



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO, LA  
CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES  
DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO ESTACIÓN DE  
SERVICIOS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA,  
PERIODO 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO  
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS**

**AUTOR:**

**ZUMAETA PAIMA, MARGARITA**

**ORCID: 0000-0002-2401-2108**

**ASESOR**

**MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL**

**ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2021**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO, LA  
CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD DE LAS MYPES  
DEL SECTOR COMERCIO - RUBRO ESTACIÓN DE  
SERVICIOS DEL DISTRITO DE YARINACOCHA,  
PERIODO 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO  
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS**

**AUTOR:**

**ZUMAETA PAIMA, MARGARITA**

**ORCID: 0000-0002-2401-2108**

**ASESOR**

**MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL**

**ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Zumaeta Paima, Margarita

ORCID: 0000-0002-2401-2108

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

### **ASESOR**

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

Perú

### **JURADO**

Montoya Torres, Silvia Virginia

ORCID: 0000-0003-0781-3170

López Souza, José Luis Alberto

ORCID: 0000-0002-0720-0756

Vilca Ramírez, Fernando Ruselli

ORCID: 0000-0002-8602-3312

**Hoja de firma del Jurado y asesor**

---

**Montoya Torres Silvia Virginia**

**Presidente**

---

**López Souza José Luis Alberto**

**Miembro**

---

**Vilca Ramírez Ruselli Fernando**

**Miembro**

---

**Manrique Plácido, Juana Maribel**

**Asesor**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación va dedicado en primer lugar a mi querido Dios padre, quien me da la fortaleza espiritual y salud para seguir cumpliendo con mis metas trazadas.

En segundo lugar, a mi querido padre Miguel, quien desde el cielo me brinda su amor y guía y sé y siento que se siente orgullosa de mí; a mi querida madre Susana, quien es el motor primordial de mi vida y a mis hermanos quienes siempre me dan el aliento de continuar con la carrera profesional que elegí.

## **Agradecimiento**

Brindo mi sincero agradecimiento a mi Dios y a mi querida madre, por siempre darme al aliento para seguir adelante, por sus consejos, por sus fuerzas, por su ternura, por su desvelo y compañía. Ella es el motivo más importante de que yo siga esforzándome día a día.

## Resumen

La presente investigación, tuvo como enunciado del problema la siguiente pregunta: ¿cuáles son las principales características del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las Mypes del sector comercio, rubro estación de servicios del distrito de Yarinacocha, cuyo objetivo general fue: describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio-rubro estación de servicio, del distrito de Yarinacocha, periodo 2018. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 30 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 30 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al financiamiento: el 50% del financiamiento fue propio y el 50% fue de terceros, el 80% del financiamiento obtenido fue de entidades bancarias, el 100% sostuvo que el financiamiento recibido mejoró su empresa; Respecto a la capacitación: El 47% recibió capacitación, el 79% recibió capacitación dos veces en el año; Respecto a la rentabilidad: El 100% los encuestados manifestaron que el financiamiento mejoró la rentabilidad de sus empresas, el 100% de los encuestados manifestó que la capacitación mejoró la rentabilidad de sus empresas, el 100% manifestó que la rentabilidad de sus empresas ha mejorado en el último año. Finalmente se concluye que el 80% de los encuestados obtuvieron financiamiento de entidades bancarias, la capacitación recibida ayudó a dirigir mejor a su empresa y la rentabilidad obtenida fue gracias al financiamiento y a la capacitación recibida.

**Palabras clave:** Financiamiento, capacitación, rentabilidad, Mypes.

## **Abstract**

The present investigation had as a problem statement the following question: what are the main characteristics of the financing, training and profitability of MSEs in the commercial sector, service station item of the Yarinacocha district, whose general objective was: to describe the main characteristics of the financing, training and profitability of the MSMs of the commercial sector-service station item, of the Yarinacocha district, period 2018. The research was quantitative-descriptive, for the collection of the information it was chosen in a way directed to 30 MSMs , to whom a questionnaire of 30 closed questions was applied, applying the survey technique. Obtaining the following results: Regarding financing: 50% of the financing was their own and 50% was from third parties, 80% of the financing obtained was from banks, 100% said that the financing received improved their company; Regarding training: 47% received training, 79% received training twice a year; Regarding profitability: 100% of respondents stated that financing improved the profitability of their companies, “100% of respondents said that training improved the profitability of their companies, 100% said that the profitability of their companies has improved in the last year. Finally, it is concluded that 80% of those surveyed obtained financing from banks, the training received helped to better manage their company and the profitability obtained was thanks to the financing and training received.

Keywords: Financing, training, profitability, Mypes.



## Contenido

Hoja de firma del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen .....	v
Abstract.....	vi
Contenido.....	vii
<b>I.</b> Introducción.....	10
<b>II.</b> Revisión de la literatura .....	17
<b>2.1</b> Antecedentes .....	17
<b>2.2</b> Bases teóricas .....	23
2.2.1 Teoría del financiamiento .....	23
2.2.2 Teorías de la Capacitación .....	26
<b>2.2.3</b> Teorías de la Rentabilidad .....	27
<b>III.</b> Hipótesis.....	29
<b>IV.</b> Metodología.....	30
4.1 Diseño de la investigación.....	30
4.2 Tipo y nivel de investigación.....	30
<b>4.3.</b> Población y muestra.....	31
4.4 Definición y operacionalización de variables.....	31
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	35
4.6. Plan de análisis .....	35
<b>4.7</b> Matriz de consistencia .....	35
<b>4.8</b> Principios Éticos .....	41

V. Resultados .....	43
3.1) Tabla N° 11 .....	53
<b>VI. Conclusiones</b> .....	62
<b>VII. Aspectos Complementarios</b> .....	64
• 7.1 Referencias bibliográficas .....	64
<b>ANEXOS</b> .....	67
<b>ANEXO N° 01</b> .....	67
<b>ANEXO N° 02</b> .....	68
<b>ANEXO N° 03</b> .....	69
- Instrumentos de Recolección (encuesta).....	69

## Índice de tablas

Tabla 1 ¿El financiamiento es propio? .....	43
Tabla 2 Entidades al que recurre para el financiamiento.....	44
Tabla 3 ¿Su crédito le fue otorgado con facilidad? .....	45
Tabla 4 ¿El crédito otorgado fue el monto que solicitó? .....	46
Tabla 5 ¿El financiamiento recibido mejoró su empresa?.....	47
Tabla 6 ¿Recibió usted alguna capacitación para mejorar su empresa? .....	48
Tabla 7 ¿Le ayudó la capacitación recibida a dirigir mejor a su empresa? .....	49
Tabla 8 Su personal a cargo recibió capacitación para la mejor atención al público .....	50
Tabla 9 ¿Vio mejores resultados en su empresa con la capacitación impartida a sus trabajadores? .....	51
Tabla 10 ¿Cuántas veces al año su personal recibe capacitación? .....	52
Tabla 11 ¿El financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su empresa? .....	53
Tabla 12 ¿Cree que la capacitación recibida ha mejorado la rentabilidad de su empresa? .....	54
Tabla 13 ¿El esfuerzo y empeño realizado ha dado frutos con respecto a la rentabilidad obtenida en su empresa? .....	55
Tabla 14 Con respecto al año anterior, ¿ha mejorado en el presente año la rentabilidad de su empresa?.....	56
Tabla 15 ¿Ha adoptad estrategias para que la rentabilidad de su empresa aumente?.....	57

## I. Introducción

(Avolio, 2011), afirma que las Mypes, a parte de la labor que tienen que es la de generar empleos, cumplen una labor importante en la zona en donde se ubican, ya que contribuye al desarrollo socioeconómico, nos dice también que los pequeños negocios son considerados como la fuerza que empuja al crecimiento económico, a la generación de empleo y a la reducción de la pobreza en los países de desarrollo. Indica que cuando un empresario de la micro y pequeña empresa crece, por ende, genera más empleo, demanda mayor mano de obra, puesto que sus ventas se van incrementando. Pero para que una Mype pueda surgir en el mercado tiene que pasar por una serie de obstáculos, ya que crearla implica arriesgarse, el empresario deberá de desarrollar estrategias a corto y largo plazo para salvaguardarse de la extinción de su negocio.

(SUBIA, 2013), en su libro “Gestión de Mypes” nos dice que las pequeñas empresas en casi todos los países, constituye una proporción mayoritaria del tejido empresarial. Por ejemplo, en el Perú el total de las empresas, el 94.40% son microempresas (1-10 trabajadores) y el 3.90% son pequeñas empresas (11-50 trabajadores). Es decir, el 98.30% de todas las empresas son pequeñas y estas generan el 88% de los empleos del sector empresarial, el 60% del empleo total y el 7.2 millones de puestos de trabajo.

Con el creciente número de vehículos en las carreteras, instalar una gasolinera o estación de servicio es una excelente forma de ganar dinero. Después de todo, los combustibles son la base de la industria automovilística, ya sea para el transporte público o para uso personal, convirtiendo a todo lo que está conectado a este segmento en un negocio próspero y bastante rentable.

Incluso, sumado a esto, en algunas ciudades, en los puntos de venta de combustibles, también se mantienen pequeñas tiendas de conveniencia, las cuales están abiertas las 24 horas del día, un lujo en el que hay que invertir un poco más, pero que generan un buen retorno financiero.

El Perú tiene muchas oportunidades para ser exitoso, sin embargo, no es posible aprovecharlas, simplemente por los obstáculos para acceder al financiamiento, ya que desde el punto de vista de la demanda al crédito, existen muchos impedimentos, Sin embargo, hay que destacar que un empresario en sus comienzos, casi no ven las ganancias y tiene la responsabilidad del sustento de una familia a su cargo, por lo tanto, es muy difícil comenzar a pagar los créditos a las entidades financieras, y más aún, sujetos a tan altos costos del crédito financiero.

Otro punto muy relevante es la información nula que tienen los micro y pequeños empresarios con respecto al financiamiento, es por ello que muchos piensan de la siguiente manera: “un préstamo no, porque los intereses son altos”, “no porque luego me quitan mi casa”, o también porque no saben los beneficios que pueden traer dichas entidades, todo ello hace que recurran a las entidades financieras informales, aun teniendo una gran variedad de instituciones financieras formales como: Las Cajas Municipales, Bancos, cooperativas de ahorro y de crédito, entre otros.

Los microempresarios no pueden triunfar en los negocios aun siendo personas ingeniosas, creativas y con inmensa capacidad para solucionar problemas, no pueden triunfar en una MYPE por el desconocimiento de técnicas y procesos de gestión, falta de información del mercado, de la economía, y sobre todo, por la falta de capacitación. Hay muchas personas con ganas de emprender un negocio y no pueden porque no cuentan con los

conocimientos necesarios del mismo, lo inician, hacen malas administraciones de su dinero, disminuye su capital hasta que llegan a quebrar; pero en otros casos, las personas pueden conocer el tipo de negocio, pero no conocen de finanzas ni de contabilidad, es por ello que se dejan estafar con grandes pérdidas, o en el peor de los casos, con pérdida de todo su capital.

Analizando a la ciudad de Pucallpa, vemos que es una ciudad que está creciendo y está conformado por muchas micros y pequeñas empresas; es por eso que la dirección regional de trabajo y promoción de empleo ha empezado a establecer mecanismos adecuados de coordinación, ejecución y supervisión de las políticas dictadas por el sector en concordancia con la política del estado con los planes sectoriales y regionales, para apoyar a las micro y pequeñas empresas mediante capacitación y financiamiento y de esta manera poder formalizarse. En Ucayali, el sector comercio rubro estación de servicios, del distrito de Yarinacocha, es una actividad con mayor movimiento económico que va en crecimiento y de una constante fluidez; con este proyecto de investigación se pretende analizar las principales caracterizaciones del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas, del distrito de Yarinacocha 2018.

El inicio de las micro y pequeñas empresas se da por la escasez de puestos de trabajo, pues las personas que en su mayoría perdieron un trabajo o lo dejaron, se ven en la necesidad de emprender un negocio independiente y generar de esta manera sus propios ingresos, ya que es mejor arriesgarse y ser nuestro propio jefe.

Por otra parte, en nuestro país, existen diversas oportunidades para conocer el éxito, pero debido a las trabas, altos intereses en las cuotas de pago y los plazos cortos que imponen

los bancos u otras financieras al momento de querer tener un financiamiento para abrir una Mype, muchas veces no se logra emprender el mismo, ya que, también es difícil por parte del emprendedor cumplir con su compromiso ante el banco, pues al iniciar un negocio aún no se verán las ganancias que se pretende obtener.

Así los que son de mentes brillantes y con la capacidad para enfrentar dificultades, no muchas veces pueden tener éxito al iniciar una Mype, esto debido a que no se encuentran asesorados o informados al tema del mercado, es decir, como enfrentar a la competencia y que técnicas usar para captar y agrandar a la demanda, esto también se da porque el microempresario no tiene la capacitación pertinente en el tema. Toda esta falta de información conlleva a que pueda realizar un mal negocio, y de esta manera realizar una mala administración, tener más pérdida que ganancia, y por último llevar a la quiebra un sueño anhelado.

Entonces, nos podemos dar cuenta que las tres variables, financiamiento, rentabilidad y capacitación, son componentes esenciales para la creación de micros y pequeñas empresas, siempre y cuando el empresario esté asesorado para poder emprender con su negocio propio, tener éxito en el mismo y poder sacarlo adelante obteniendo la rentabilidad que desea, y no olvidarse de saber manejar las tres variables.

La presente investigación se desarrolló en el distrito de Yarinacocha, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, tenemos una variedad de negocios conocidas como Mypes las cuales se dedican al comercio de combustible, que por lo que se puede observar por fuera, son negocios que se dedican a la venta, muchos de ellos las veinticuatro

horas, también se pudo observar personal que labora en la venta del combustible, por lo general los productos gasolina de 90 octanos y diesel B5 de uso vehicular, no obstante, no se sabe si dichos negocios tuvieron algún financiamiento por parte de alguna entidad financiera al iniciar el mismo, hubo alguna traba con respecto a porcentaje del interés de las cuotas a pagar mensualmente; mucho menos se conoce si las Mypes en investigación tienen o no capacitación, y si así fuera, qué tipos de capacitación adquieren tanto el empleador y su personal a cargo y cuántas veces en un período de tiempo; de igual manera, no se conoce acerca de la rentabilidad de estas Mypes, si obtienen utilidad.

La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 30 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 30 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al financiamiento: el 50% del financiamiento fue propio y el 50% fue de terceros, el 80% del financiamiento obtenido fue de entidades bancarias, el 100% sostuvo que el financiamiento recibido mejoró su empresa; Respecto a la capacitación: El 47% recibió capacitación, el 79% recibió capacitación dos veces en el año; Respecto a la rentabilidad: El 100% los encuestados manifestaron que el financiamiento mejoró la rentabilidad de sus empresas, el 100% de los encuestados manifestó que la capacitación mejoró la rentabilidad de sus empresas, el 100% manifestó que la rentabilidad de sus empresas ha mejorado en el último año. Finalmente se concluye que el 80% de los encuestados obtuvieron financiamiento de entidades bancarias, la capacitación recibida ayudó a dirigir mejor a su empresa y la rentabilidad obtenida fue gracias al financiamiento y a la capacitación recibida.



Por lo tanto, entre otros aspectos, el enunciado del problema de investigación es el que sigue:

¿Cuáles son las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio - rubro estación de servicios del distrito de Yarinacocha 2018?

El objetivo general es describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio rubro estación de servicios - distrito de Yarinacocha, periodo 2018. Como objetivos específicos tenemos los siguientes:

1. Describir las principales características del financiamiento de las MYPES del sector comercio del distrito de Yarinacocha en el rubro de estación de servicios, periodo 2018.
2. Describir las principales características de la capacitación de las MYPES del sector comercio del distrito de Yarinacocha en el rubro de estación de servicios, periodo 2018.
3. Describir las principales características de la rentabilidad de las MYPES del sector comercio del distrito de Yarinacocha en el rubro de estación de servicios, periodo 2018.

La investigación es indispensable ya que nos va a permitir describir las principales características del financiamiento, capacitación y rentabilidad del sector comercio – rubro Estación de Servicios del distrito de Yarinacocha. En otras palabras, el presente

estudio nos permitirá tener convicciones más precisas del cómo se lleva a cabo las variables, financiamiento, capacitación y rentabilidad en las Mypes del sector y rubro estudiado. Por último, la investigación también se justifica porque servirá de base para llevar a cabo otros estudios parecidos en distintos sectores de comercio y de servicios del distrito de Yarinacocha y de otros lugares de la región y del país.

## **II.Revisión de la literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacional**

(Sanhueza, 2011), en su tesis “Microempresa y microfinanzas como instrumento de desarrollo local”, da cuenta de la importancia que las unidades productivas locales de menor tamaño tienen dentro de la estrategia de desarrollo local, y de la relevancia de definir acciones de fomento de dichos actores, y de capacitación de los recursos humanos involucrados según los requerimientos de innovación del sistema productivo local. De forma concreta, son las microempresas unidades productivas cruciales en todo proceso de desarrollo local. Pero ¿por qué?, ¿qué hace a la microempresa un actor trascendental en la estrategia de desarrollo local? La respuesta a dichas preguntas en la presente investigación, radica en la participación que dichas unidades productivas tienen dentro del enfoque de desarrollo local. El objetivo general de su tesis fue: Evaluar la eficiencia de las microfinanzas como instrumento financiero de promoción del desarrollo local endógeno del territorio, mediante su rol social (disminución de la pobreza) y su rol económico (fortalecimiento productivo empresarial). La metodología usada en su tesis fue: no experimental (estudio de observación o estudio de no manipulación), concretamente un estudio de corte transversal. La conclusión en su tesis fue: perfeccionar las metodologías aplicadas en este estudio en búsqueda de una creciente rigurosidad científica y de una mayor evidencia de impactos, permitirá establecer con mayor validez la causalidad entre la recepción de microcrédito y los cambios en la situación de los

beneficiarios, aportando de tal forma a un mejor conocimiento de los efectos reales que las microfinanzas generan sobre ellos.

(Aguilar A. , 2015) en su trabajo de investigación “Sistema financiero ecuatoriano y el acceso a financiamiento de las Pymes”, se llegó a concluir lo siguiente: Las PYMES ocupan un lugar relevante para el crecimiento de la economía ecuatoriana su importancia Vol. 1 No. 1 noviembre 2015 solo radica en la creación de fuentes de trabajo ni en el potencial redistributivo. Sino que también cuenta con una amplitud competitiva. Sin embargo, en Ecuador existe un gran problema relacionado con el financiamiento de las PYMES. Entre ellas, está la desconfianza de la banca para otorgarles préstamos, la informalidad de los dueños de estas empresas, los recursos financieros, la falta de visión de la empresa en el largo plazo. De la misma manera, se concluye que el sistema financiero ecuatoriano ha aumentado sus esfuerzos en la entrega de microcréditos a las PYMES. Al contrario, con la banca debida a que según los propietarios de las PYMES solo se enfocan en las garantías.

### **2.1.2 Nacional**

(Aguilar J. , 2016) en su tesis “Caracterización de la formalización y la capacitación de las mypes del sector comercio – rubro distribuidoras de gas doméstico en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2012 – 2013” cuyo objetivo general fue: describir las principales características de la formalización y la capacitación de las Mypes del sector comercio-rubro distribuidoras de gas doméstico del distrito de Nuevo Chimbote. La metodología fue descriptiva, para llevarla a cabo escogió una muestra dirigida de 10 Mypes de una población de 19 Mypes, a quienes se les aplico un cuestionario de 16

preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: el 70% de las Mypes encuestadas del rubro distribuidoras de gas doméstico del distrito de Nuevo Chimbote cuentan con local autorizado para la venta de gas doméstico, logrando ventajas como convenios con instituciones públicas y por consecuencia mayores ventas gracias a los programas sociales como el FISE. En cuanto a la capacitación solo el 30% de los encuestados se capacita, y el 20% de sus trabajadores también, mientras que los propietarios se capacitan en marketing y ventas, los trabajadores se capacitan en seguridad. La conclusión de su tesis fue: En su gran mayoría, la formalización, a las MYPES en estudio, si les proporciona rentabilidad y ventajas, ayudándoles a crecer en el mercado.

(Hidalgo, 2016), nos dice en su tesis “Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro pollerías de la ciudad de Talara - Perú en el año 2015” que la investigación tuvo como objetivo general describir las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro pollerías de la ciudad de Talara –Perú en el año 2015. La población y muestra fueron calculadas en base a las empresas del sector en estudio ubicadas en la ciudad de Talara. La metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño No experimental, transversal, descriptivo. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información la entrevista, la observación directa y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de las empresas materia de investigación, obteniéndose como conclusión más importante: Respecto a las tasas de interés, varían de

acuerdo a la entidad que financia, El 80% de los créditos fueron gravados con una tasa de interés del 10% a 12% TEA (Tasa efectiva anual) estos créditos corresponden a los otorgados por los bancos. El 20% pagó una tasa de interés del 15% a 20% anual en Cajas Municipales, como se puede apreciar el interés es mucho más alto. Según los microempresarios encuestados antes de solicitar sus créditos verificaron la necesidad de endeudarse, el 80% necesitaba incrementar el capital de trabajo y el 20% mejorar su local comercial.

### **2.1.3 Local**

(Lazo, 2014), en su tesis “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector servicio - rubro servicentro del distrito de Callería-Pucallpa, período 2011 – 2012”, tuvo como objetivo general describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector servicio-rubro estudios contables del distrito de Calleria-Pucallpa, periodo 2012-2013. Afirma que su investigación fue cuantitativa-descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 10 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los empresarios: el 90% de los representantes legales de las Mypes encuestadas, su edad fluctúa entre 26 a 60 años, el 50% son del sexo masculino, el 80% tiene grado de instrucción superior no universitaria completa, el 70% tiene más de tres años en el rubro empresarial, finalmente el 100% manifestaron que la formación de las Mypes fue por obtención de ganancias; Respecto al financiamiento: El 70% financia su negocio, el 30% manifestaron que el financiamiento que obtuvieron fue de entidades bancarias, el 70% de los representantes legales encuestados que recibieron créditos en los años 2011 y 2012, no precisan en que

invertieron sus créditos que obtuvieron; Respecto a la capacitación: El 90% manifestó que recibió entre una y más de cuatro capacitaciones en los dos últimos años, el 40% declararon que la capacitación que tuvieron fue en marketing empresarial, el 100% de los representantes encuestados manifestaron que su personal si ha recibido capacitación, el 60% declararon que sí consideran que la capacitación es una inversión, el 70% consideran que la capacitación es relevante para sus empresas, el 50% de los representantes legales encuestados precisaron que capacitaron a su personal en seguridad y manejo de equipos, y el 50% se capacitó en prestación de mejor servicio al cliente; Respecto a la rentabilidad: El 80% manifestaron que el financiamiento si mejoró la rentabilidad de sus empresas, el 90% de los representantes legales encuestados manifestó que la rentabilidad de sus empresas si ha mejorado en los dos últimos años.

(León, 2017), manifiesta en su tesis “Caracterización del financiamiento, la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro estudios contables del distrito de Yarinacocha, 2017”, que su objetivo general fue Describir las principales características del financiamiento, la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro estudios contables, del distrito de Yarinacocha, 2017 y que la metodología de su investigación fue cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 30 microempresarios, cuyos resultados fueron: La mayoría de los representantes de las Mypes son adultos y tienen entre 26 años a más, el 60% son de sexo femenino, tienen grado de instrucción primaria y secundaria. El 67% tienen más de cinco años en el rubro empresarial, la mayoría son informales, no tienen trabajadores permanentes ni eventuales. Se formaron por subsistencia. La mayoría solicitaron crédito

financiero, siendo estas de entidades no bancarias, y lo invirtieron en capital de trabajo. No reciben capacitación para el otorgamiento del crédito, y no capacitan a sus trabajadores. Considera a la capacitación como una inversión y relevante. Las Mypes precisan que su rentabilidad mejoro en los últimos años gracias al financiamiento y la capacitación. Concluye diciendo que la mayoría de las Mypes encuestadas obtienen financiamiento del sistema no bancario y no se capacitan ni capacitan a su personal, tanto el financiamiento y la capacitación influyó para que obtengan rentabilidad.

(Escobedo, 2018), manifiesta en su tesis “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de repuestos para motos del distrito de Yarinacocha, 2018” que su investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de repuestos para motos del distrito de Yarinacocha, 2018. La metodología de su investigación fue cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 25 microempresarios, cuyos resultados fueron: El 48% de los representantes legales tienen de 18 a 37 años de edad, el 72% son del sexo masculino, el 76% tienen estudios secundarios, el 72% tienen la condición de convivientes, no tienen profesión, se dedican al comercio. El 56% tienen de 6 a 10 años en el rubro, son formales, el 88% tienen de 1 a 2 trabajadores permanentes, tienen de 1 a 2 trabajadores eventuales, se formaron para obtener ganancias. El 84% se autofinancian sus actividades empresariales, el 84% de las microempresas no realizaron financiamiento y no pagaron



ninguna tasa de interés mensual. El 84% no recibieron capacitación previa al crédito, porque no realizaron financiamiento, el 72% recibieron la capacitación en los últimos años, el 48% se capacitaron en temas de manejo y marketing empresarial, el 84% de los trabajadores no recibieron capacitación. Considera a la capacitación como una inversión y relevante. El 84% precisa que el financiamiento no mejora su rentabilidad, porque no realizaron financiamiento, el 88% considera que la capacitación mejora su rentabilidad y su rentabilidad mejoró en los últimos años.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Teoría del financiamiento**

(Myers, 2007), en su libro “Fundamentos de Finanzas Corporativas”, nos dice que el financiamiento es la obtención del dinero que la persona requiere para que pueda ejecutar la inversión que requiere, desarrollar operaciones e impulsar el crecimiento de su empresa. Este lo puede obtener a través de recursos propios, autofinanciación, recursos generados de operaciones propias de la empresa y aportaciones de los socios, o de terceros como entidades bancarias con una deuda saldable en el corto, mediano o largo plazo.

(Sandrea, 2009), nos dice que el financiamiento es una opción con que la empresa cuenta para desarrollar estrategias de operación mediante la inversión, lo que les permite aumentar la producción, es decir, crecer, expandirse, abrirse en el mercado, construir o adquirir nuevos equipos o hacer otra inversión que se considere benéfica para sí misma.

Nos dice también que es la obtención de fondos para la puesta en marcha, mantenimiento o ampliación de una empresa. Para ello existen dos estrategias, como son

la estrategia a corto plazo, que es el que servirá para financiar necesidades de fondos estacionales y temporales, es decir, el capital de trabajo y pasivos, deudas y obligaciones que deben liquidarse en un plazo inferior a un año; y al estrategia a largo plazo, que es el que servirá para el financiamiento de los planes de crecimiento del negocio, ya sea para la ampliación de infraestructura, introducción de innovaciones tecnológicas, adquisición de maquinarias y equipos, capacitación del recurso humano, entre otros, generalmente para materializar estos fines, los recursos internos de las empresas no son suficientes, por lo que se ven obligadas a recurrir a la deuda a largo plazo.

(Torres, 2016), nos dice, que el financiamiento es un factor clave y elemental para el desarrollo y evolución de los procesos productivos, comerciales, expansión y emprendimiento de nuevos proyectos en las pequeñas y medianas empresas, de tal manera que entre todas las actividades que desarrolla una empresa u organización, la relacionada con el proceso de obtención del capital que necesita para funcionar, desarrollarse, así como expandirse de manera óptima es la del financiamiento.

El teórico (Drimer, 2008), nos dice que para obtener dinero que ayude a crecer a una empresa, se debe de recurrir a diferentes instrumentos financieros, como también a instituciones financieras, con el único fin del buen funcionamiento y marcha de una empresa, todo ello con la participación del área financiera ya que ayudarán en la toma de las decisiones estratégicas. Nos dice también, que el financiamiento se estructura por el endeudamiento y por el patrimonio neto, es decir, se refiere a endeudamiento al financiamiento externo que tiene una empresa en una entidad financiera, ya que va a tener un compromiso de pago con el mismo; y por el patrimonio neto se refiere a los fondos

propios que tiene la empresa, es decir, al capital, las reservas y la reinversión de parte de las utilidades, sostiene que esta última suele ser la principal fuente de financiamiento.

Sostiene (Dominguez, 2009) que, “una empresa tiene la necesidad solicitar un financiamiento a corto plazo para el desarrollo y cumplimiento de sus actividades operativas, indica, que el financiamiento a corto plazo consiste en obligaciones que se tiene que pagar en menos de un año y que son necesarias para sostener gran parte de activos circulantes de la empresa, es decir, el efectivo, las cuentas por cobrar y el inventario. Las empresas necesitan una utilización adecuada de las fuentes de financiamiento a corto plazo para una administración financiera eficiente. El crédito a corto plazo es una deuda que generalmente se programa para ser reembolsada dentro de un año. Nos dice también que es importante que la empresa utilice el financiamiento a corto plazo, para financiar necesidades estacionales de fondos en aumento correspondientes a cuentas por cobrar o inventario. Con respecto al financiamiento a largo plazo nos dice que, una deuda a largo plazo es un acuerdo formal para proveer fondos por mas de un año y la mayoría es para alguna mejora que beneficiará a la compañía y aumentará las ganancias. Por otro lado, el capital incluye los fondos que posee una empresa el cual se puede dividir en los que son aportados por los socios y los que se obtienen de los préstamos de terceros, teniendo en cuenta que los primeros siempre estarán relacionados con la cantidad de tiempo en que los recursos están en poder de la entidad, sobre los ingresos y activos empresariales”.

### **2.2.2 Teorías de la Capacitación**

(Chiavenato, 2009), sustenta que la capacitación “es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica, por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro, un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo. (pág. 312)”. Entonces decimos que la capacitación constituye un factor importante para que todos los colaboradores y responsables de la empresa aporten lo mejor para su productividad; es un proceso constante que busca la eficiencia y por ende, con ella alcanzar niveles elevados de productividad.

(Correa, 2012) en su entrevista, “La importancia de los trabajadores en CNN Chile” sostuvo que “la capacitación se debe considerar como una inversión, ya que se invierte en las personas, quienes se consideran uno de los recursos más importantes dentro de una organización. Además, genera el compromiso del trabajo en equipo, el compromiso de los empleados y los empleadores, se propaga la satisfacción y entrega en el trabajo por parte de los colaboradores. Las personas se sienten contentas, lo cual origina un buen clima laboral. El trabajador y los jefes se deben comprometer a aplicar las habilidades adquiridas

que aumenten la productividad de la empresa. Actualmente, hay más interés de parte de las empresas en capacitar a su personal, de eso depende la efectividad de la empresa. Dicha inversión debe considerarse a largo plazo, pues es para mejorar los servicios que presta la empresa. Los colaboradores deben desarrollar sus mayores competencias enfocadas a las tareas específicas”.

Una empresa tendrá potencial humano, cuando este se encuentre bien capacitado y motivado, por ende, logrará una atención eficiente ante el público.

También podemos mencionar que la capacitación es un elemento de mucha importancia en una empresa, ya que a través de este, tanto el empleador como el personal a su cargo adquieren conocimientos de acuerdo a las funciones que cumplen del rubro en el que se encuentran trabajando y alimentan el desarrollo de sus habilidades, debido a ello también, el empleado podrá ser eficaz en el desarrollo de sus funciones y llegar de esta manera a obtener el agrado y la preferencia de los clientes y por lo tanto su lealtad.

(Nowell, 2015) en su tesis “Capacitación y servicio al cliente” sostiene que, la capacitación es un proceso fundamental para que los colaboradores tengan conocimientos en áreas de atención, servicio, higiene, entre otros, para desarrollar un servicio eficiente al cliente. Para ello, es indispensables que las empresas implementen capacitaciones a los mismos, lo cual facilita el crecimiento de las competencias personales y empresariales.

### **2.2.3 Teorías de la Rentabilidad**

(Suárez, 2008) en su revista “Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo”, sostiene que “la rentabilidad es uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo. Se puede definir, además, como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa”.

(Díaz, 2010) manifiesta que la Rentabilidad es “la capacidad que tiene la empresa para generar beneficios con el uso de sus bienes y derechos”. Precisa también que la rentabilidad es la capacidad que tiene la empresa para generar beneficios que se utilizarán en futuras inversiones, producciones, ventas, márgenes, para seguir funcionando.

Para que un negocio obtenga rentabilidad, deberá basarse a la inversión que realice, de acuerdo a la habilidad del propietario, es decir, el propietario tiene que saber invertir para que obtenga rentabilidad y para ello se relaciona el liderazgo que éste posee, de allí se verá la capacidad que tiene para llevar a cabo proyectos, como también el de dirigir equipos humanos que muestren resultados favorables en la empresa, la visión y un planeamiento con respecto al crecimiento de la empresa y su capacidad de afrontar las dificultades que se pudieran presentar en el camino.

(Zamora, 2011), en su libro “Rentabilidad y ventaja comparativa” nos dice que, la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y

regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados .

### **III. Hipótesis**

La hipótesis no es aplicable en la presente investigación por ser descriptiva. (Barrera, 2012), nos dice en su libro “El Proyecto de Investigación, una comprensión holística que, “en los primeros tipos de investigación (exploratoria, descriptiva, analítica y comparativa) no se formulan hipótesis porque allí no se trabaja con relaciones de causa y efecto, las hipótesis implican relaciones de causa efecto, por lo tanto, sólo se pueden formular en las investigaciones donde están implicadas este tipo de relaciones. En la investigación descriptiva el investigador sólo tiene interés por saber cómo se manifiesta una determinada característica o condición, o un conjunto de características”.

## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de la investigación**

El diseño fue no experimental - descriptivo.

M      O      ►

Dónde:

M = Muestra conformada por las MYPE encuestadas.

O = Observación de las variables complementarias y principal.

#### **1. No experimental**

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

#### **2. Descriptivo**

Fue descriptivo porque el estudio se limitó a describir las principales características de las variables complementarias y principal.

### **4.2 Tipo y nivel de investigación**

#### **4.2.1 Tipo de investigación**

El tipo de la investigación fue cuantitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición (encuestas).



#### 4.2.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, debido a que sólo se limitó a describir la principal característica de la variable en estudio.

#### 4.3. Población y muestra

##### 4.3.1 Población

La población estará constituida por 30 micro y pequeñas empresas dedicadas al sector comercio - rubro Estación de Servicios del distrito de Yarinacocha, periodo 2018.

##### 4.3.2 Muestra

Para realizar la investigación se tomó una muestra dirigida de 30 MYPEs que representa el 100% de la población.

#### 4.4 Definición y operacionalización de variables

<b>Variable propietario</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Perfil de los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas sector comercio, rubro estación de servicios, 2018.	Son algunas características de los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro estación de servicios, 2018.	Sexo	Nominal: Masculino Femenino
		Grado de instrucción	Nominal: Sin instrucción Primaria

			Secundaria Instituto Universidad
<b>Variable MYPE</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Perfil de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro estación de servicios, 2018.	Son algunas características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro estación de servicios, 2018.	Antigüedad de las micro y pequeñas empresas.	Razón -Cinco años -Diez años -Quince años -Más de quince años
<b>Variable Financiamiento</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro estación de servicios, 2018.	Son algunas características relacionadas al financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro estación de servicios, 2018.	El financiamiento de su actividad es propio (autofinanciamiento)	Nominal: Si No
		Si el financiamiento es de terceros: A que entidades recurre para obtener financiamiento: Entidades bancarias (especificar el nombre)..... Que tasa de interés mensual paga	Nominal: Si No
		En las veces que solicitó el crédito a la entidad bancaria ¿le fue otorgado con facilidad?	Nominal: Si No

		El crédito otorgado por la entidad bancaria	Nominal: Si No
		¿fue el monto que Ud. Solicitó?	
		El financiamiento recibido ¿mejoró a su empresa?	Nominal: Si No
<b>Variable Capacitación</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro estación de servicios, 2018.	Son algunas características relacionadas a la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro estación de servicios, 2018.	Ud. Ha recibido capacitación para la mejor marcha de su empresa tributaria	Nominal: Si No
		Le ayudó la capacitación recibida a dirigir mejor a su empresa	Nominal: Si No
		Su personal a cargo recibió capacitación para la mejor atención al público	Nominal: Si No
		Vio mejores resultados en su empresa con la capacitación impartida a sus trabajadores	Nominal: Si No
		Cuántas veces al año su personal recibe capacitación	Nominal: Una vez Dos Veces Especificar
<b>Variable Rentabilidad</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>

Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro estación de servicios, 2018.	Son algunas características relacionadas a la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro estación de servicios, 2018.	Cree que el financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su empresa	<b>Nominal:</b> Si No
		Cree que la capacitación recibida ha mejorado la rentabilidad de su empresa	<b>Nominal:</b> Si No
		El esfuerzo y empeño realizado ha dado frutos con respecto a la rentabilidad obtenida en su empresa	<b>Nominal:</b> Si No
		En el año anterior, ¿ha mejorado la rentabilidad de su empresa?	<b>Nominal:</b> Si No
		Ha adoptado estrategias para que la rentabilidad de su empresa aumente	<b>Nominal:</b> Si No

Cabe mencionar que en el presente trabajo de investigación se tomó como principales variables al financiamiento, capacitación y rentabilidad, en cambio las variables: Perfil de las micro y pequeñas empresas y perfil de los propietarios y/o gerentes, son variables complementarias.

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

### **4.5.1 Técnicas**

Se empleó la técnica de la entrevista para relacionar el sujeto de estudio con el objeto, dotando al investigador de una teoría y un método adecuado para que la investigación tenga una orientación correcta y el trabajo de campo arroje datos exactos y confiables.

### **4.5.2 Instrumentos**

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

## **4.6. Plan de análisis**

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

## **4.7 Matriz de consistencia**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA		
Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeña empresas del sector comercio – rubro Estación de Servicios en el Distrito de Yarinacocha, 2018	<b>FORMULACIÓN</b>	<b>GENERAL</b>	financiamiento	1. Objetivos	- Crédito.	<b>TIPO Y NIVEL</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
	¿Cuáles son las principales características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas en el distrito de Yarinacocha del sector comercio-rubro Estación de Servicios, 2018?	Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas en el sector Comercio – rubro Estación de Servicios en el distrito de Yarinacocha, 2018.		<b>ESPECIFICO</b>	2. Intereses	- Entidades financieras. - Tasa de interés. - Monto del Crédito.	Cuantitativo- Descriptivo	
			Describir las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas en el sector Comercio – rubro Estación de Servicios en el distrito de Yarinacocha, 2018. Describir las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas en el sector Comercio – rubro Estación de Servicios en el distrito de Yarinacocha, 2018. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas en el sector Comercio – rubro Estación de Servicios en el distrito de Yarinacocha, 2018.		Micro y pequeñas empresas	1. Financiamiento		- Trabajadores
		2. Capacitaciones		- Recibe capacitación. - Total de capacitados		<b>MUESTRA</b>	Estuvo conformada por 30 micro empresas del sector comercio - rubro Estación de Servicios en el distrito de Yarinacocha	
		3. Empresarios	- Empresarios son capacitados					
			Rentabilidad	1. Financiamiento	- Mejoro de rentabilidad	<b>DISEÑO</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>
				2. Capacitación	- Mejoro de la rentabilidad de las empresas gracias a las capacitaciones	No experimental - descriptivo	Se aplicará la técnica de la encuesta	Los datos recogidos se procesarán en excel y la tabulación de datos en el software SPSS Versión 20 (Programa de estadística).
				3. Rentabilidad				

					- Mejora de la rentabilidad de sus empresas gracias al financiamiento			
--	--	--	--	--	---	--	--	--

#### **4.8 Principios Éticos**

(Aranda, 2008), sostiene en su artículo “Principios éticos y de calidad: buenas prácticas en la organización del conocimiento” que actualmente “la exigencia humana requiere dos actitudes: serenidad ante las cosas y apertura hacia el cambio para crear una nueva identidad, una nueva actitud frente a lo bueno y lo malo como una obra perdurable, seres con calidad humana y una sociedad digna que tenga un sentido de la vida humana y para darle ese verdadero sentido aparece la ética, una rama antiquísima de la ciencia filosófica. La ética conocida también como filosofía moral es aquel estudio o disciplina que se interesa por los juicios de aprobación o desaprobación, los juicios sobre lo correcto o lo incorrecto, la bondad o maldad, la virtud o el vicio, lo apetecible o lo sensato de las acciones, disposiciones, fines, objetos o estado de cosas. La ética es una teoría, investigación o explicación de un tipo de experiencia humana o forma de comportamiento de los hombres: el de la moral, pero considerado en su totalidad, diversidad y variedad. El valor de la ética como teoría está en lo que explica, no en prescribir o recomendar con vistas a la acción en situaciones concretas. Cuando hablamos de ética profesional, no sólo nos referimos a que la ética es para quienes tienen un título o son profesionales, sino que ésta en especial va destinada a las personas que ejercen una profesión u oficio en particular. Reconocemos entonces que la ética profesional tiene como objeto crear conciencia de responsabilidad, en todos y cada uno de los que ejercen una profesión u oficio, todo esto vinculado con la idea de un bien, por lo tanto, la moral está implícita en el ejercicio profesional.”

Destaca también que el hecho de que en las relaciones cotidianas de los individuos surgen constantemente problemas cuya solución no sólo afecta a la persona que lo crea sino también a otra u otras que sufren las consecuencias. Desde el primer instante en



que un profesional actúa como tal en la sociedad no debe utilizar el puesto para excluir a unos o para favorecer a otros, emitir normas en su ámbito laboral en beneficio propio, participar en el proceso de convocatorias o concursos favoreciendo a los miembros de su propia familia o allegados, aceptar dinero o regalos a cambio de dar un trato especial o favor a alguien como retribución por actos inherentes a sus funciones, mentir para encubrir a otros aún en contra de sus principios morales, perder el tiempo, pasar horas sin producir nada y no esforzarse en el trabajo. Tomar materiales de la institución para su uso personal o hacer uso indebido de los recursos disponibles en la misma. Encubrir y no denunciar actos ilícitos. Por el contrario, el profesional se debe a la sociedad y como tal debe servirla y entregar toda su calidad humana y moral adquirida desde sus primeros años de formación .

## V. Resultados

### 5.1 Resultados.

**1. Objetivo Específico N° 01:** describir las principales características del financiamiento de las mypes del sector comercio del distrito de Yarinacocha en el rubro de estación de servicios, periodo 2018.

#### 1.1) Tabla N° 1

¿El financiamiento es propio?		
Autofinanciamiento	Frecuencia	Porcentaje %
Si	15	50 %
No	15	50 %
Total	30	100 %

FUENTE: encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en el estudio

Tabla 1 ¿El financiamiento es propio?



**Interpretación:** Según tablas y gráficos el 50% del financiamiento de las Mypes es propio y el 50% no lo es.

## 1.2) Tabla N° 2

Entidades al que recurre para el financiamiento		
Entidad Financiera	Frecuencia	Porcentaje %
Cajas	3	20 %
Cooperativas	0	0 %
Bancos	12	80 %
Total	15	100 %

FUENTE: encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en el estudio

Tabla 2 Entidades al que recurre para el financiamiento



**Interpretación:** Según tablas y gráficos el 20% de los representantes de las Mypes recurren a cajas financieras para solicitar un financiamiento, el 80% recurren a bancos. Se concluye que el mayor porcentaje recurren a bancos para solicitar un financiamiento.

### 1.3) Tabla N° 3

¿Su crédito le fue otorgado con facilidad?		
Crédito aprobado con facilidad	Frecuencia	Porcentaje %
Si	10	67 %
No	5	33 %
Total	15	100 %

FUENTE: encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en el estudio

Tabla 3 ¿Su crédito le fue otorgado con facilidad?



**Interpretación:** Según tablas y gráficos el 67% del crédito solicitado le fue otorgado con facilidad y al 33% no lo fue. Se concluye que el mayor porcentaje le fue otorgado el crédito por parte de la entidad financiera con facilidad.

#### 1.4) Tabla N° 4

¿El crédito otorgado fue el monto que solicitó?		
Cantidades	Frecuencia	Porcentaje%
Sí	9	60 %
No	6	40 %
Total	15	100 %

FUENTE: encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en el estudio

Tabla 4 ¿El crédito otorgado fue el monto que solicitó?



**Interpretación:** Según tablas y gráficos el 60% del crédito otorgado fue el importe que la Mype solicitó, el 40% no fue aceptado por la entidad financiera el importe que la Mype solicitó.

### 1.5) Tablas N° 5

¿El financiamiento recibido mejoró su empresa?		
Financiamiento	Frecuencia	Porcentaje %
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en el estudio

Tabla 5 ¿El financiamiento recibido mejoró su empresa?



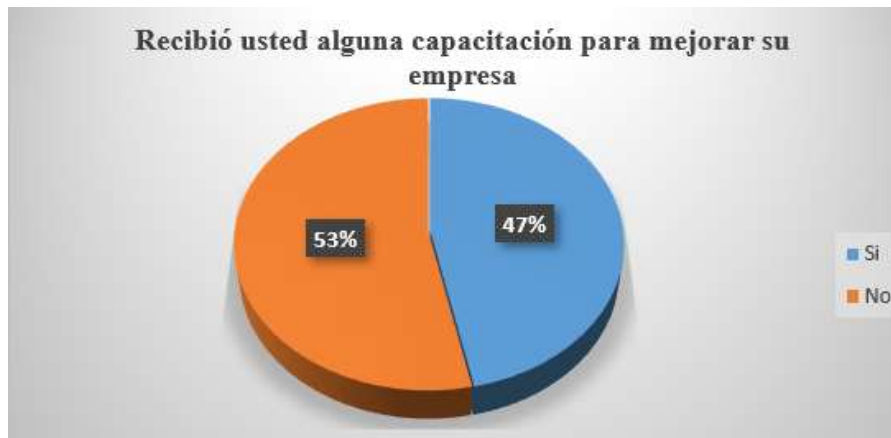
**Interpretación:** Según tablas y gráficos el 100% de las Mypes cuyos representantes dijeron que el financiamiento fue otorgados por terceros, fue el que mejoró sus empresa. Se concluye que las Mypes de los 15 representantes mejoró gracias al financiamiento realizado por terceros.

**2. Objetivo Específico N° 02:** describir las principales características de la capacitación de las mypes del sector comercio del distrito de Yarinacocha en el rubro de estación de servicios, periodo 2018.

**2.1) Tabla N° 6**

<b>¿Recibió usted alguna capacitación para mejorar su empresa?</b>		
Capacitación para un crédito	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	47 %
No	16	53 %
Total	30	100 %
FUENTE: encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en el estudio		

*Tabla 6 ¿Recibió usted alguna capacitación para mejorar su empresa?*



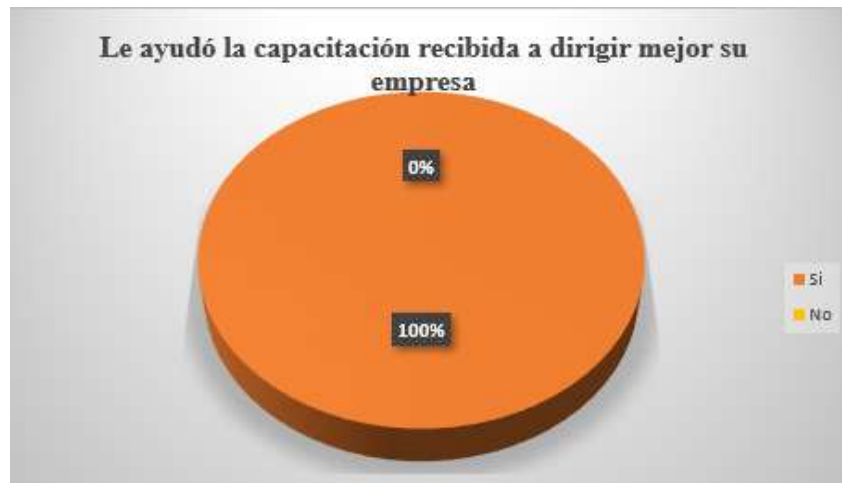
**Interpretación:** Según tablas y gráficos el 47% de los representantes legales si recibió capacitación y el 53% no la recibió.

## 2.2) Tabla N° 7

¿Le ayudó la capacitación recibida a dirigir mejor a su empresa?		
Rentabilidad y capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	100 %
No	0	0 %
Total	14	100 %

FUENTE: encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en el estudio

Tabla 7¿ Le ayudó la capacitación recibida a dirigir mejor a su empresa?



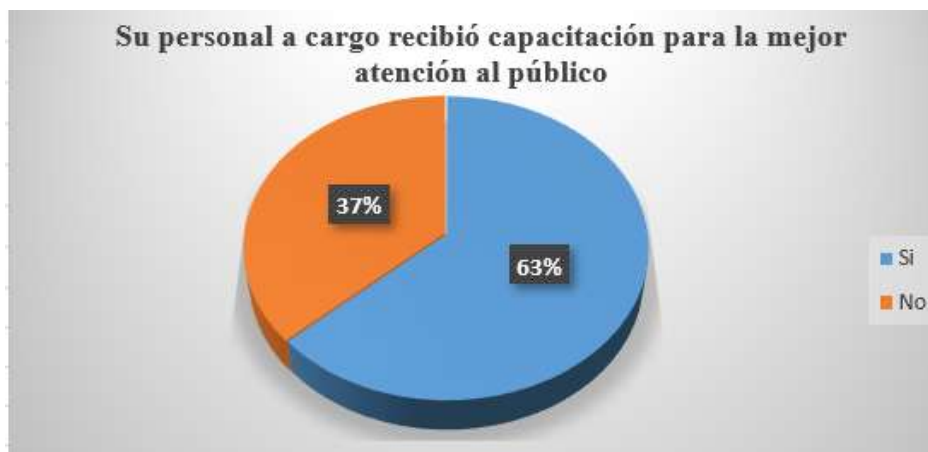
**Interpretación:** Según tablas y gráficos el 100% de las Mypes cuyo personal recibió capacitación si ayudó a dirigir mejor su empresa.



2.3) Tabla N° 8

Su personal a cargo recibió capacitación para la mejor atención al público		
Rentabilidad y capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	63 %
No	11	37 %
Total	30	100 %
FUENTE: encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en el estudio		

Tabla 8 Su personal a cargo recibió capacitación para la mejor atención al público



**Interpretación:** Según tablas y gráficos del 100% de las Mypes encuestadas, el 63% del personal a cargo de los microempresarios recibió capacitación para mejorar su atención al público y el 37% no la recibió

## 2.4) Tabla N° 9

¿Vio mejores resultados en su empresa con la capacitación impartida a sus trabajadores?		
Rentabilidad y capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	89 %
No	2	11 %
Total	19	100 %

FUENTE: encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en el estudio

Tabla 9; Vio mejores resultados en su empresa con la capacitación impartida a sus trabajadores?



**Interpretación:** Según tablas y gráficos, el 89% de los encuestados vió mejores resultados en sus empresa gracias a la capacitación brindada a sus trabajadres y el 11% no la vió.

**2.5) Tabla N° 10**

<b>¿Cuántas veces al año su personal recibe capacitación?</b>		
<b>Rentabilidad y capacitación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Una vez	4	21 %
Dos veces	16	79 %
Especificar	0	0 %
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100 %</b>
<b>FUENTE:</b> encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en el estudio		

*Tabla 10 ¿Cuántas veces al año su personal recibe capacitación?*



**Interpretación:** Según tablas y gráficos, el 79% de los encuestados recibe capacitación dos veces al año y el 21% solo recibe una vez al año.

**3. Objetivo Específico N° 03:** Describir las principales características de la rentabilidad de las mypes del sector comercio del distrito de Yarinacocha en el rubro de estación de servicios, periodo 2018.

**3.1) Tabla N° 11**

<b>¿El financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su empresa?</b>		
Rentabilidad y capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%
FUENTE: encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en el estudio		

*Tabla 11 ¿El financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su empresa?*



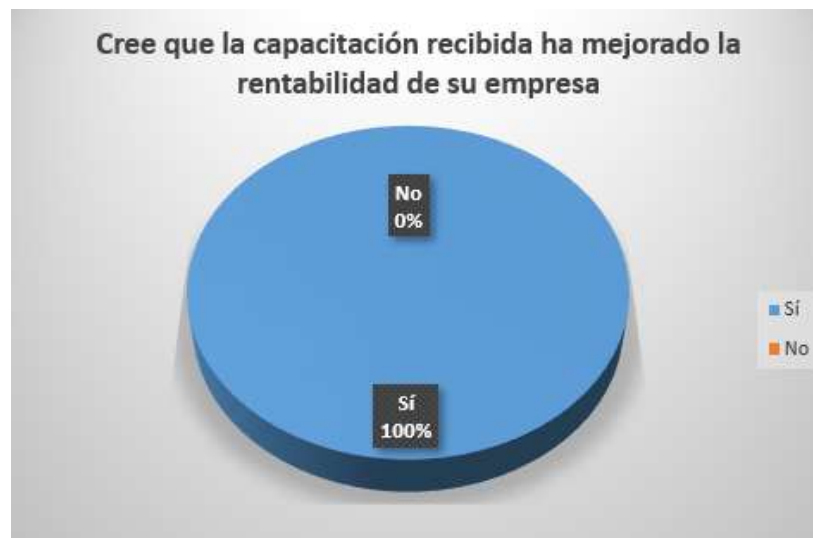
**Interpretación:** Según tablas y gráficos, el 100% de los encuestados afirmó que el financiamiento otorgado si mejoró la rentabilidad de su empresa.

### 3.2) Tabla N° 12

¿Cree que la capacitación recibida ha mejorado la rentabilidad de su empresa?		
Rentabilidad y capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	100%
No	0	0%
Total	17	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en el estudio

Tabla 12 ¿Cree que la capacitación recibida ha mejorado la rentabilidad de su empresa?



**Interpretación:** Según tablas y gráficos, el 100% de los encuestados afirmó que la capacitación si mejoró la rentabilidad de su empresa.

### 3.3) Tabla N° 13

¿El esfuerzo y empeño realizado ha dado frutos con respecto a la rentabilidad obtenida en su empresa?		
Rentabilidad y capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%
FUENTE: encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en el estudio		

Tabla 13 ¿El esfuerzo y empeño realizado ha dado frutos con respecto a la rentabilidad obtenida en su empresa?

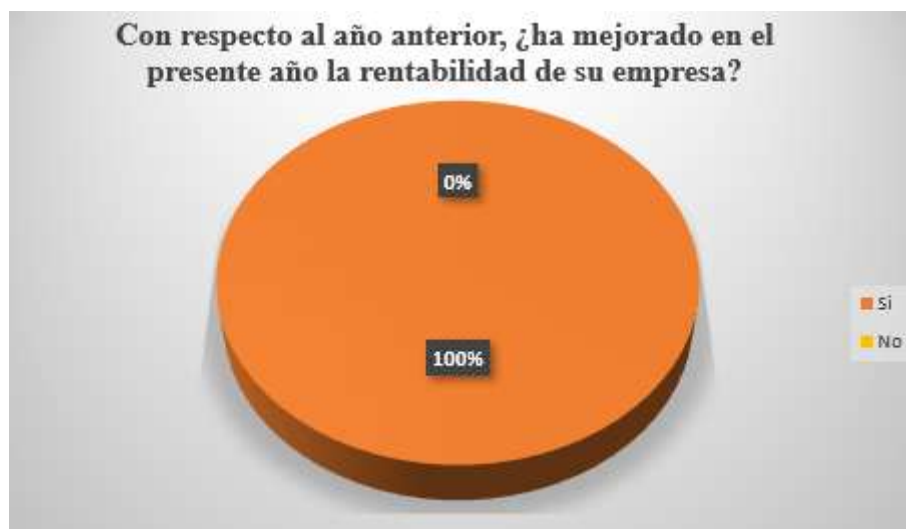


**Interpretación:** Según tablas y gráficos, el 100% de los encuestados afirmó que el esfuerzo y empeño realizado dio frutos en la rentabilidad de sus empresa.

### 3.4) Tabla N° 14

Con respecto al año anterior, ¿ha mejorado en el presente año la rentabilidad de su empresa?		
Rentabilidad y capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Total	30	100%
FUENTE: encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en el estudio		

Tabla 14 Con respecto al año anterior, ¿ha mejorado en el presente año la rentabilidad de su empresa?



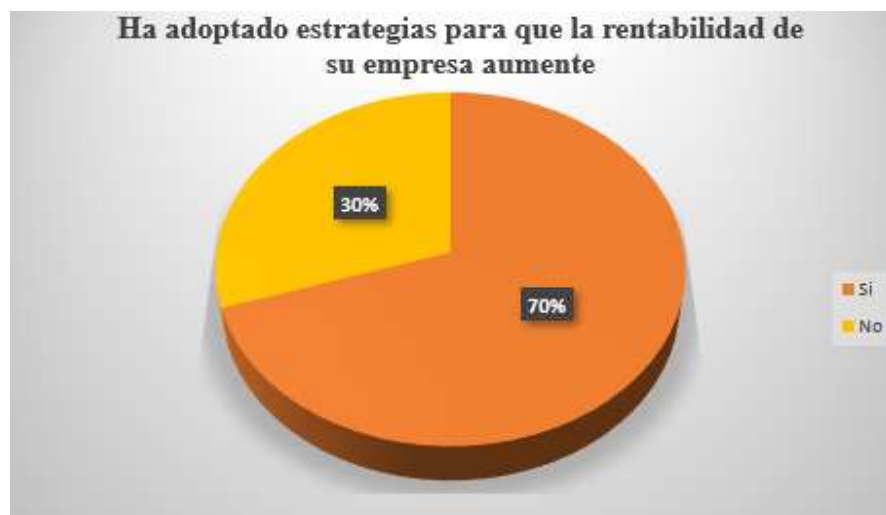
**Interpretación:** Según tablas y gráficos, el 100% de los encuestados afirmó que vió mejoras en la rentabilidad de sus empresa con respecto al año anterior.

### 3.5) Tabla N° 15

¿Ha adoptado estrategias para que la rentabilidad de su empresa aumente?		
Rentabilidad y capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	70%
No	9	30%
Total	30	100%

FUENTE: encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en el estudio

Tabla 15 ¿Ha adoptad estrategias para que la rentabilidad de su empresa aumente?



**Interpretación:** Según tablas y gráficos, el 70% de los encuestados adoptó estrategias para que la rentabilidad de sus empresa aumente y el 30% no la adoptó.



## 5.2 Análisis de Resultados

### **Respecto al objetivo específico 01: describir las principales características del financiamiento de las mypes del sector comercio del distrito de Yarinacocha en el rubro de estación de servicios, periodo 2018**

- Del 100% de empresarios encuestados del rubro estación de servicios, se tiene como condición según las tablas y gráficos que el 50 % del financiamiento es propio y el 50% es por terceros (Ver tabla 1), según la encuesta realizada por el autor (Escobedo, 2018), nos dice que el 84% de sus encuestados se autofinancian y el 16% reciben financiamientos de terceros.
- Del 100% de empresarios encuestados del rubro estación de servicios, se tiene según las tablas y gráficos que el 20 % del financiamiento obtenido lo hicieron en cajas y el 80% recibieron préstamos de bancos (Ver tabla 2). Por el contrario el autor (Escobedo, 2018) nos dice que el 16% realizaron préstamos en bancos, existiendo una gran diferencia con el resultado que obtuve.
- Del 100% de empresarios encuestados del rubro estación de servicios, se llegó a los resultados según las tablas y gráficos que el 67 % el crédito otorgado por las entidades financieras fue con facilidad y el 33% el crédito no fue otorgado con facilidad (Ver tabla 3).
- Del 100% de empresarios encuestados del rubro estación de servicios, se llegó a los resultados según las tablas y gráficos que al 60 % el banco le otorgó el crédito por el monto que fue solicitado y el 40% aduce que no le fue otorgado (Ver tabla 4) .

- Del 100% de empresarios encuestados del rubro estación de servicios, se llegó a los resultados según las tablas y gráficos que el 100% del financiamiento recibido mejoró a su empresa, muy por el contrario con los resultados del autor (Escobedo, 2018) que según su encuesta manifiesta que el financiamiento recibido no mejoró en el crecimiento de su empresa (Ver tabla 5) .

**Respecto al objetivo específico 02: describir las principales características de la capacitación de las mypes del sector comercio del distrito de Yarinacocha en el rubro de estación de servicios, periodo 2018**

- Del 100% de empresarios encuestados del rubro estación de servicios, se llegó a los resultados según las tablas y gráficos que el 47% recibió capacitación para mejorar su empresa y el 53.33% no la recibió (Ver tabla 6). Comparando con el autor (Lazo, 2014), según su encuesta, nos dice que el 70% de los empresarios consideran que la capacitación es relevante para la mejora de sus empresas.
- Del 100% de empresarios encuestados del rubro estación de servicios, se llegó a los resultados según las tablas y gráficos que el 100% afirma que la capacitación le ayudó en la mejor dirección de su empresa (Ver tabla 7). (Lazo, 2014) según su encuesta nos dice que el 60% considera que la capacitación es una inversión.
- Del 100% de empresarios encuestados del rubro estación de servicios, se llegó a los resultados según las tablas y gráficos que el 63% del personal recibió capacitación para mejorar en la atención al público y el 37% del personal no la recibió (Ver tabla 8). Por el contrario (Escobedo, 2018) nos

dice en su encuesta realizada a los microempresarios que solo el 16% se capacitó en prestación de mejor servicio al cliente.

- Del 100% de empresarios encuestados del rubro estación de servicios, se llegó a los resultados según las tablas y gráficos que el 89% de los microempresarios vio resultados favorables en sus empresas con respecto a la capacitación impartida a sus trabajadores y el 11% no lo vio (Ver tabla 9). Un resultado similar obtuvo el autor (Lazo, 2014) en la encuesta dirigida a los empresarios de su estudio realizado, nos dice que el 70% consideran que la capacitación es relevante para sus empresas.
- Del 100% de empresarios encuestados del rubro estación de servicios, se llegó a los resultados según las tablas y gráficos que el 79% su personal a cargo recibe capacitación dos veces al año y el 21% una vez al año (Ver tabla 10) . Asimismo, estos resultados son poco parecidos a los encontrados por (Escobedo, 2018), porque nos dice que el 72% de los representantes de las micro y pequeñas empresas recibió una capacitación en el último año.

**Respecto al objetivo específico 03: describir las principales características de la rentabilidad de las mypes del sector comercio del distrito de Yarinacocha en el rubro de estación de servicios, periodo 2018**

- Del 100% de empresarios encuestados del rubro estación de servicios, se llegó a los resultados según las tablas y gráficos que el 100% afirma que el financiamiento otorgado mejoró la rentabilidad de su empresa (Ver tabla 11). Lo que nos dice el autor (Escobedo, 2018) en los resultados de su

encuesta es que solo el 16% de los microempresarios encuestados creen que el financiamiento mejoró la rentabilidad de sus empresas.

- Del 100% de empresarios encuestados del rubro estación de servicios, se llegó a los resultados según las tablas y gráficos que el 100% afirma que la capacitación recibida mejoró la rentabilidad de su empresa (Ver tabla 12). Dato similar al del autor (Escobedo, 2018), que nos dice que el 88% de las microempresas que encuestó si creen que la capacitación mejoró la rentabilidad.
- Del 100% de empresarios encuestados del rubro estación de servicios, se llegó a los resultados según las tablas y gráficos que el 100% afirma que el esfuerzo y empeño realizado ha dado frutos con respecto a la rentabilidad obtenida en su empresa (Ver tabla 13).
- Del 100% de empresarios encuestados del rubro estación de servicios, se llegó a los resultados según las tablas y gráficos que el 100% afirma que en el presente año tuvo mejorías en la rentabilidad de su empresa con respecto al año anterior (Ver tabla 14). Dato similar al del autor (Escobedo, 2018) quien nos dice según sus encuestas que el 100% de las microempresas encuestadas, incrementó en los últimos años su rentabilidad.
- Del 100% de empresarios encuestados del rubro estación de servicios, se llegó a los resultados según las tablas y gráficos que el 70% afirma que ha adoptado estrategias para aumentar la rentabilidad de su empresa y el 30% no lo hizo .

## VI. Conclusiones

Luego de conocer y analizar los resultados obtenidos en la presente investigación y teniendo en cuenta sus objetivos sobre la caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mypes del sector comercio, rubro estación de servicios del distrito de Yarinacocha, período 2018, se concluye.

**Respecto al objetivo específico 01: describir las principales características del financiamiento de las mypes del sector comercio del distrito de Yarinacocha en el rubro de estación de servicios, periodo 2018.**

Respecto al financiamiento se concluye que el 50% de las mypes encuestadas manifestaron que su financiamiento es propio y el 50% que fue de terceros, el 20% manifiesta que el financiamiento le fue otorgado por cajas, el 80% por bancos, el 67% manifestaron que el crédito le fue otorgado con facilidad y el 33% manifestaron que les hicieron trabas, el 60% manifestó que el crédito otorgado fue el monto que solicitó y el 30% argumentó que no lo fue, el 100% manifiesta que el financiamiento recibido mejoró su empresa. Entonces, podemos mencionar que la mitad de los encuestados confían en los préstamos de entidades financieras para mejorar el financiamiento de sus mypes. Entonces, se puede notar que del 100% de las mypes encuestadas el 50% creó su mype por autofinanciamiento y el resto por financiamiento de terceros, los cuales lo recibieron de bancos, cuyo crédito solicitado les fue otorgado con facilidad, el mismo que hizo que su mype mejore y continuar para adelante.

**Respecto al objetivo específico 02: describir las principales características de la capacitación de las mypes del sector comercio del distrito de Yarinacocha en el rubro de estación de servicios, periodo 2018**

Tenemos que el 47% de las mypes encuestadas manifestó que sí recibieron

capacitación y el 53% no la recibió, entre tanto, el 100% manifestó que la capacitación recibida le ayudó a dirigir mejor a su empresa, el 63% declararon que el personal que recibió capacitación le ayudó en mejorar en la atención al público y el 11% manifestaron que no; el 89% de los representantes encuestados manifestaron que la capacitación impartida a sus trabajadores dio resultados en su empresa, mientras que el 11% dijo que no, el 21% manifestó que su personal recibió capacitación una vez con respecto al año encuestado y el 79% manifestó que recibió dos veces en el año. Entonces, podemos mencionar que según encuesta, lo que predomina es que la capacitación impartida a sus mypes fue de mucha importancia para sus desarrollo.

**Respecto al objetivo específico 03: describir las principales características de la rentabilidad de las mypes del sector comercio del distrito de Yarinacocha en el rubro de estación de servicios, periodo 2018**

Se concluye que el 100% de los representantes legales encuestados manifestaron que el financiamiento si mejoró la rentabilidad de sus empresas; el 100% de los representantes legales encuestados manifestaron que la capacitación si mejoró la rentabilidad de sus empresas; el 100% manifestaron que el esfuerzo y empeño realizado a dado frutos rentables; el 100% de los representantes legales encuestados manifestó que la rentabilidad de sus empresas si ha mejorado en el último año; el 100% manifestó que la rentabilidad de su empresa aumentó debido a estrategias; Queda claro que el financiamiento y la capacitación ayudó a obtener una mejor rentabilidad de las Mypes del sector comercio, rubro estación de servicios del distrito de Yarinacocha 2018.

## VII. Aspectos Complementarios

### 7.1 Referencias Bibliográficas

- Aguilar, A. (2015). Sistema financiero ecuatoriano y el acceso a financiamiento de las Pymes. *Observatorio PYME*.
- Aguilar, J. (2016). *Caracterización de la formalización y la capacitación de las mypes del sector comercio – rubro distribuidoras de gas doméstico en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2012 – 2013*. Chimbote: Repositorio Uladech.
- Aranda, R. S. (2008). PRINCIPIOS ETICOS Y DE CALIDAD: BUENAS PRACTICAS EN LA ORGANIZACION DEL CONOCIMIENTO. *BIBLIOS*, 1-15.
- Avolio, B. (2011). *Factores que limitan el crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES)*. Obtenido de [revistas.pucp.edu.pe: file:///C:/Users/LENOVO%203/Downloads/4126-Texto%20del%20art%C3%ADculo-15740-1-10-20130120.pdf](http://revistas.pucp.edu.pe/file:///C:/Users/LENOVO%203/Downloads/4126-Texto%20del%20art%C3%ADculo-15740-1-10-20130120.pdf)
- Barrera, J. H. (2012). *EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, UNA COMPRENSIÓN HOLÍSTICA*. Caracas: Quiron.
- Chiavenato. (2009). *Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las Pymes*. Obtenido de *Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las Pymes*.
- Correa, R. (28 de Noviembre de 2012). *La importancia de los trabajadores*. Obtenido de *La importancia de los trabajadores*: [https://www.cnnchile.com/economia/la-importancia-de-la-capacitacion-de-trabajadores\\_20121128/](https://www.cnnchile.com/economia/la-importancia-de-la-capacitacion-de-trabajadores_20121128/)
- Cotacallpa, L. (2013). *GESTION DE MYPE*. LIMA: IMPRENTA UNION.
- Diaz, M. (2010). El análisis de los estados contables en un entorno dinámico y gerencial de la empresa. *Universo Contabil*, 121-140.
- Dominguez, I. (2009). *Fundamentos teóricos y conceptuales sobre estructura de financiamiento*. Obtenido de *Fundamentos teóricos y conceptuales sobre*

estructura de financiamiento: <https://www.gestiopolis.com/estructura-de-financiamiento-fundamentos-teoricos-y-conceptuales/>

Drimer, R. L. (2008). *Teoría del financiamiento y evaluación y aportes*. Obtenido de Teoría del financiamiento y evaluación y aportes: [http://157.92.136.59/download/tesis/1501-1199\\_DrimerRL.pdf](http://157.92.136.59/download/tesis/1501-1199_DrimerRL.pdf)

Escobedo, A. (2018). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de repuestos para motos del distrito de Yarinacocha, 2018*. Pucallpa: Repositorio Uladech.

Hidalgo, A. (2016). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro pollerías de la ciudad de Talara - Perú en el año 2015*. Piura: Repositorio Uladech.

Lazo, L. (2014). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector servicio - rubro servicentro del distrito de Callería-Pucallpa, período 2011 - 2012*. Pucallpa: Repositorio Uladech.

León, G. (2017). *Caracterización del financiamiento, la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro estudios contables del distrito de Yarinacocha, 2017*. Pucallpa: Repositorio Uladech.

Myers, R. B. (2007). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. México: Mc Graw Hill.

Nowell, C. (Abril de 2015). *Capacitacion y servicio al cliente*. Obtenido de Capacitacion y servicio al cliente: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>

Puente, A. (2009). *Finanzas corporativas para el Perú*. Lima: Pacífico Editores SAC.

Sandrea, M. B. (2009). *Estrategias del Financiamiento para el desarrollo endógeno del sector confección zuliano*. Obtenido de Estrategias del Financiamiento para el desarrollo endógeno del sector confección zuliano: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99312516008.pdf>



- Sanhueza, A. (2011). *Microempresa y microfinanzas como instrumento de desarrollo local: evaluación de impacto del microcrédito en la Región de La Araucanía, Chile*. Auracania: Repositorio Uam.
- Suárez, B. D. (Abril de 2008). *Indicadores de la rentabilidad: herramientas ára la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo*. Obtenido de Indicadores de la rentabilidad: herramientas ára la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría media ubicados en Maracaibo: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673008.pdf>
- SUBIA, L. C. (2013). *GESTION DE MYPE*. LIMA: IMPRENTA UNION.
- Torres, A. (2016). *Financiamiento utilizado por las pequeñas y medianas empresas ferreteras*. Obtenido de Financiamiento utilizado por las pequeñas y medianas empresas ferreteras: <file:///C:/Users/LENOVO%203/Downloads/Dialnet-FinanciamientoUtilizadoPorLasPequeñasYMedianasEmpr-6430961.pdf>
- Zamora, A. (2011). *RENTABILIDAD Y VENTAJA COMPARATIVA: UN ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN DE GUAYABA EN EL ESTADO DE MICHOACÁN*. En A. Zamora, *RENTABILIDAD Y VENTAJA COMPARATIVA: UN ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN DE GUAYABA EN EL ESTADO DE MICHOACÁN*. Editorial Académica Española.

## ANEXOS

### ANEXO N° 01

#### 8.1 Cronograma de actividades

N°	Actividades	Cronograma-2019			
		M	J		
01	Solicitar el permiso a ULADECH para realizar encuesta	X			
02	Elaborar el cuestionario	X			
03	Visita a la empresa y entrevista	X			
04	Realización de encuesta		X		
05	Plasmar las respuestas obtenidas		X		
06	Elaboración del informe		X		
07	Elaboración del primer borrador		X		
08	Corrección del borrador realizado		X		
09	Redacción oficial		X		
10	Presentación oficial		X		

**ANEXO N° 02**

**8.2 Presupuesto**

<b>PRESUPUESTO</b>			
<b>LOCALIDAD:</b> Yarinacocha – Ucayali			
<b>Rubros</b>	<b>Cant.</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
<b>Bienes de consumo:</b>			
▪ Lapiceros	07 Und.	0.50	3.50
▪ Fólder y fastener	08 Und.	1.00	8.00
▪ Papel bond de 75 gr. T/A-4	04 Millar	24.00	96.00
▪ Cuadernillo	01 Und.	3.50	3.50
<b>Total bienes de consumo</b>			<b>111.00</b>
<b>Servicios:</b>			
▪ Pasajes			50.00
▪ Impresiones	500 Und.	0.50	200.00
▪ Copias	350 Und.	0.10	35.00
▪ Anillado	05 Und.	5.00	25.00
▪ Internet	2 meses	50.00	100.00
<b>Total Servicios</b>			<b>410.00</b>
<b>Total General</b>			<b>521.00</b>

ANEXO N° 03



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

- **Instrumentos de Recolección (encuesta)**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de**  
**Las micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio – rubro estación de servicios del distrito de Yarinacocha, período 2018”**

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

*Encuestador* (a):..... *Fecha:*

...../...../2019

Razón Social:.....RUC

N°.....

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

### **MYPEs:**

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

#### **1.2 Sexo:**

- Masculino.....
- Femenino.....

#### **1.3 Grado de instrucción:**

- Secundaria Completa.....
- Superior universitaria completa.....
- Superior universitaria incompleta.....
- Superior no universitaria Completa.....

#### **1.4 Estado Civil:**

- Soltero...
- Casado.....
- Conviviente....
- Divorciado.....
- Otros.....

#### **1.5 Profesión:.....Ocupación.....**

## **II. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPEs:**

#### **2.1 Tiempo que se encuentra en el sector y rubro**

- Un año 5
- Dos años 10
- Tres años 15
- Más de quince años.:.....

#### **2.2 La Mype es formal: Si.....No.....**

La Mype es informal: Si.....No.....

**III. DEL FINANCIAMIENTO DE LAS MYPES:**

3.1 El financiamiento de su actividad es propio (autofinanciamiento):

Si.....No.....Con financiamiento de terceros: Si.....No.....

3.2 Si el financiamiento es de terceros: A que entidades recurre para obtener

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

3.3 En las veces que solicitó el crédito a la entidad bancaria ¿le fue otorgado con facilidad?

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

3.4 El crédito otorgado por la entidad bancaria ¿fue el monto que Ud.

Solicitó?

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

3.5 El financiamiento recibido ¿mejoró a su empresa?

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

**IV DE LA CAPACITACIÓN A LAS MYPES:**

4.1 Ud. Ha recibido capacitación para la mejor marcha de su empresa”

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

4.2 Le ayudó la capacitación recibida a dirigir mejor a su empresa

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

4.3 Su personal a cargo recibió capacitación para la mejor atención al público

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

4.4 Vio mejores resultados en su empresa con la capacitación impartida a sus trabajadores

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

4.5 Cuántas veces al año su personal recibe capacitación

- Una vez.....

- Dos veces.....

- Especificar.....

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

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

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

5.2 Cree que la capacitación recibida ha mejorado la rentabilidad de su empresa

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

5.3 El esfuerzo y empeño realizado ha dado frutos con respecto a la rentabilidad obtenida en su empresa

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

5.4 Con respecto al año anterior, ¿ha mejorado en el presente año la rentabilidad de su empresa?

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

5.5 Ha adoptado estrategias para que la rentabilidad de su empresa aumente

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