De acuerdo al cuestionario realizado a las MYPES del sector servicio, rubro boticas en el distrito de Satipo respecto al perfil de los representantes legales se obtuvo los siguientes resultados.

- ✓ De acuerdo al sexo del representante legal según la encuesta realizada se observa que el 85,7 % de la muestra son mujeres y el 14,3% son varones, lo cual indica que el sexo femenino es el predominante en este rubro.
- ✓ En cuanto a la edad del representante legal de la MYPE se observó que predomina las edades entre 36 a 45 años que representa 42.9%, como también de 26 a 35 y 46 años más representa un 21.4% cada uno y un 14,3% pertenecen a la edad de 18 a 25 años, lo que indica que las personas adultos predominan en este rubro.
- ✓ Según las encuestas se demuestra que los representantes legales son casados y convivientes en un 35.7% cada uno, seguido de ellos con 28.6%, están solteros.
- ✓ En relación al grado de instrucción de los encuestados un 79% son de Educación Universitaria y un 21% de Educación Técnica, lo que indica que los universitarios se desempeñan mayormente en este rubro.
- ✓ En cuanto cargo que ocupan los representantes legales de las MYPES el 64.3% son los propietarios y el 35.7% son administradores, con lo que se deduce que los propietarios son los que se hacen cargo de llevar al frente su empresa.

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

De acuerdo al cuestionario realizado a las MYPES del sector servicio, rubro boticas en el distrito de Satipo respecto a las características de las MYPES se obtuvo los siguientes resultados.

- ✓ En relación a la cantidad de trabajadores que poseen cada MYPE el 78.6% cuentan con entre 1 a 2 trabajadores los cuales se desempeñan en las distintas áreas de la empresa y un 21.4% poseen de entre 3 a 4 trabajadores, lo cual indica que este sector y rubro viene generando empleo y ayudando con el desarrollo económico.

- ✓ Según los datos obtenidos con la encuesta realizada las edades de los trabajadores comprenden entre 26 y 35 años en mayor porcentaje representando el 50%, como también de 36 a más años representando el 28.6% y solo un 21,4% comprenden las edades 18 a 25 años, lo cual indica que los jóvenes y adultos laboran en este tipo de empresa.

- ✓ En relación a los años de funcionamiento de las MYPES el 50% cuenta con 1-5 años de antigüedad, como también entre 6-10 años representa un 28.6% y un 21.4% cuenta con 11 años a más, lo cual indica que las MYPES dedicadas a este rubro cuentan con pocos años de experiencia.

- ✓ En relación al promedio de clientes al día que reciben las boticas del distrito de Satipo predomina un 85,7% de entre 16 a más clientes por día y como también de 9 a 15 clientes representa un 14,3%.

- ✓ En relación al nivel de formalización de las MYPES de este sector el 85.7% se encuentran inscritas como persona natural y un 14,3% como persona jurídica.

- ✓ En cuanto al régimen tributario afiliado el 85.7% se encuentra afectada al Régimen Único Simplificado y un 14.3% al Régimen Especial.

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

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

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

De acuerdo al cuestionario realizado a las MYPES del sector servicio, rubro boticas en el distrito de Satipo respecto a las características del financiamiento se obtuvo los siguientes resultados.

- ✓ En relación a la solicitud de algún préstamo por parte de las MYPES el 100% de la muestra trabajada ha solicitado financiamiento para el negocio.
- ✓ Según los resultados obtenidos en relación a la fuente de financiamiento predominan en un 50% de preferencia familiar y como también un 42.9% lo representan el bancario.
- ✓ En relación a la inversión del financiamiento adquirido la encuesta demostró que el 71.4% lo utiliza en insumos para la venta y el 28.6% lo invierte para el mejoramiento del local.
- ✓ Según los resultados obtenidos respecto al monto de préstamos adquirido predomina considerablemente el monto de S/. 2,501.00 a S/. 5,000.00. concentrando el 35.7% de la muestra, como también 25% entre S/.5,001.00 a S/.7,500.00 y solo un 21.4% solicitan un monto de S/. 7,501.00 a más.
- ✓ En relación al tiempo de pago del préstamo las MYPES prefieren cancelar el crédito en 12 meses representando el 64.3%, como también el 21.4% que representa 6 meses y solo el 14.3% lo decide pagar en 18 meses.

- ✓ En cuanto a los problemas al solicitar el préstamo, el 100% de las MYPES del sector servicio rubro boticas en el distrito de Satipo no tuvieron problemas para el financiamiento.

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

De acuerdo al cuestionario realizado a las MYPES del sector servicio, rubro boticas en el distrito de Satipo respecto a las características de la rentabilidad se obtuvo los siguientes resultados.

- ✓ En cuanto a la mejora de la rentabilidad se demostró que el 100% de las MYPES afirman que si mejoraron la rentabilidad de su negocio.
- ✓ En relación a la rentabilidad de las MYPES el 100% considera rentable este negocio.
- ✓ En relación al nivel de rentabilidad el 78.6% considera tener un nivel de rentabilidad de entre 21% a 30% y un 21.4% de 31% a más.

VI.- CONCLUSIONES

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

- ✓ Después de la aplicación y estudio del instrumento de recolección de datos se puede concluir en relación a las características del perfil de los representantes legales de las MYPES del sector servicio, rubro boticas en el distrito de Satipo que en un 85,7% son de sexo femenino, de edades entre 36 a 45 años, de estado civil casado y conviviente, con grado de instrucción superior universitaria y en relación al cargo que ocupan el 64.3% son los propietarios.

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

- ✓ Después de la aplicación y exploración del instrumento de recolección de datos se puede concluir en relación a las características de las MYPES del sector servicio, rubro boticas en el distrito de Satipo que un 78.6% cuenta con 1 a 2 trabajadores, de 26 a 35 años de edad, contando con 1 a 5 años de funcionamiento, con un promedio de 16 a más clientes por día, con un nivel de formalización de persona natural, afectadas al Régimen Único Simplificado, y en un 100% cuentan con equipo anti-incendios y certificación de defensa civil, lo que significa que los clientes que asistan a estos establecimientos cuentan con la seguridad adecuada y con atención de calidad.

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

- ✓ Después de la aplicación y estudio del instrumento de recolección de datos se puede concluir en relación a las características del financiamiento de las MYPES del sector servicio, rubro boticas en el distrito de Satipo que un 100% de la muestra trabajada ha solicitado un préstamo para el negocio, por un monto mayor o igual de S/. 2,501.00 soles, a un plazo de cancelación de 12 meses, utilizando como fuente de financiamiento a familiares, invirtiendo el préstamo compra de insumos para la venta y afirman también que no les surgieron ningún problema la solicitud de préstamo.

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

- ✓ Después de la aplicación e investigación del instrumento de recolección de datos se puede concluir en relación a las características de la rentabilidad de las MYPES del sector servicio, rubro boticas en el distrito de Satipo que un 100% considera que su MYPE mejoro después de obtener el financiamiento ya que esto ayudo al mejoramiento del local y así logran atraer mayor clientela ya que ofrecen productos a precios cómodos, el 100 % de estas consideran rentable su empresa con un nivel de 21% a 30% de rentabilidad.

RECOMENDACIONES

- ✓ Sugiero que las MYPES deben adecuarse al impacto y la intensidad de la velocidad de cómo están acelerando, los cambios fugazmente para tal efecto deberán manifestar una capacidad de respuesta, apto de absorber la incertidumbre que dichos cambios pueden ocasionar para así neutralizar o minimizar los riesgos que ponga en peligro su existencia.

- ✓ Sugiero que es primordial que los directivos de las MYPES deben organizarse para solucionar conflictos situacionales y superar sus debilidades o amenazas, crear propuesta antes de que estas lo desestabilicen y tengan poca margen de adaptabilidad, flexibilidad o reacción para enfrentarlas.

- ✓ Se recomienda extender la muestra para conseguir mejores resultados respecto a la población ya que la muestra generalizará a toda la localidad del área de investigación.

- ✓ Se debe ejecutar capacitaciones en coordinación con entidades públicas o privadas para facilitar un excelente servicio e incrementar la rentabilidad, lo cual favorecerá al desarrollo económico del distrito.

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

- ✓ Con la rentabilidad obtenida de las empresas se debe invertir en el mejoramiento de la infraestructura de los locales a fin de innovar para ser más acogedores y aumentar la rentabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

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

Ferruz, L. (2000). La Rentabilidad y el Riesgo en las Inversiones Financieras.

Perú, Ministerio de la producción (2010). Como crear una empresa-Constitución y Formalización de empresas. Piura: Autor.

Perú, NathanAssociates Inc. (2009). COMPETITIVIDAD: El significado de la competitividad y oportunidades de internacionalización para las mypes Lima: Autor.

Sánchez, J. (2002). Análisis de la rentabilidad de la empresa. [Citada 2013 Oct.] Disponible en: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

Mype Perú. (2011). [2013Oct. 17]. Disponible en:

<http://www.slideshare.net/xxdanilo87xx/mype-peru-2011>.

http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/inspecciones/expo_inspecciones_09.pdf

Ander Egg, E. (2010). *La planificación educativa*. Argentina. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de <http://www.mitrabajoessocial.com/20-libros-de-ezequiel-ander-eggparatrabajadores-sociales-2/>

Cuatrecasas, L. (s.f.). *Gestión integral de la calidad* (ediciones Gestión 2000 ed., Vol. 3ra edición). España. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=lesMDtTMTvkC&printsec=frontcover&hl=e>

s&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
Emilio Ureña, A. (2012). *Gestión de la calidad*. Tesis, universidad de Málaga, Departamento de economía y administración. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de <http://www.biblioteca.uma.es/bbl/doc/tesisuma/16279463.pdf>

James, P. (2000). *Gestión de la Calidad Total: un texto introductorio* (4, ilustrada, reimpresión ed.). Pearson Educación. Recuperado el la gestión de la calidad total de diciembre de 2017, de https://books.google.com.pe/books/about/La_gesti%C3%B3n_de_la_calidad_total.html?id=Ug-mQQAACAAJ&redir_esc=y

Joseph M., J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de https://books.google.com.pe/books/about/Juran_y_la_planificaci%C3%B3n_para_la_calidad.html?id=4JAd6PBWfG0C&redir_esc=y

Kuoru , I. (2010). *Control de calidad*. (1. Díaz de Santos, Ed.) ilustrada. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de <https://books.google.com.pe/books?id=GzNmAAAACAAJ&dq=El+Control+de+Calidad,+diaz+de+santos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjB1uTvhJLYAhXMKiYKH SzBAsoQ6AEIQzAF>

Moreno Angulo, S. (2010). *Calidad. Implantación de sistemas de gestión de la calidad en la construcción*. España. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de <https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/calidad-implantaci%C3%B3n-sistemas-gesti%C3%B3n-construcci%C3%B3n/autor/sonia-moreno-angulo/>

Salazar Segers, J. M. (s.f.). *Modelos de aseguramiento de la calidad* (RIL editores, 2012 ed.). (j. M. Salazar Zegers, Trad.) Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de https://books.google.com.pe/books?id=I_x1AQAACAAJ&dq=aseguramiento+de+la+calidad+jose&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjrrPTOJHYAhWGLSYKHal7AksQ6AEIJTAA

Steiner George, A. (1983). *Planeación estratégica*. Mexico, Mexico. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/san%20martin_ac/Cap2.PDF

Ugaz Flores, L. A. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad en la norma ISO 9001; 2008 aplicando a una empresa de fabricación de leñas*. Ponteficia Universidad Católica de Perú, facultad de Ciencias e Ingenieria, lima. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf?sequence=1

ANEXOS

N°	Actividades	SETIEMBRE Semanas				OCTUBRE Semanas				NOVIEMBRE Semanas				DICIEMBRE Semanas			
		1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°
01	Búsqueda de información de bases teóricas	■															
02	Redacción de bases teóricas		■														
03	Elaboración del cronograma para la recolección de datos			■													
04	Selección del instrumento para la recolección de datos				■												
05	Elaboración de preguntas para la recolección de datos, según variable					■											
06	Recolección de datos						■	■	■	■							
07	Procesamiento de la recolección de datos										■	■					
08	Presentación de los resultados de la investigación												■	■			
09	Corrección o levantamiento de errores													■	■		
10	Informe final del proyecto																■

MATRIZ DE COHERENCIA

TÍTULO: “CARACTERIZACION DEL FINANCIAMIENTO Y LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO BOTICAS, DEL CERCADO DEL DISTRITO, PROVINCIA DE SATIPO PERIODO 2018”

Problema de investigación	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología	Instrumentos y procedimientos
----------------------------------	------------------	------------------	----------------------------	--------------------	--------------------------------------

<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿En qué medida el financiamiento y la rentabilidad se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del distrito – provincia de Satipo, periodo 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son las principales</p> <p>Características del financiamiento, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del distrito – provincia de Satipo, periodo 2018?</p> <p>¿Qué importancia tiene la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del distrito – provincia de Satipo, periodo 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar en qué medida el financiamiento y la rentabilidad se relacionan con el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas, del cercado del distrito – provincia de Satipo, periodo 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas del cercado del, distrito, provincia de Satipo, periodo 2018.</p> <p>Describir la caracterización de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro boticas del cercado del, distrito, provincia de Satipo, periodo 2018.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Financiamiento</p> <p>Variable 2:</p> <p>Rentabilidad</p>	<p>Población:</p> <p>14 Boticas del sector comercio, del distrito de Satipo. año 2018</p> <p>Muestra:</p> <p>100% de la población de la zona de estudio.</p>	<p>Diseño: - No experimental - Transversal</p> <p>- Descriptivo</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>
--	--	---	--	--	---

Fuente. Encuesta realizada a las MYPES del Rubro Boticas en el año 2018

FIGURAS

Tabla 1. Determinar las características de los representantes legales de las MYPES del área de estudio

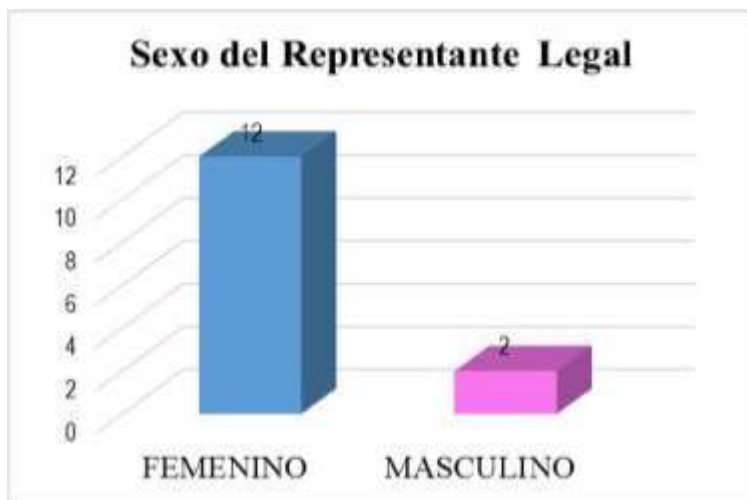


Figura N° 01. Distribución del sexo en los representantes legales de las MYPES del área de estudio

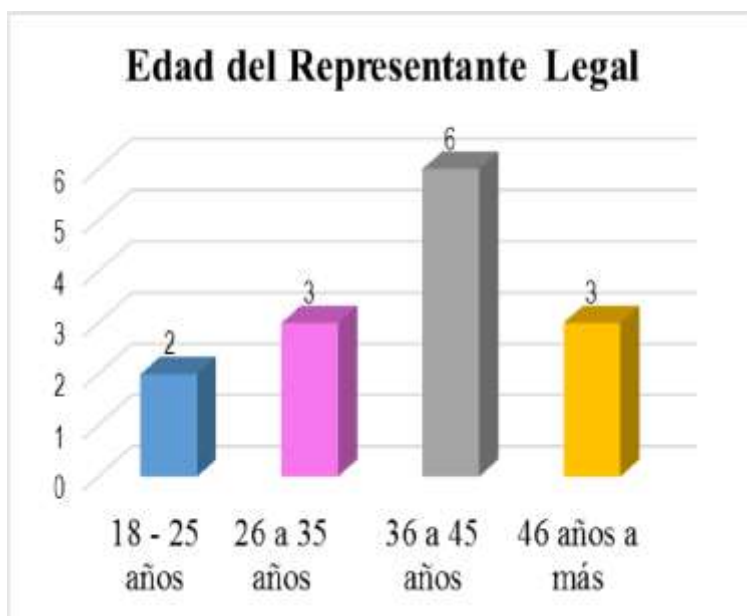


Figura N° 02.Distribución de edad de los representantes legales de las MYPES del área de estudio

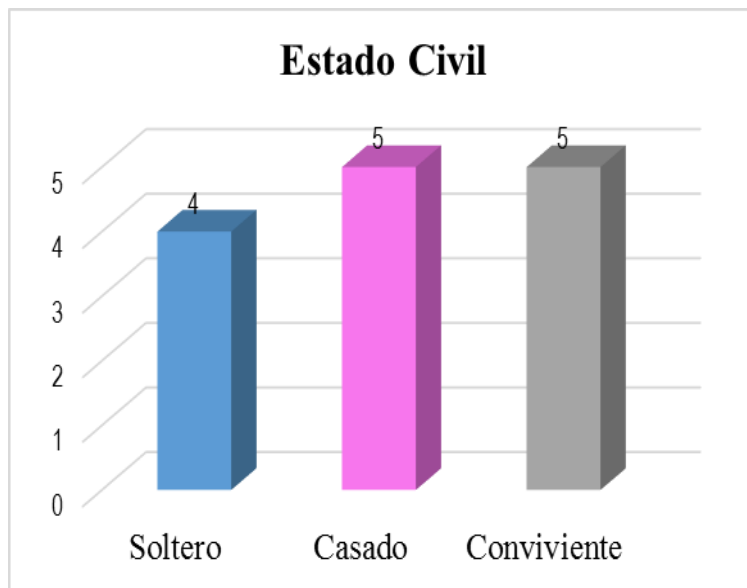


Figura N° 03.Distribución de estado civil de los representantes legales de las MYPES del área de estudio

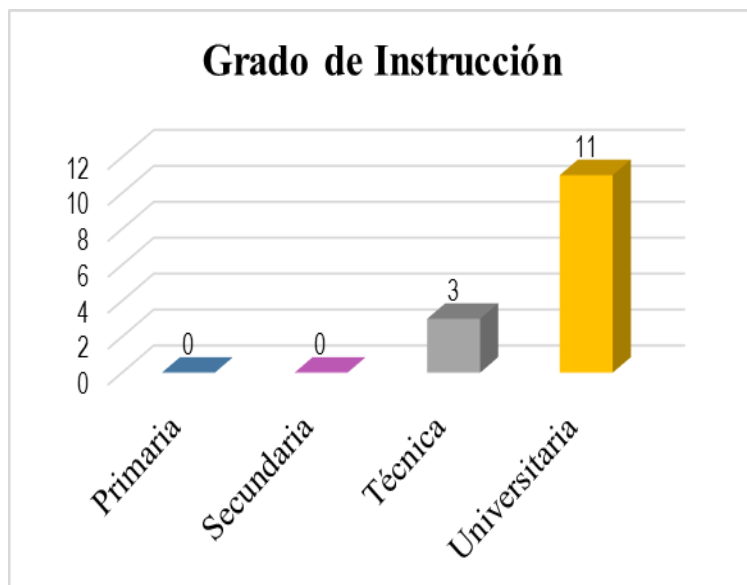


Figura N° 04.Distribución de grado de instrucción de los representantes legales de las MYPES del área de estudio

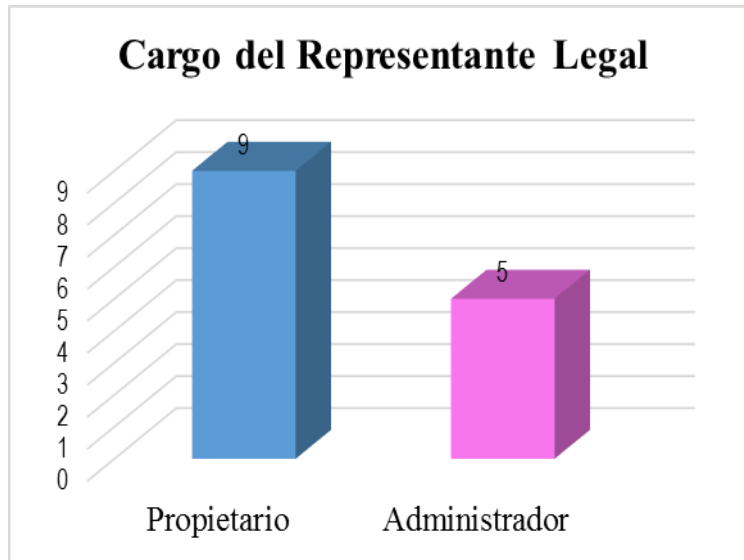


Figura N° 05.Distribución de cargo de los representantes legales de las MYPES del área de estudio.

Tabla 2. Determinar las características de las MYPES del área de estudio

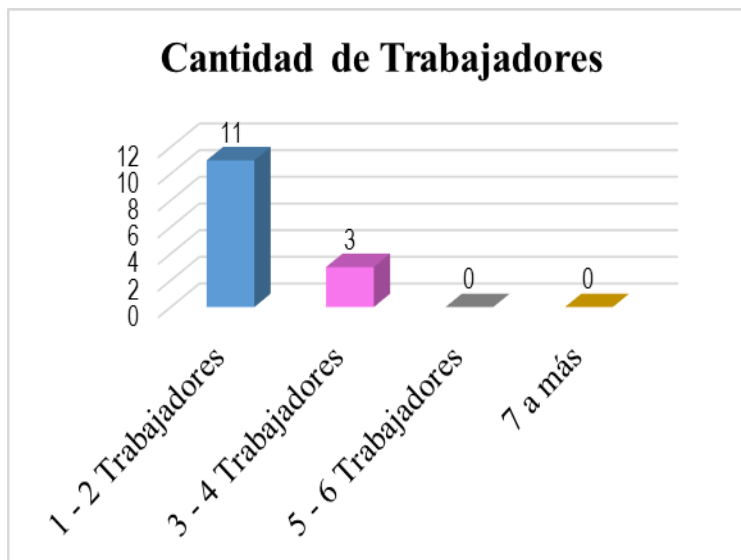


Figura N° 06. Distribución de cantidad de trabajadores de las MYPES del área de estudio



Figura N° 07. Distribución de edad de los trabajadores de las MYPES del área de estudio

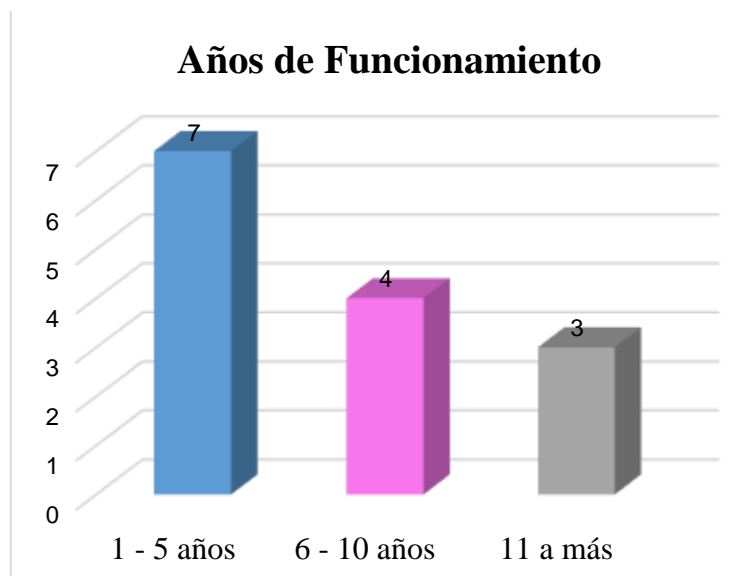


Figura N° 08. Distribución de años de funcionamiento de las MYPES del área de estudio

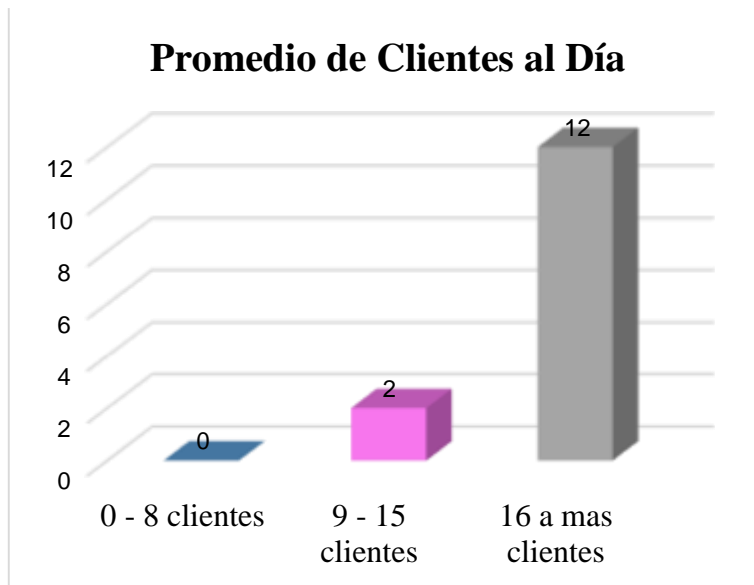


Figura N° 09. Distribución de promedio de clientes al día de las MYPES del área de estudio.

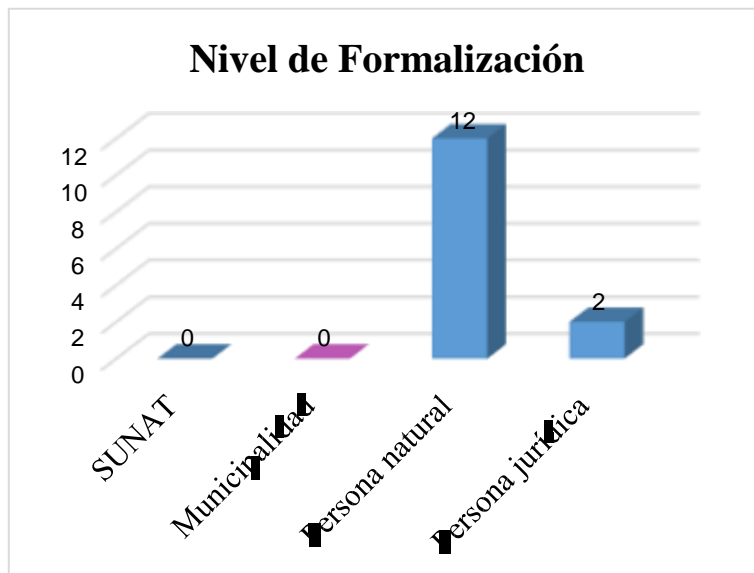


Figura N° 10. Distribución de nivel de formalización de las MYPES del área de estudio

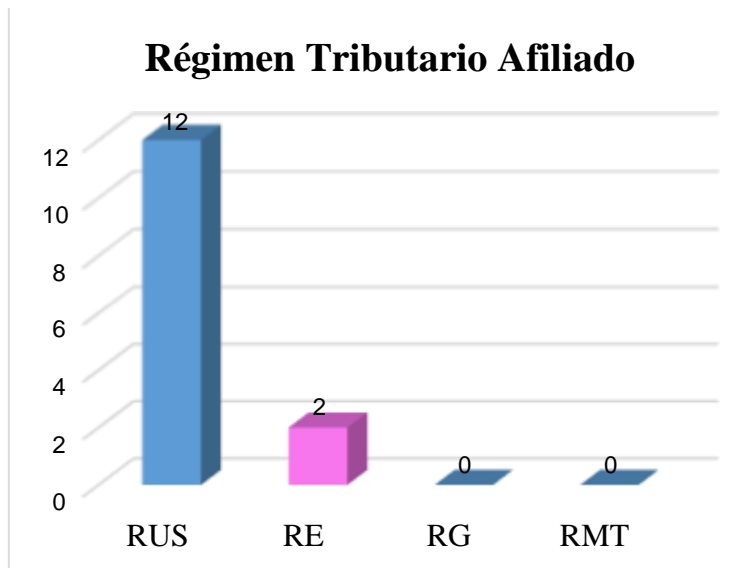


Figura N° 11. Distribución de nivel de formalización de las MYPES del área de estudio

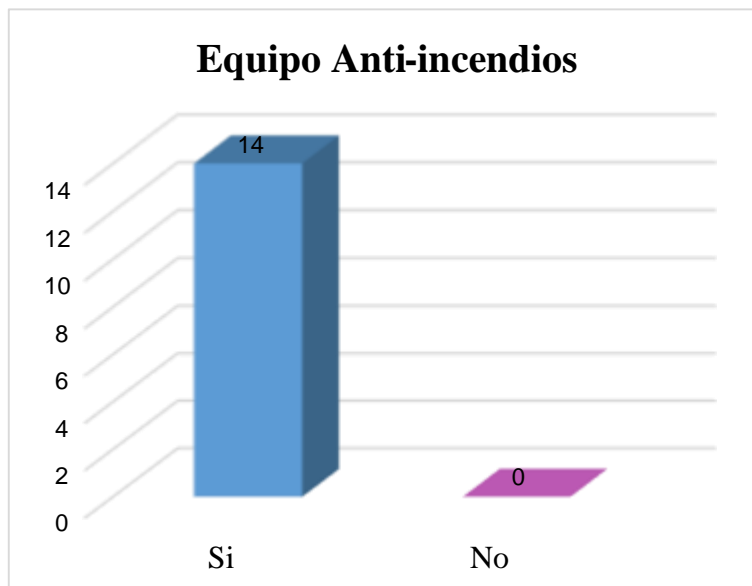


Figura N° 12. Distribución de nivel de formalización de las MYPES del área de estudio

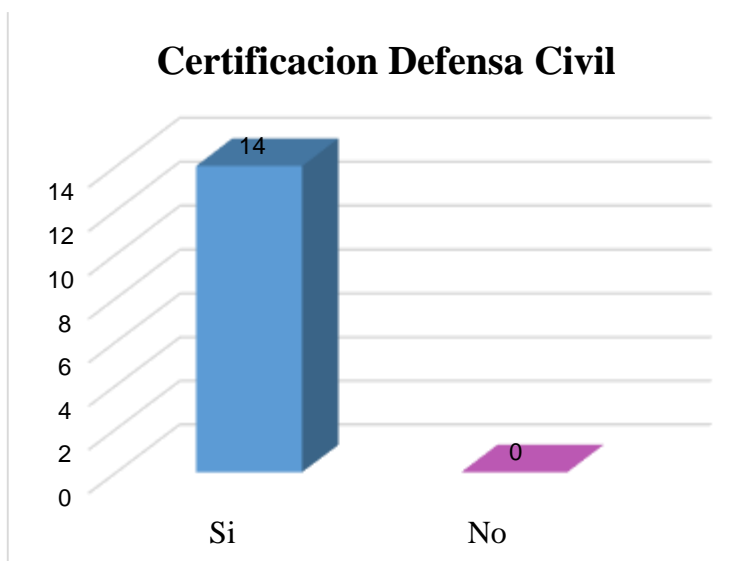


Figura N° 13. Distribución de certificación de defensa civil de las MYPES del área de estudio

Tabla 3. Determinar las características del financiamiento de las MYPES del área de estudio



Figura N° 14. Distribución de solicitud de préstamo de las MYPES del área de estudio.



Figura N° 15. Distribución de fuente de financiamiento de las MYPES del área de estudio

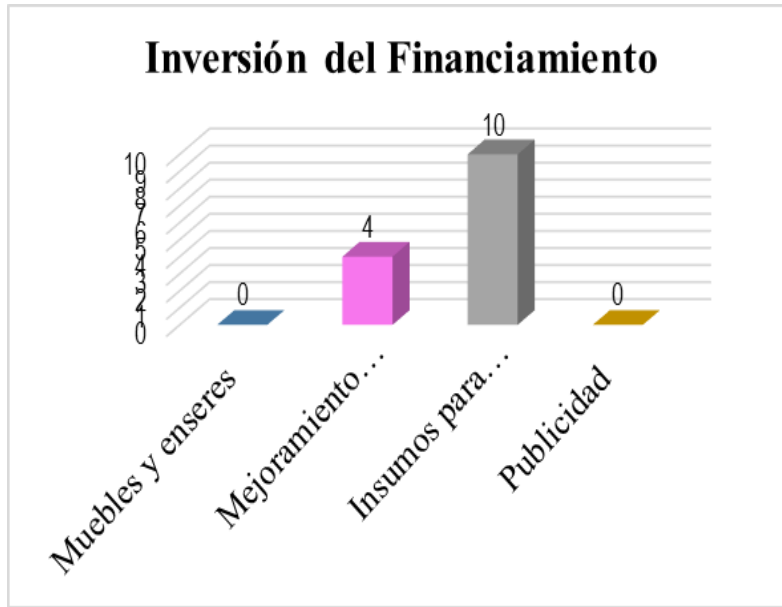


Figura N° 16. Distribución de inversión del financiamiento de las MYPES del área de estudio

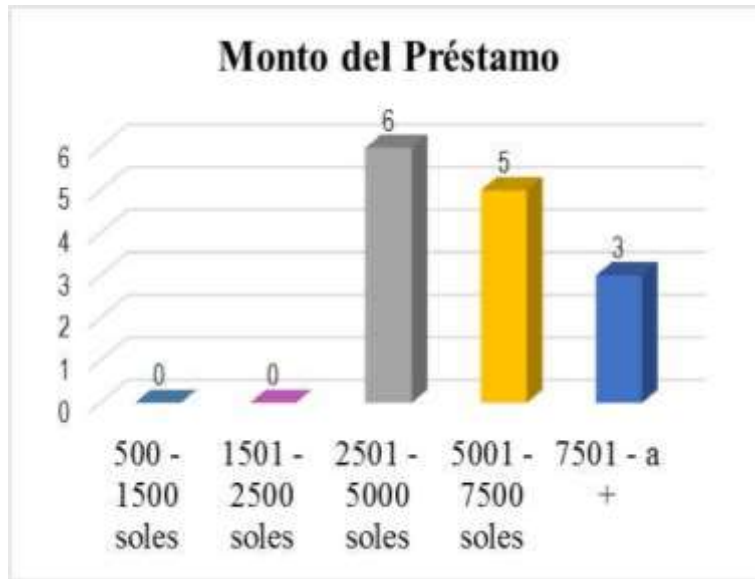


Figura N° 17. Distribución de monto del préstamo de las MYPES del área de estudio



Figura N° 18. Distribución de tiempo de pago del préstamo adquirido por las MYPES del área de estudio



Figura N° 19. Distribución de problemas al solicitar el préstamo de las MYPES del área de estudio

Tabla 4. Determinar las características de la rentabilidad de las MYPES del área de estudio

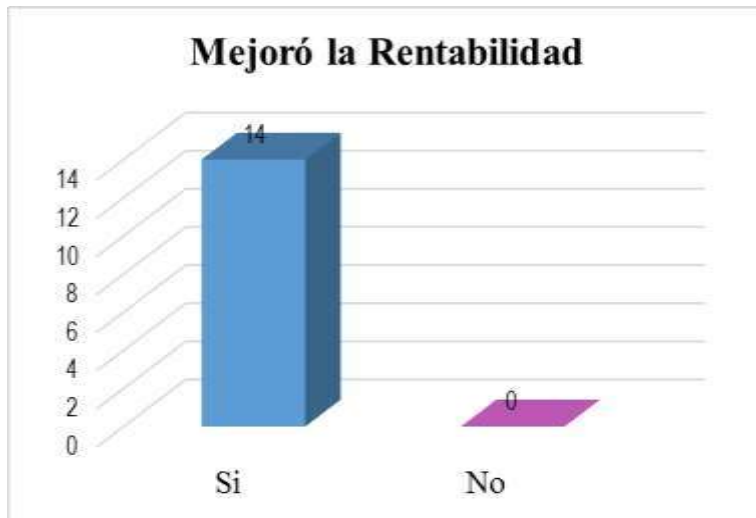


Figura N° 20. Distribución de mejora de rentabilidad después del préstamo adquirido por las MYPES del área de estudio

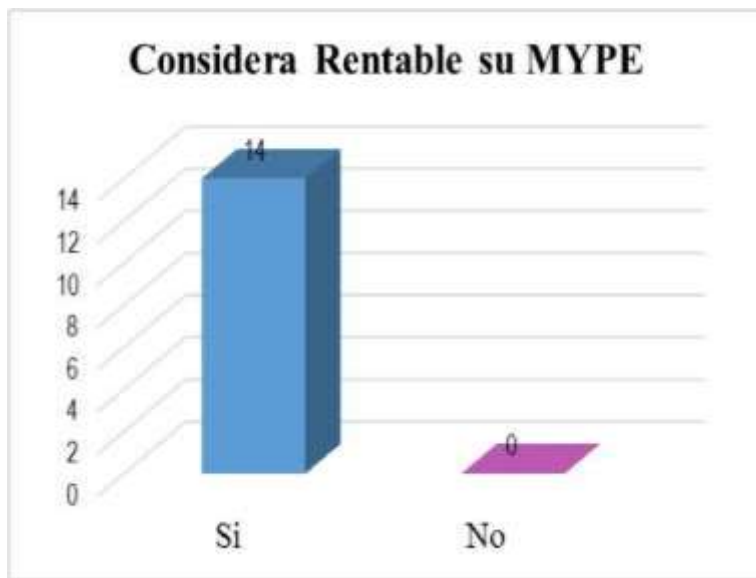


Figura N° 21. Distribución de rentabilidad de las MYPES del área de estudio



Figura N° 22. Distribución de nivel de rentabilidad de las MYPES del área de estudio.



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Encuesta para MYPES del sector comercio, rubro boticas en el Distrito de Satipo,
Provincia de Satipo, Departamento de Junín año 2018**

Nombre de la Asociación:

Representante legal:

Dirección: Teléfono:

I.- DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL

1) ¿Genero del representante legal de la MYPE?

- a) Femenino () b) Masculino ()

2) ¿Edad del representante legal de la MYPE?

- a) 18 a 25 años () b) 26 a 35 años () c) 36 a 45 años () d) 46 a mas ()

3) ¿Estado civil del representante legal MYPE?

- a) Soltero () b) Casado () c) Conviviente ()

4) ¿Cuál es su grado de instrucción del representante legal de la MYPE?

- a) Primaria () b) Secundaria () c) Técnica () d) Universitaria ()

5) ¿Cuál es el cargo que desempeña en el negocio?

- a) Propietario () b) Administrador ()

II.- CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPES DE ESTUDIO

6) ¿De cuántos trabajadores está conformada la empresa?

7) ¿Qué edad poseen los trabajadores de la empresa?

- a) 18 a 25 años () b) 26 a 35 años () c) 36 a más ()

8) ¿Cuántos años de funcionamiento tiene la empresa?

- a) 1 a 5 años () b) 6 a 10 años () c) 11 a más ()

9) ¿Cuántos clientes, en promedio, recurren a la empresa durante el día?

- a) 0 - 8 () b) 9 - 15 () c) 16 a más ()

10) ¿Qué nivel de formalización tiene su negocio?

- a) SUNAT ()
b) Municipalidad ()
c) Persona natural ()
d) Persona jurídica ()

11) ¿En qué Régimen tributario se encuentra afiliado?

- a) Régimen único simplificado ()
b) Régimen Especial ()
c) Régimen General ()
d) Régimen MYPE ()

12) ¿Posee algún Kit contra incendios?

- a) SI () b) NO ()

13) ¿El local cuenta con certificación de defensa civil?

- a) SI () b) NO ()

III.- CARACTERÍSTICAS DEL FINANCIAMIENTO

14) ¿Solicitó algún préstamo para su empresa?

- a) SI () b) NO ()

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

- a) Familiar ()
b) Bancario ()
c) Edpyme ()
d) Prestamista ()
e) Cajas Municipales ()
f) Financieras ()

16) ¿En que suele invertir el financiamiento?

- a) Muebles y enseres ()
b) Mejoramiento del local ()
c) Insumos para venta ()
d) Publicidad ()

17) ¿Cuál fue el monto del préstamo?

- a) 500 – 1500 ()
b) 1501 – 2500 ()
c) 2501 – 5000 ()
d) 5001 – 7500 ()
e) 7501 a más ()

18) ¿En cuánto tiempo pagó su préstamo?

- a) 6 meses ()
b) 12 meses ()

- c) 18 meses ()
- d) 24 meses ()

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

- a) SI ()
- b) NO ()

De qué tipo.....

IV.- CARACTERISTICAS DE RENTABILIDAD DE LA MYPE

20) ¿Ha mejorado la rentabilidad de su empresa después del financiamiento?

- a) SI ()
- b) NO ()

21) ¿Considera su empresa rentable?

- a) SI ()
- b) NO ()

22) ¿En qué nivel de rentabilidad se encuentra su empresa?

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