



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACION DEL FINANCIAMIENTO Y
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTES, TURISMO Y SERVICIOS MULTIPLES
“SAN CRISTOBAL DE TAMBO” S.C.R.L. AYACUCHO
2019**

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

AUTOR

ASCARZA SANTAFE, SOLEDAD

ORCID: 0000-0003-3583-7997

ASESOR

QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR

ORCID: 0000-0002-2286-4606

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Ascarza Santafe, Soledad

ORCID: 0000-0003-3583-7997

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

ASESOR

Quiroz Calderon, Milagro Baldemar

ORCID: 0000-0002-2286-4606

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

Ortiz Gonzalez, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....
Dr. Luis Fernando, Espejo Chacón
PRESIDENTE

.....
Dra. Mirian Noemí, Rodríguez Vigo
MIEMBRO

.....
Mgtr. Luis, Ortiz González
MIEMBRO

.....
Mgtr. Milagro Baldemar, Quiroz Calderón
ASESOR

HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA

DEDICATORIA

Este proyecto lo dedico a mi padre que desde el cielo guía mis pasos a mi madre quien es el pilar fundamental de mi vida, a Dios por iluminarme y guiarme en el andar de cada día, al docente tutor del curso por apoyarme y guiarme en el desarrollo del proyecto.

RESUMEN Y ABSTRACT

La empresa de transporte “San Cristóbal de Tambo” S.C.R.L., viene atravesando por momentos difíciles, ya que cuenta con una flota de unidades con mas de 20 años de antigüedad, razón que requiere un crédito de parte de entidades financieras, para adquirir nueva flota y brindar una mejor calidad de servicio a los clientes, de esta manera obtenga mayor rentabilidad. El objetivo general de la investigación es: Describir las principales características del financiamiento y rentabilidad de la Empresa de Transportes, Turismo y Servicios Múltiples “San Cristóbal de Tambo” S.C.R.L., Ayacucho 2019. La metodología, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Los principales resultados: El 100% de los encuestados, manifestaron que el financiamiento solventa los gastos operativos de la empresa. El 80% manifestaron que la obtención del crédito ayuda el desarrollo empresarial. El 70% señalaron que el financiamiento ayuda adquirir bienes de activo fijo para la empresa. El 80% señalaron que la rentabilidad de la empresa creció gracias al financiamiento. El 90% respondieron que la inversión incremento la rentabilidad de la empresa. El 90% respondieron que la calidad de servicios al cliente incremento la rentabilidad. Finalmente, se identificó que el financiamiento es un factor muy importante para cumplir con las obligaciones de la empresa y adquirir capital de trabajo, con la finalidad de brindar calidad de servicio al cliente, de esta manera incrementando la rentabilidad de la empresa.

Palabras Claves: Calidad, capacitación, financiamiento, rentabilidad, mype.

ABSTRACT

The transport company "San Cristóbal de Tambo" SCRL, has been going through difficult times, since it has a fleet of units with more than 20 years old, reason that requires a loan from financial institutions, to acquire a new fleet and provide a better quality of service to customers, thus obtaining greater profitability. The general objective of the research is: Describe the main characteristics of the financing and profitability of the Transport, Tourism and Multiple Services Company "San Cristóbal de Tambo" SCRL, Ayacucho 2019. The methodology, the survey technique was used and as an instrument the questionnaire. The main results: 100% of those surveyed stated that financing pays for the company's operating expenses. 80% stated that obtaining credit helps business development. 70% indicated that financing helps to acquire fixed assets for the company. 80% indicated that the profitability of the company grew thanks to the financing. 90% responded that the investment increased the profitability of the company. 90% responded that the quality of customer services increased profitability. Finally, it was identified that financing is a very important factor to fulfill the obligations of the company and acquire working capital, in order to provide quality of service to the client, thus increasing the profitability of the company.

Keywords: Quality, training, financing, profitability, mype.

CONTENIDO

1. TÍTULO DE TESIS	¡Error! Marcador no definido.
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	¡Error! Marcador no definido.
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA.....	iv
5. RESUMEN Y ABASTRACT	v
6. CONTENIDO.....	vii
7. INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	11
II. REVISIÓN DE LITERATURA	14
2.1. Antecedentes.....	14
2.1.1 Internacional	14
2.1.2 Nacionales	16
2.1.3 Locales.....	18
2.2 Bases Teóricas de la Investigación.....	21
2.2.1 Teoría de la Financiamiento	21
2.2.2 Teoría de la rentabilidad	25
2.2.3 Teoría de las micro y pequeñas empresas	27
2.3 Marco conceptual	28
2.3.1 Concepto de Financiamiento	28
2.3.2 Concepto de Rentabilidad.....	28
2.3.3 Concepto de MYPE.....	28
III. HIPÓTESIS.....	29
IV. METODOLOGÍA	30
4.1 Diseño de la investigación.....	30

4.2. El universo y muestra	30
4.2.1 El universo.....	30
4.2.2 Muestra	31
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	32
4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	34
4.4.1 Técnicas	34
4.4.2 Instrumento	34
4.5. Plan de Análisis	34
4.6 Matriz de consistencia	35
V. RESULTADOS	39
5.1 Resultados.....	39
5.1.1 Resultado del objetivo específico N° 1:.....	39
5.1.2 Resultado del objetivo específico N° 2:.....	44
5.2 Análisis de Resultados.....	49
5.2.1 Respecto al objetivo específico N° 1:.....	49
5.2.2 Respecto al objetivo específico N° 2:.....	50
VI. CONCLUSIONES	52
6.1 Respecto al objetivo específico N° 1:.....	52
6.2 Respecto al objetivo específico N° 2:.....	52
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	53
RECOMENDACIONES	53
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXO.....	58
ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	58
ANEXO N° 2: MAPA DE AYACUCHO	60
ANEXO N° 3: FOTOGRAFÍAS REALIZANDO LA ENCUESTA ..	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Cree usted que el financiamiento solventa los gastos operativos de la empresa?	39
Tabla 2: ¿Cree usted que la obtención del crédito ayuda el desarrollo empresarial ?.	400
Tabla 3: ¿Cree usted que el financiamiento incrementa la venta de pasajes?	411
Tabla 4: ¿Cree usted que el financiamiento ayuda adquirir bienes de activo fijo?	422
Tabla 5: ¿Cree usted que el financiamiento ayuda a brindar un servicio de calidad al cliente?.....	433
Tabla 6: ¿Cree usted que la rentabilidad de la empresa crece gracias al financiamiento ?	444
Tabla 7: ¿Cree usted que con la inversión crece la rentabilidad de la empresa?.....	455
Tabla 8: ¿Cree usted que la calidad de servicio al cliente crece la rentabilidad?.....	466
Tabla 9: ¿Cree usted que la capacitación al personal crece la rentabilidad?.....	477
Tabla 10: ¿Cree usted que la tecnología incrementa la rentabilidad?	488

ÍNDICE DE GRAFICO

Grafico 1: ¿ Cree usted que el financiamiento solventa los gastos operativos de la empresa?	39
Grafico 2: ¿Cree usted que la obtención del crédito ayuda el desarrollo empresarial?.....	400
Grafico 3: ¿Cree usted que el financiamiento incrementa la venta de pasajes?.....	411
Grafico 4: ¿Cree usted que el financiamiento ayuda adquirir bienes de activo fijo? ..	422
Grafico 5: ¿Cree usted que el financiamiento ayuda a brindar un servicio de calidad al cliente?.....	433
Grafico 6: ¿Cree usted que la rentabilidad de la empresa crece gracias al financiamiento?	444
Grafico 7: ¿Cree usted que con la inversión crece la rentabilidad de la empresa?.....	455
Grafico 8: ¿Cree usted que la calidad de servicio al cliente crece la rentabilidad?.....	466
Grafico 9: ¿Cree usted que la capacitación al personal crece la rentabilidad?.....	477
Grafico 10: ¿Cree usted que la tecnología incrementa la rentabilidad?	488

I. INTRODUCCIÓN

La empresa de transporte interprovincial de pasajeros Turismo y Servicios Múltiples “San Cristóbal de Tambo” S.C.R.L., viene atravesando por momentos difíciles en la flota de unidades con una antigüedad de 20 años las mismas que se encuentran deterioradas por el pasar de los años, hecho que conlleva que la empresa requiera un financiamiento de las entidades bancarias para mejorar su servicio y a la vez la rentabilidad de esta manera mejorando los ingresos de cada accionista.

El inconveniente de obtener el crédito para las MYPES, es la menor participación de las empresas en el crédito al sector privado, en el cual es un problema que agobia a todas las economías de hace muchos años atrás. La explicación de esta baja participación es de diversa índole. La más importante es por la escasa información con que cuentan los bancos para realizar las evaluaciones de riesgo. La práctica indica que las empresas pequeñas tienen mayor habilidad para lograr financiamiento cuando: prevalecen los bancos públicos, la banca privada es de capital nacional, existen instituciones más chicas y con mayor flexibilidad y se dispone de un banco nacional de desarrollo. **Ferraro y Goldstein (2017,p. 10-11)**

De la misma manera en el Perú hay muchas solicitudes de las MYPES; entre los más significativas se halla la necesidad de una medida normativa apropiada y de programas orientados a fomentar su desarrollo e insertarla en la economía del País. El acceso al financiamiento, se constituye como uno de las mayores dificultades al que se enfrenta las MYPES cuando solicita medios para financiar su negocio; más aún si vemos que todas las fuentes de financiamiento tan sólo llegan a cubrir el 4% de las necesidades del sector. **Rodriguez y Sierra (1997, p. 323-324)**

El objetivo General: Describir las principales características del financiamiento y rentabilidad de la Empresa de Transportes, Turismo y Servicios Múltiples “San Cristóbal de Tambo” S.C.R.L., Ayacucho 2019. Para dar respuesta al objetivo general se dispuso los siguientes objetivos específicos: 1. Identificar las características del financiamiento de la micro y pequeña empresa de Transportes, Turismo y Servicios Múltiples “San Cristóbal de Tambo” S.C.R.L., Ayacucho 2019. 2. Identificar las características de la rentabilidad de la micro y pequeña empresa de Transportes, Turismo y Servicios Múltiples “San Cristóbal de Tambo” S.C.R.L., Ayacucho 2019.

El presente proyecto de investigación se justifica porque se llegará a conocer el comportamiento de las variables de Financiamiento y Rentabilidad en la micro y pequeña empresa. Asimismo, los resultados obtenidos servirán para posteriores investigaciones de los alumnos de la ULADECH. La presente investigación dar a porte descriptivo de la caracterización del financiamiento y rentabilidad. La metodología, se utilizó fue el diseño no experimental, tipo cuantitativa y nivel descriptivo. Los principales resultados De acuerdo a la pregunta N° 1, el 100% de los encuestados, manifestaron que el financiamiento mejora solventar los gastos operativos de la empresa. El 90% dijeron que el financiamiento si ayuda a mejorar el incremento de venta de pasajes. El 70% señalaron que el financiamiento si ayuda adquirir bienes de activo fijo. El 90% expresaron que el financiamiento si mejora la calidad en servicio de atención al cliente. El 80% señalaron que la rentabilidad de la empresa si ha mejorado gracias al financiamiento obtenido. El 90% respondieron que la inversión si mejora la rentabilidad de la empresa. El 90% respondieron que la calidad de servicios al cliente si mejora la rentabilidad. El 70% expresaron que la capacitación al personal si mejora la rentabilidad. El 60% manifestaron que la tecnología si mejora la rentabilidad. El 40% manifestaron que la tecnología no mejora la rentabilidad. Finalmente, se concluyó que el financiamiento es muy bueno para

la empresa ya que gracias a ello puede solventar gastos, adquirir bienes, mejorar la calidad del servicio. Asimismo, la rentabilidad de la empresa se debe al financiamiento ya que realiza inversiones en bienes, capacitación y tecnología.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Internacional

Basurto (2015) En su tesis denominado: “Efectos del costo de financiamiento al Sector micro empresarial de Restaurantes y su Impacto en el desarrollo comercial en la Ciudad de Manta Periodo 2010-2014 de Ecuador”. Tuvo como objetivo General: Analizar los efectos de financiamiento en los créditos concedidos por las entidades bancarias al sector micro empresarial de los restaurantes del cantón Manta, en el período 2010-2014. La metodología es cuantitativa, descriptiva. Asimismo, tuvo las siguientes conclusiones: Mediante el financiamiento del sector micro-empresarial los propietarios de restaurantes se han sentido beneficiarios con el incremento de sus ventas en el negocio, lo cual es notorio en fuerte crecimiento económico y turístico de la ciudad generando fuentes de empleo en una importante escala, con lo cual aceptamos la hipótesis planteada. Las entidades bancarias tanto a nivel nacional como en la ciudad de Manta otorgan microcréditos a diferentes emprendedores dueños de negocio, pero no todas las entidades bancarias se relacionan con este servicio. Los más conocidos en el otorgamiento de microcrédito son el Banco Pichincha, Banco D-Miro, Banco Solidario, estas entidades son las más conocidas en otorgamiento de microcréditos en la ciudad de Manta. Muchos negocios que empiezan no cumplen ni un año de función debido a la mala dirección o la falta de asistencia de asesoramiento del oficial de crédito. El motivo que las personas buscan las entidades bancarias para ser acreedores a créditos, para la creación o innovación de negocios. Existe una relación directa entre los niveles de créditos otorgados, el índice de clientes y el incremento en el nivel de morosidad.

Balcazar (2015) En su tesis denominado: Evaluación de la Rentabilidad Económica y Financiera de la Cooperativa de Taxis “La Tebaida” de la Ciudad de Loja, en el Período 2012-2013. Ciudad de Ecuador. Cuyo objetivo es Aplicar indicadores financieros para determinar su liquidez, endeudamiento y rentabilidad económica de los periodos 2012 y 2013, el cual se lo desarrolló mediante la aplicación de los indicadores financieros relacionados a la actividad económica y con la ayuda del sistema Dupont, EVA y Punto de Equilibrio, fue posible medir el grado de rentabilidad que tiene la cooperativa y así obtener resultados más significativos sobre la real situación financiera para la correcta toma de decisiones. La metodología fue científico, deductivo, inductivo, analítico, sintético, matemático y estadístico. Llegó a la conclusión Los resultados de la aplicación de indicadores financieros demuestran que la Cooperativa de Taxis “La Tebaida”, obtuvo una ganancia en los años analizados por lo que se encuentra dentro de un margen de rentabilidad aceptable.

Campoverde (2017) en su tesis denominado: Financiamiento de las Cooperativas de Transporte Terrestre de pasajeros urbano masivo caso de estudio distrito metropolitano de quito. Cuyo objetivo fue Analizar la falta de financiamiento de las Cooperativas de transporte de pasajeros masivo urbano del Distrito Metropolitano de Quito, a través de un estudio cualitativo y cuantitativo para mejorar la calidad del servicio y rentabilidad. La metodología utilizada fue de un enfoque cualitativo que permitirá interpretar y analizar la problemática existente con la falta de financiamiento que tiene las cooperativas de transporte de pasajeros masivo urbano del DMQ. Finalmente llegó a la conclusión La mayoría de los empresarios de los operados de transporte del DMQ, acuden a instituciones financieras en busca de préstamos, lo que revela que su principal fuente para financiar sus actividades productivas ha sido el financiamiento externo, como son los proveedores y las cooperativas de ahorro y crédito. En relación al destino del crédito

otorgado, los empresarios coincidieron que la canalización de los recursos ha sido para la compra de nuevas unidades de transporte, pago a proveedores y cubrir gastos operativos.

2.1.2 Nacionales

Herrera y Vilca (2017) En su tesis titulado “Influencia del Financiamiento en la Rentabilidad de la Empresa de Transportes y negocios Valle Norte SRL, Ciudad de Cajamarca”. Cuyo objetivo general fue de Analizar la influencia del financiamiento en su modalidad de arrendamiento en la Rentabilidad de la empresa de Transportes y Negocios Valle Norte SRL. Ciudad de Cajamarca. Periodo 2011 - 2014. La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativa, descriptivo y diseño no experimental transversal. Finalmente llegó a las conclusiones siguientes: Se ha demostrado que el financiamiento influye significativamente en la rentabilidad económica y financiera donde la empresa puede adquirir un activo fijo, mediante una entidad financiera dentro de las actividades económicas de una manera adecuada, logrando incrementar sus ventas y beneficios del crecimiento para poder enfrentar obligaciones a corto o largo plazo. Al adquirir un tipo de financiamiento se muestra que sus ventas incrementan periodo a periodo, para analizar el margen de utilidad que genera la empresa y así poder obtener rentabilidad tanto económicamente y financieramente de acuerdo a la solvencia y capacidad de crecimiento.

Layza (2020) En su tesis titulado: Financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro empresas del sector terciario rubro transporte fluvial de los puertos de la ciudad de Pucallpa, 2019. Tuvo como objetivo: Determinar la influencia del financiamiento en la rentabilidad de las micro empresas del sector terciario rubro transporte fluvial de los puertos de la ciudad de Pucallpa, 2019. La metodología de la investigación fue del tipo cuantitativo-transversal—descriptivo. Llegó a las siguientes

conclusiones: Que la influencia del financiamiento en la rentabilidad de las microempresas del sector terciario es básico y primordial con un financiamiento adecuado acorde a sus ingresos con mejores tasas de interés y facilidades bancarias lograra afianzar su estabilidad económica y competitividad laboral, acorde a la tecnología, y diversificación de su microempresa. Con respecto a la variable financiamiento el ítem 7: Ha buscado Ud. Opciones de financiamiento de entidades bancarias ha alcanzado mayor puntaje, seguido del ítem 2 Con cuanta frecuencia acude a pedir un crédito a una entidad financiera y en tercer lugar tenemos al ítem 1 de: accede a créditos de una entidad financiera. Por lo que se concluye que los microempresarios acuden a un financiamiento externo para su microempresa. Con respecto a la variable rentabilidad el ítem 13 Cree Ud. que el uso adecuado de redes sociales podría ayudar a su microempresa a incrementar su rentabilidad, ocupa el primer lugar seguido por el ítem 14 Cree Ud. que al mejorar sus servicios que ofrece actualmente en su microempresa mejoraría su rentabilidad, y en tercer lugar tenemos al ítem 9 Sus ingresos y la de sus trabajadores presenta variaciones según temporadas, por lo que se concluye que un factor condicionante para la rentabilidad de la microempresa es estar de acorde a la tecnología con el uso adecuado de redes sociales diversificando sus servicios e incrementando por temporadas.

León (2016) En su tesis titulado: Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (Mypes) del sector servicios – rubro transporte de pasajeros de la ciudad de Tingo María, periodo 2016. Cuyo objetivo general fue: Determinar el financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (Mype) del sector servicios, rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 2016. Asimismo, la metodología de la investigación utilizó el diseño no experimental-descriptivo. No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables. Descriptivo, porque solo se describió las partes más

relevantes de las variables en estudio. De la misma manera llegó a las siguientes conclusiones: Las Mypes cuando acuden a las entidades financieras para solicitar un crédito lo hacen a las entidades No BANCARIAS, esto puede entenderse puesto que las cajas municipales y rurales de ahorro y crédito son quienes brindan mayor oportunidad de financiamiento para las Mypes. La mayoría de las Mype que recibieron un crédito decidieron invertir en lo que es: capital de trabajo, mejoramiento y ampliación del local, y capacitación. En lo que es rentabilidad se llega a la conclusión que la mayor parte de las Mypes consideran que el financiamiento recibido mejoró su rentabilidad a consecuencia de la buena y razonable inversión que se le dio al crédito que permitió que la rentabilidad aumentara en los dos últimos años. Por último las Mypes manifestaron que la capacitación mejora la rentabilidad y se debería dar importancia a este punto que en la actualidad marca la diferencia ya sea a nivel personal y a nivel empresarial y que el usuario toma en cuenta al momento de contratar un servicio.

2.1.3 Locales

Quispe (2019) En su tesis denominado: Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de transportes "expreso Antezana Hnos. S.A de Ayacucho, 2018. Donde su objetivo general fue: Describir las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa "Expreso Antezana Hnos. S.A. " de Ayacucho, 2018. Igualmente, la metodología de la investigación fue de diseño no experimental, descriptiva, correlacional. Asimismo, llegó a las conclusiones siguientes: En el Perú según los autores investigados en base a los antecedentes revisados a nivel nacional, se establece que los puntos más importantes del financiamiento de las micro y pequeñas empresas acerca del sector servicios en el Perú: es que financian sus actividades por medio de terceros y mediante las entidades financieras bancarias y no bancarias, así

mismo los préstamos solicitados por medio de los bancos son créditos a largo plazo; permitiéndoles expandirse económicamente y les permite competir con las demás empresas de transporte, utilizando el financiamiento para los siguientes fines: capital de trabajo, activos fijos, tecnología, mantenimiento de local, programas de capacitación. Aun así, los empresarios persisten una carencia de cultura crediticia, una falta de gestión empresarial, escasos recursos económicos y una falta de asesoramiento en temas empresariales. De la revisión de la literatura pertinente, y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, se puede inferir, que en las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú como en la empresa de transportes “Expreso Antezana Hnos. S.A.” de Ayacucho, el financiamiento adquirido les ha resultado beneficioso porque orientaron el financiamiento al capital de trabajo, generando ingresos con los cuáles pueden hacer frente al pago de las cuotas y otros gastos que genera la empresa, además la tasa de interés que cobran los bancos como el BBVA, BCP Y Scotiabank son aceptables pues oscilan entre 15% anual, el plazo para el pago del crédito es a 36 meses, dicho financiamiento mejora el desarrollo de su empresa.

Calle (2019) En la tesis titulado: El financiamiento y las incidencias en la rentabilidad de empresas de transporte público del terminal terrestre Totorá del Distrito de Jesús Nazareno, 2018. Cuyo objetivo general fue: Describir la incidencia del financiamiento en la rentabilidad de las empresas de transporte público del terminal terrestre totora del distrito de Jesús Nazareno, 2018. También en la metodología utilizo el diseño descriptivo Correlacional, tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Finalmente, llegó a las siguientes conclusiones: Se concluye que el financiamiento tiene una gran relevancia en las empresas ya que tiene una influencia positiva en la rentabilidad por tener beneficios económicos, por parte de sus activos fijos, tributarios y que además mejoró la calidad de servicio para sus clientes aumentando así

su nivel de actividad y mejorando la demanda y permanencia en el mercado. Ya que con más unidades generan mayores entradas y por tanto ganancias. Para el caso de las empresas de transporte del terminal totora, se concluye, que el financiamiento es una influencia en la rentabilidad; el financiamiento como el valor actual neto y la tasa interna de retorno permitieron conocer los resultados favorables del contrato de arrendamiento financiero, determinando al mismo como mejor estrategia de financiamiento para las empresas de transporte de público. Del análisis que el contrato de arrendamiento financiero es una forma de financiamiento que permite tener un activo fijo. En primer lugar, como un alquiler y al finalizar el contrato existe la opción de compra, entonces se ha podido comprobar que tiene el costo financiero más bajo, es más ventajoso que otras formas de financiamiento para la adquisición de activos fijos, le permite pagar en cómodas cuotas que van de dos a cinco años, se utiliza los comprobantes de pago en la parte tributaria, se puede financiar el 100% y la depreciación es acelerada de acuerdo al contrato.

Palomino (2019) En su tesis titulado: Financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso de la empresa “Romis” E.I.R.L - Ayacucho, 2019. El objetivo general fue: Determinar y describir las principales características del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “ROMIS” E.I.R.L. - Ayacucho, 2019. La metodología fue de diseño del tipo cualitativo, no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Por ultimo llego a las siguientes conclusiones: Al revisar la literatura pertinente se han encontrado trabajos de investigación donde los autores nacionales, regionales y locales determinan que uno de los principales problemas que enfrentan las micro y pequeñas empresas es el limitado acceso al financiamiento por parte de las entidades financieras, mostrándose dificultades con los requisitos solicitados,

siendo el sistema no bancario las que otorgan con mayor facilidad a la obtención de créditos, esto se debe a que las pequeñas empresas son consideradas como entidades de alto riesgo al no poseer garantías. En el caso específico de la MYPE “ROMIS” E.I.R.L. de la ciudad de Ayacucho; el financiamiento que obtiene es interno y externo de terceros; interno es financiado por familiares y externo es financiado por la caja Huancayo; y el crédito que solicitó es de corto plazo menor de un año dicho crédito es utilizado como capital de trabajo; donde señala que el financiamiento mejora su rentabilidad; asimismo manifiestan que el financiamiento a influido en su rentabilidad lo cual has sido utilizado en mejorar los ingresos de estas micro y pequeñas empresas. El financiamiento mejora la rentabilidad de la Mype en estudio. Los resultados obtenidos de la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, se establece que el 20% de los elementos de comparación no coinciden y el 80% si coinciden. No coinciden en el motivo del crédito; debido a que los resultados del objetivo específico 2 de la Mype estudiada solicito el financiamiento para el capital de trabajo; en cuanto a la facilidad de crédito del sector servicio revisadas, cumplen con los requisitos que exige el sistema bancario; por ello, las Mypes estudiadas por los autores nacionales, regionales y locales tuvieron pocas facilidades para acceder al financiamiento del sistema bancario; por la tasa de interés alta; sin embargo recurrieron más al sistema bancario por la formalidad; sobre la rentabilidad este resultado si coincide con los resultados de las Mypes en estudio porque son utilizados para invertir en capital de trabajo.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1 Teoría de la Financiamiento

2.2.1.1 La Administración Financiera

Según el autores **Aguirre y Romero (2016)**: Menciona que:

La administración financiera requiere evaluar todas las áreas, para conocer su funcionamiento y sus necesidades, que le faciliten información para poder preparar la estrategia financiera, el buen uso de los recursos y su registro en la contabilidad. (p.13)

2.2.1.2 Financiamiento a Corto Plazo

Según el autor **Farfan (2014)**: Menciona que:

“El préstamo a corto plazo generalmente es un año y puede ser con o sin garantía, en este ultimo la empresa consigue el financiamiento sin tener que comprometer ningún activo de su propiedad”.

2.2.1.3 Banca Comercial o Múltiple

Las empresas de operaciones múltiples son:

- **Caja rural de ahorro y crédito:** Atrae el capital del público y otorga financiamiento a las mediana, pequeña y micro empresa del ámbito rural”.
- **Caja municipal de ahorro y crédito:** “Capta recursos del público y realiza operaciones de financiamiento, principalmente a las pequeñas y micro empresa.
- **Empresa bancaria:** El negocio principal consiste en recepcionar el capital de las personas en depósito y utiliza ese capital, y con ese dinero otorga créditos en las diversas modalidades.
- **Empresa financiera:** Es la que recibe dinero del público y cuya peculiaridad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesorías de carácter financiero. (p. 121 - 126)

2.2.1.4 Leasing financiero

Carmona (1979) menciona que:

A través del leasing el arrendamiento puede adquirir bienes y utilizarlos plenamente, sin tener que aportar suma alguna, por cuanto la operación le es financiada ciento por ciento, logrando, al parecer, una notoria ventaja frente a las otras formas de financiación, fundamentalmente las de mediano y largo plazo. (p. 13).

2.2.1.5 Las decisiones del financiamiento del capital

Herrera (2005)

Es encontrar proyectos de inversión cuya rentabilidad supere el coste de llevarlos a cabo, es decir, proyectos que aporten valor a la empresa. Así, cuando valoramos una decisión de inversión realizamos una previsión de los flujos de fondos que promete generar en el futuro y procedemos a calcular su valor actual con objeto de poder comparar, en un momento determinado de tiempo (el actual) el valor global de dichos flujos de fondos con respecto al desembolso inicial que implica la realización de dicha decisión de inversión. (p.7).

2.2.1.6 Fuentes de financiación empresarial

Según **Córdoba (2012,p. 309)**: Manifiesta que existen diferentes fuentes de financiamiento para las empresas, y que mostrare a continuación las diferentes categorías:

Categoría	Clases	Definición
	Corto plazo	Vencimiento o plazo inferior a un año Como algunos créditos bancarios

Plazo	Largo plazo	Vencimiento o plazo de devolución superior a un año
Procedencia	Interna	Fondos que la empresa produce a través de su actividad, y que su beneficio es reinvertido en la propia empresa
	Externa	Procede de inversores socios o acreedores como: <ul style="list-style-type: none"> - Financiación bancaria - Emisión de obligaciones - Amplificación de capital
Propietario	Ajenas	Forma parte del pasivo exigible porque en algún momento deben devolverse, tienen vencimiento como créditos, emisión de obligación, etc.
	Propia	No tiene vencimiento a corto plazo

2.2.1.7 Hipoteca

La hipoteca es un contrato en el cual un deudor deja como garantía un bien generalmente un activo fijo (inmueble) a quien le hace un préstamo (acreedor). En este caso, si el deudor no paga su deuda, el acreedor tendrá que vender el bien para poderse cobrar la deuda.

Características de una Hipoteca

Usualmente las hipotecas se aplican sobre bienes inmuebles como casas o terrenos, no obstante, también es posible generar una hipoteca sobre bienes muebles como vehículos u obras de arte.

Una de las características más relevantes de la hipoteca es que el bien que se ha dejado como garantía permanece en poder del deudor. Así, por ejemplo, una persona puede hacer un contrato de hipoteca sobre su casa sin que tenga que dejarla para entregarla al acreedor.

En caso de que el deudor no cumpla con los pagos de su deuda, la hipoteca establece que el acreedor tendrá el derecho a solicitar la venta del bien dejado como garantía a través de una subasta pública (no la venta directa). El acreedor podrá cobrar su deuda del monto recaudado dejando lo que sobre para otros acreedores o para el mismo deudor. **(Roldan, s.f).**

2.2.2 Teoría de la rentabilidad

2.2.2.1 Que son las finanzas

Según **Roldan (2020)**: Señala “que es un área de la economía que estudia la obtención y administración del dinero y el capital, es decir, los recursos financieros. Estudia tanto la obtención de esos recursos (financiación), así como la inversión y el ahorro de los mismos”.

2.2.2.2 Rentabilidad

El análisis de la rentabilidad en la empresa es otro de los factores importantes dentro del diagnóstico económico y financiero. Existen diversos métodos para evaluar el rendimiento de la empresa. El rendimiento del activo (inversión o capital invertido, por utilizar términos financieros y no contables) o rentabilidad económica (ROI, del inglés *Return on Investments*) y al rendimiento de la inversión de los accionistas (fondos propios) o rentabilidad financiera (ROE, del inglés *Return on Equity*). Ambos son indicadores financieros de naturaleza contable que utilizan la información proporcionada por los estados financieros de la empresa y nos ofrecen

una doble perspectiva del análisis del rendimiento. Es una medida cuantitativa y representa la capacidad del cliente para pagar. (**Coleccion Gestion, 2014**).

También podemos decir que la rentabilidad es una relación porcentual que nos indica cuánto se obtiene a través del tiempo por cada unidad de recurso invertido. Asimismo, podemos indicar que, la rentabilidad es el cambio en el valor de un activo, más cualquier distribución en efectivo, expresado como un porcentaje del valor inicial. Es la relación entre los ingresos y los costos.

Córdoba (2012) señala: también se puede calcular la rentabilidad en una empresa, no solo se logra mediante el beneficio en relación con las correctas ventas que se han previstos en las metas establecidas por la dirección sino también, en el control de los costos y/o gastos operacionales que tanto se producen en la empresa.

La rentabilidad puede ser concebida desde los siguientes ámbitos:

- **Rentabilidad económica:** Relacionada con los negocios y corresponde al rendimiento operativo de la empresa. Se mide por la relación entre la utilidad operativa, antes de intereses e impuestos, y el activo o la inversión operativa.
- **Rentabilidad financiera:** Es la rentabilidad del negocio desde el punto de vista del accionista, o sea cuánto se obtiene sobre el capital propio después de descontar el pago de la carga financiera.
- **Rentabilidad total:** Es la rentabilidad medida en términos de la relación entre la utilidad neta y el capital total. (**p. 15**)

2.2.2.3 Rentabilidad económica y Financiera

Rentabilidad Económica:

La rentabilidad económica de una empresa es de acuerdo a un tiempo determinado, donde se observa el rendimiento de los activos de la organización con independencia de la financiación de los mismos.

Por lo tanto, la rentabilidad económica, es apreciada como una postura de la capacidad de los activos de la empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad.

Rentabilidad Financiera:

Igualmente, la rentabilidad financiera, conocida como (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado.

También, la rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas que la rentabilidad económica. (Sánchez, 2002,p. 2-6)

2.2.3 Teoría de las micro y pequeñas empresas

2.2.3.1 Ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial

Características de las micro, pequeñas y medianas empresas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** Que sus ventas - anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Pequeña empresa:** Que sus ventas - anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT),

- **Mediana empresa:** Que sus ventas - anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT. (**Congreso de la Republica, 2013**)

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Concepto de Financiamiento

El financiamiento o financiación es el proceso de viabilizar y mantener en marcha un proyecto, negocio o emprendimiento específico, mediante la asignación de recursos capitales (dinero o crédito) para el mismo. Dicho más fácilmente, financiar es asignar recursos capitales a una iniciativa determinada. (**Raffino, 2020**).

2.3.2 Concepto de Rentabilidad

Es una expresión económica de la productividad que relaciona no los insumos con los productos, sino los costos con los ingresos. Es la productividad del capital invertido. Socialmente, sin embargo, el capital natural no se considera dentro de la dotación general de capital de la economía y la mayor parte de la rentabilidad se atribuye al capital manufacturado. La rentabilidad y su evolución es también un elemento importante que puede ser relacionado con otras variables. (**Ronnie de Camino y Muller, 1994**).

2.3.3 Concepto de MYPE

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (**Superintendencia Nacional de Administracion Tributaria, 2019**).

III. HIPÓTESIS

La presente investigación es de nivel descriptivo por lo tanto no cuenta hipótesis.

Según **Hernández (2016)** Afirma: que no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. Este hecho depende de un factor esencial cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. **(p.5)**

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación será de tipo cuantitativo. El diseño de la investigación será: no experimental- descriptivo-bibliográfico documental y de caso.

Será no experimental porque no se manipulará la variable y de las unidades de análisis; es decir, la investigación se limitará a describir las características de la variable en las unidades de análisis en su contexto dado.

Será descriptivo porque la investigación se limitará a describir los aspectos más importantes de la variable en las unidades de análisis correspondientes. Será bibliográfico porque para cumplir con los resultados del objetivo específico 1, se hará una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales pertinentes.

Será documental porque la investigación también utilizará documentos oficiales pertinentes.

Finalmente, la investigación será de caso porque se escogerá una sola empresa (institución) para hacer la investigación de campo.

4.2. El universo y muestra

4.2.1 El universo

Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación.

4.2.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por 10 trabajadores del micro y pequeña empresa de Transportes, Turismo y Servicios Múltiples “San Cristóbal de Tambo” S.C.R.L., Ayacucho 2019.

Esquema:



Dónde:

M = Muestra conformada por la micro y pequeña empresa encuestada.

O = Observación de las variables: Financiamiento y rentabilidad

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Financiamiento	<p>El financiamiento o financiación es el proceso de viabilizar y mantener en marcha un proyecto, negocio o emprendimiento específico, mediante la asignación de recursos capitales (dinero o crédito) para el mismo. Dicho más fácilmente, financiar es asignar recursos capitales a una iniciativa determinada. Raffino (2020).</p>	<p>Crédito</p> <p>Bienes</p> <p>Proveedores</p> <p>Mejoramiento</p>	<p>Prestamos de las Entidades Financieras.</p> <p>Activos Fijos</p> <p>Pagos operativos</p> <p>Servicios</p> <p>Infraestructura</p>

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores
Rentabilidad	<p>Conceptual</p> <p>Es una expresión económica de la productividad que relaciona no los insumos con los productos, sino los costos con los ingresos. Es la productividad del capital invertido. Socialmente, sin embargo, el capital natural no se considera dentro de la dotación general de capital de la economía y la mayor parte de la rentabilidad se atribuye al capital manufacturado. La rentabilidad y su evolución es también un elemento importante que puede ser relacionado con otras variables. Ronnie De Camino y Muller (1994)</p>	<p>Inversión</p> <p>Capacitación</p> <p>Calidad</p> <p>Tecnología</p>	<p>Adquisición de Activos</p> <p>Personal</p> <p>Cliente</p> <p>Software</p>

4.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta, entrevista que permitieron llegar a la fuente de información.

4.4.2 Instrumento

Para el recojo de la información se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el mismo que fue elaborado por el investigador. El cuestionario, se utilizó con el propósito de obtener información sobre el financiamiento, rentabilidad de la empresa en cuestión.

4.5. Plan de Análisis

Para el análisis de la investigación de estudio de caso con enfoque cuantitativo se hará uso de técnicas estadísticas descriptivas (Excel) y un análisis de la información con los datos del contexto.

4.6 Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Variable	Objetivo general	Objetivos específicos	Metodología
<p>Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas en el sector transportes de la Empresa de Transportes, Turismo y Servicios</p>	<p>Cuáles son las principales características del financiamiento y rentabilidad de la Empresa de Transportes, Turismo y Servicios “San Cristóbal de</p>	<p>Financiamiento</p>	<p>Describir las principales características del financiamiento y rentabilidad de la Empresa de Transportes, Turismo y Servicios Múltiples “San Cristóbal de Tambo” S.C.R.L., Ayacucho 2019.</p>	<p>1. Identificar las características del financiamiento de la micro y pequeña empresa de Transportes, Turismo y Servicios Múltiples “San Cristóbal de Tambo” S.C.R.L., Ayacucho 2019</p> <p>2. Identificar las características de la rentabilidad de la micro y pequeña empresa de Transportes, Turismo y</p>	<p>Tipo de investigación La investigación será de tipo cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación La investigación será de nivel descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación El diseño de la investigación será: no experimental</p>

Múltiples “San Cristóbal de Tambo” S.C.R.L., Ayacucho 2019.	Tambo” S.C.R.L., Ayacucho 2019?.	Rentabilidad		Servicios Múltiples “San Cristóbal de Tambo” S.C.R.L., Ayacucho 2019	<p>Población de la investigación</p> <p>10 trabajadores de la empresa</p> <p>Muestra</p> <p>El total de trabajadores de la empresa.</p> <p>Técnicas Encuesta, entrevista</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario de preguntas</p>
---	----------------------------------	--------------	--	--	---

4.7 Principios de éticos

En la presente investigación se cumplió con las normas y reglamentos que fue establecido por la escuela Profesional de Contabilidad de nuestra Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para la autenticidad y veracidad del informe de investigación, que a continuación se muestra detalladamente:

Protección a las personas: En la investigación se debe de priorizar a la persona ya que no se le debe de tomar como un medio para conseguir sus objetivos, por ello debe de existir un grado de protección al individuo, pues se debe de considerar los riesgos en el que incurra la obtención de beneficios. Asimismo, en las investigaciones se debe respetar la dignidad de humana, identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad de las personas involucradas en la investigación.

Libre participación y derecho a estar informado: En el desarrollo de la investigación se debe de informar de los propósitos y las finalidades de la investigación a las personas involucradas.

Beneficencia no maleficencia: En la ejecución de la investigación se debe resguardar el bienestar de las personas involucradas en ella, por ende, no se debe causar ningún tipo de daño.

Justicia: En la investigación se debe tener juicio razonable, para tomar las mejores decisiones, además de tomar precauciones para asegurar algunos hechos y ser equitativos y justos.

Integridad científica: La integridad o rectitud no solo se rige en las actividades científicas que realiza el investigador, ya que se debe evidenciar con las enseñanzas, además de su ejercicio profesional.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: En la realización de la investigación se debe de tener cuidado con el medio ambiente, los animales y las plantas, más aún si la investigación involucre la biodiversidad, pues se debe tomar medidas que eviten dañar el medio ambiente.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Resultado del objetivo específico N° 1:

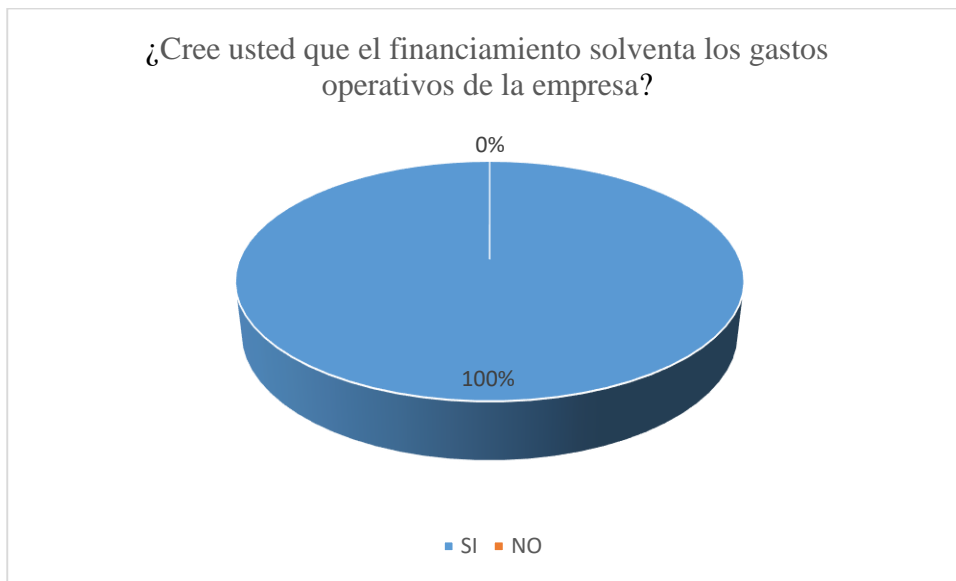
1. ¿Cree usted que el financiamiento solventa los gastos operativos de la empresa?

Tabla 1:

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	10	100%
NO	0	0
Total	10	100%

Fuente: Propia

Gráfico 1



Fuente: Tabla N° 1

Interpretación: Del 100% de los encuestados, manifestaron que el financiamiento solventa los gastos operativos de la empresa.

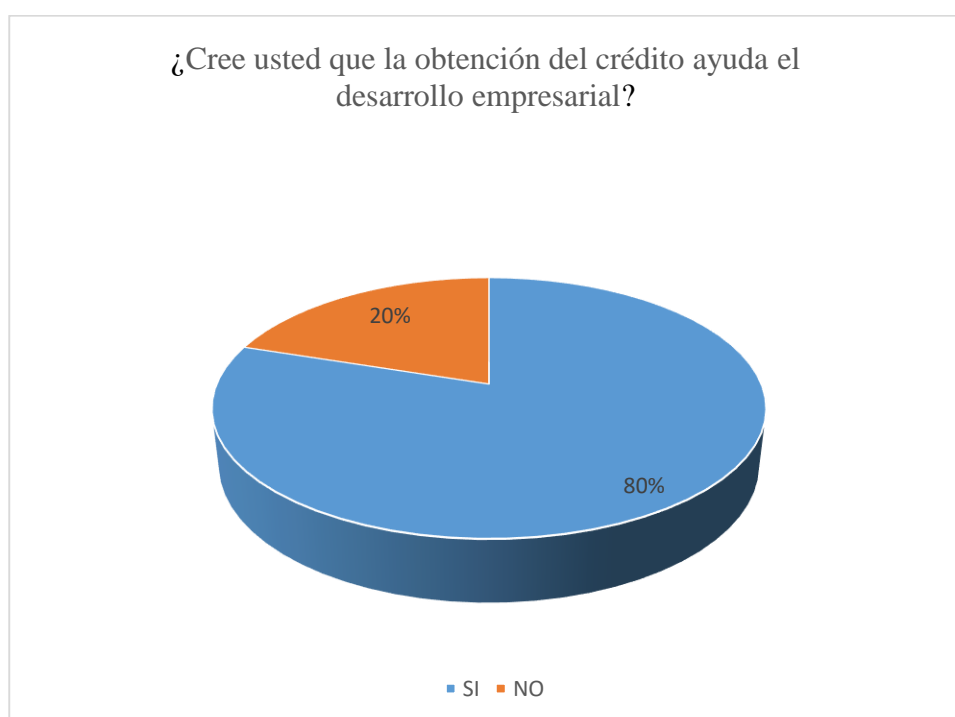
2. ¿ Cree usted que la obtención del crédito ayuda el desarrollo empresarial?

Tabla 2

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	8	80%
NO	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Propia

Gráfico 2



Fuente: Tabla N° 2

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 80% manifestaron que la obtención del crédito ayuda el desarrollo empresarial. Mientras el 20% manifestaron que la obtención del crédito no ayuda el desarrollo empresarial.

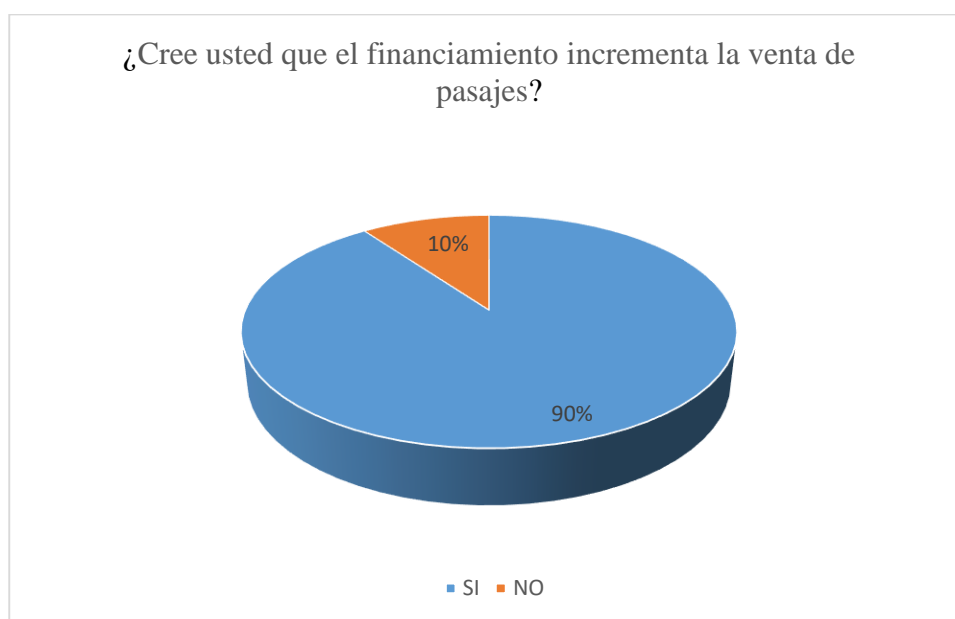
3. ¿Cree usted que el financiamiento incrementa la venta de pasajes?

Tabla 3

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	9	90%
NO	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Propia

Gráfico 3



Fuente: Tabla N° 3

Interpretación: Del 100% de los encuestados, 90% dijeron que el financiamiento incrementa la venta de pasajes. Mientras el 10% dijeron que el financiamiento no incrementa la venta de pasajes.

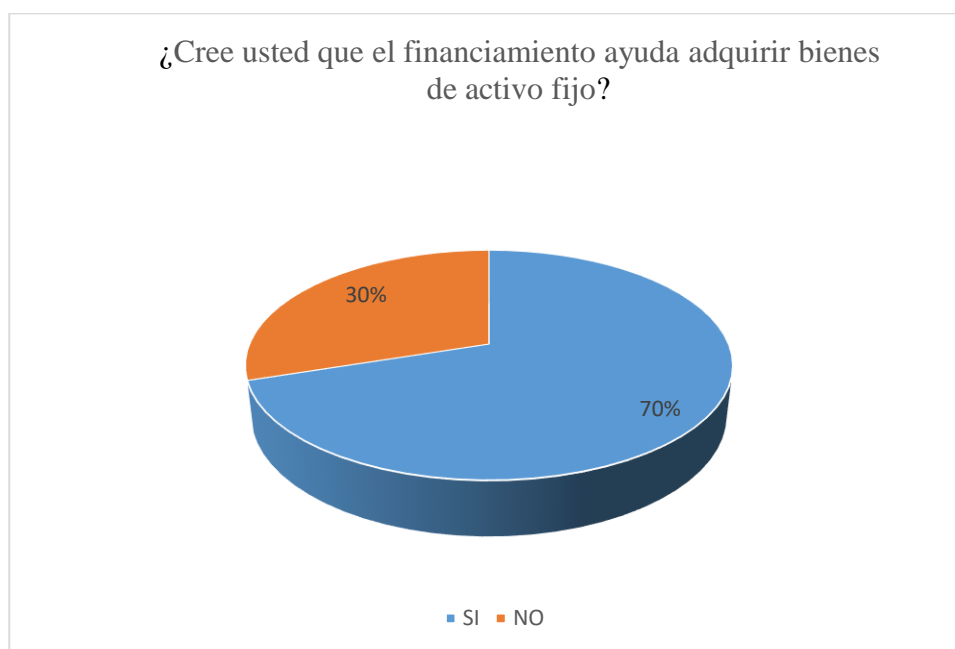
4. ¿Cree usted que el financiamiento ayuda adquirir bienes de activo fijo?

Tabla 4

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	7	70%
NO	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Propia

Gráfico 4



Fuente: Tabla N° 4

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 70% señalaron que el financiamiento ayuda adquirir bienes de activo fijo. El 30% señalaron que el financiamiento no ayuda adquirir bienes de activo fijo.

5. ¿Cree usted que el financiamiento ayuda a brindar un servicio de calidad al cliente?

Tabla 5

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	9	90%
NO	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Propia

Gráfico 5



Fuente: Tabla N° 5

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 90% expresaron que el financiamiento si ayuda a brindar un servicio de calidad al cliente. El 10% expresaron que el financiamiento no ayuda a brindar un servicio de calidad al cliente.

5.1.2 Resultado del objetivo específico N° 2:

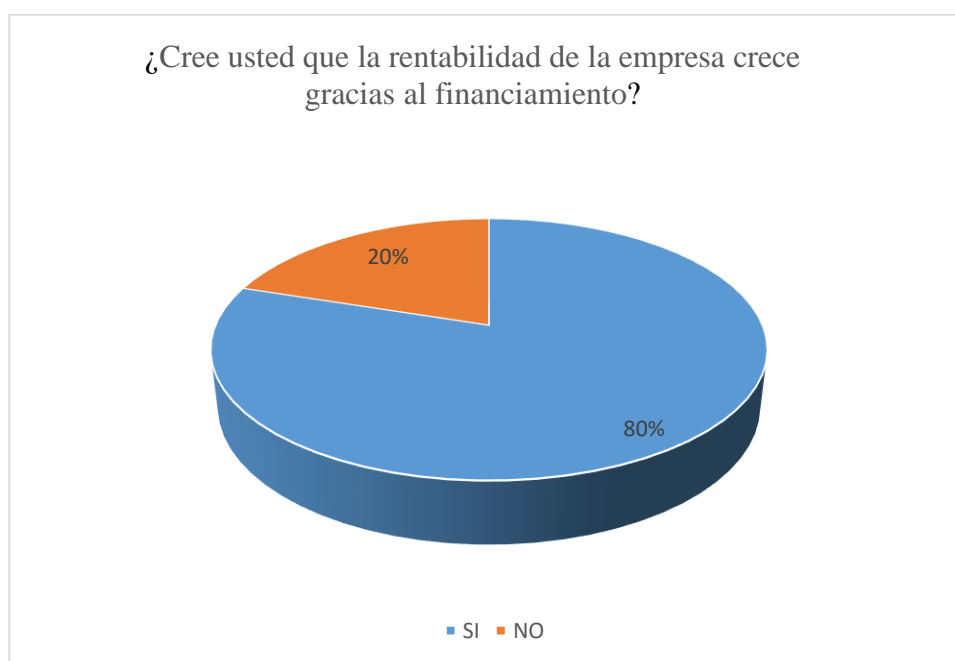
6. ¿Cree usted que la rentabilidad de la empresa crece gracias al financiamiento?

Tabla 6

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	8	80%
NO	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Propia

Gráfico 6



Fuente: Tabla N° 6

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 80% señalaron que la rentabilidad de la empresa si crece gracias al financiamiento. El 20% señalaron que la rentabilidad de la empresa no crece gracias al financiamiento.

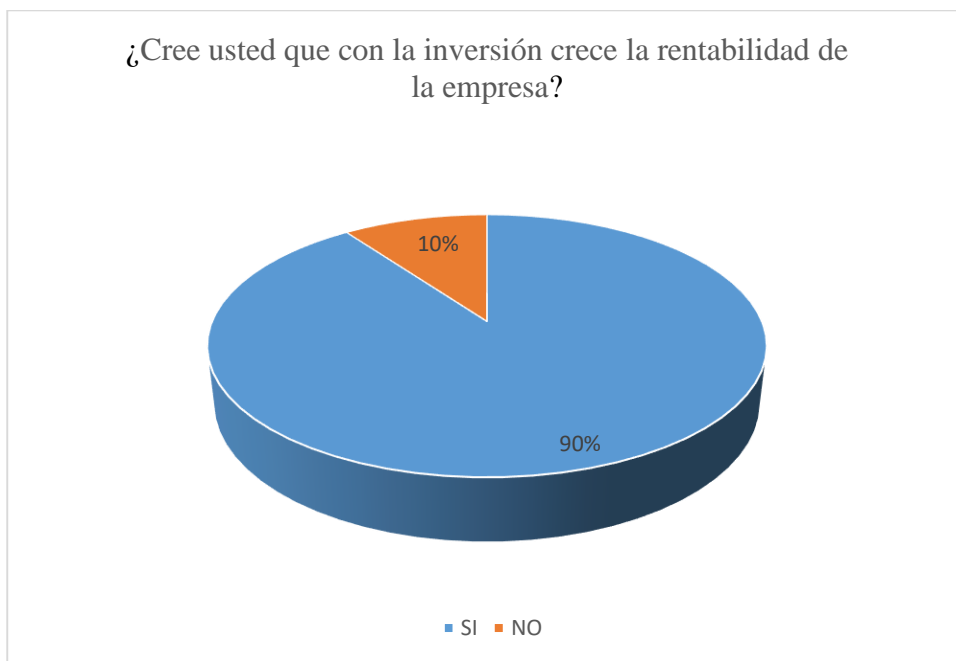
7. ¿Cree usted que con la inversión crece la rentabilidad de la empresa?

Tabla 7

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	9	90%
NO	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Propia

Gráfico 7



Fuente: Tabla N° 7

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 90% respondieron que con la inversión si crece la rentabilidad de la empresa. El 10% respondieron que con la inversión no crece la rentabilidad de la empresa.

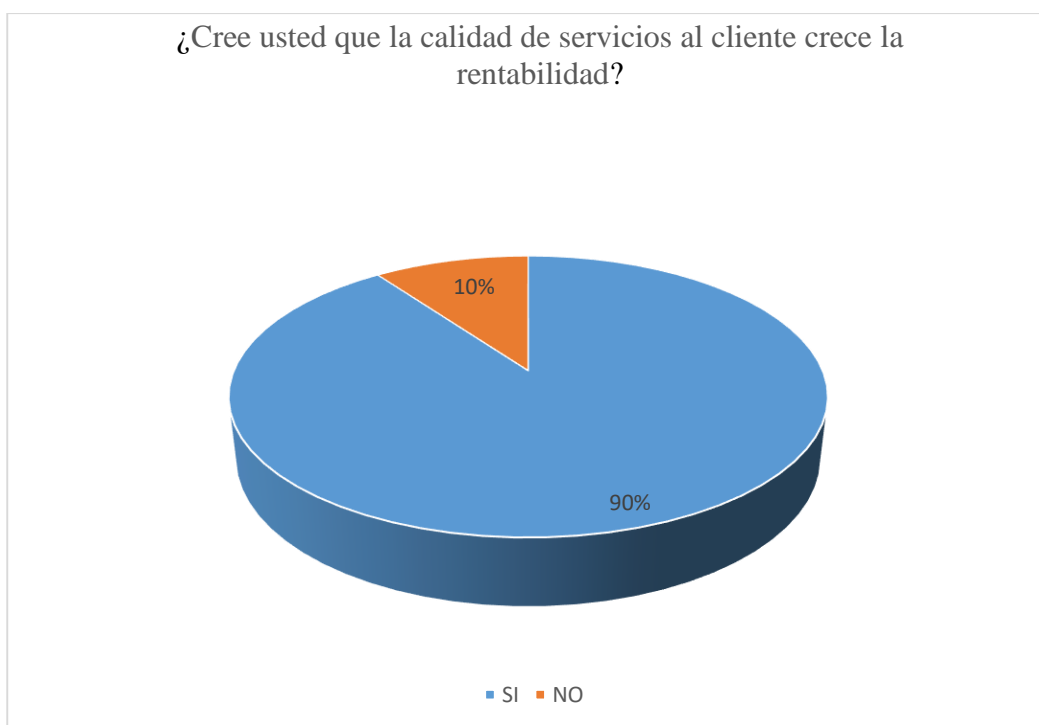
8. ¿Cree usted que la calidad de servicios al cliente crece la rentabilidad?

Tabla 8

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	9	90%
NO	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Propia

Gráfico 8



Fuente: Tabla N° 8

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 90% respondieron que la calidad de servicios al cliente si crece la rentabilidad. El 10% respondieron que la calidad de servicios al cliente no crece la rentabilidad.

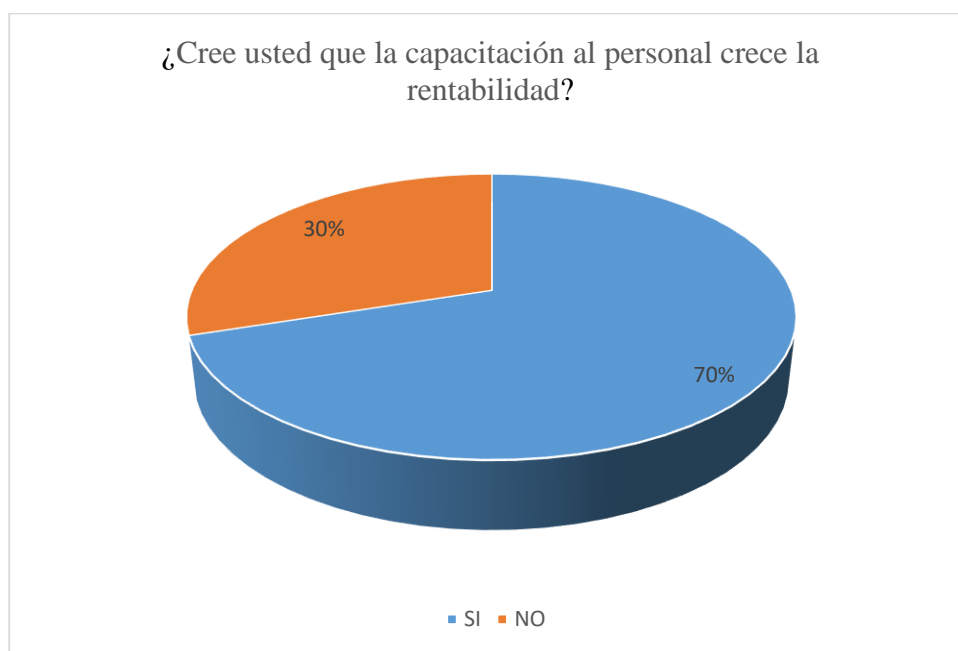
9. ¿Cree usted que la capacitación al personal crece la rentabilidad?

Tabla 9

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	9	90%
NO	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Propia

Gráfico 9



Fuente: Tabla N° 9

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 70% expresaron que la capacitación al personal si crece la rentabilidad. El 30% expresaron que la capacitación al personal no crece la rentabilidad.

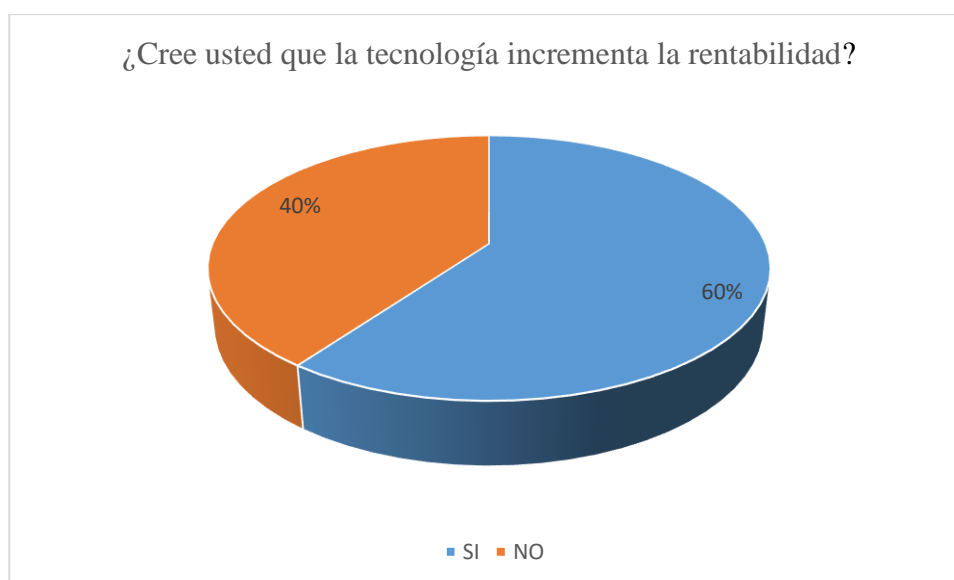
10. ¿Cree usted que la tecnología incrementa la rentabilidad?

Tabla 10

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	6	60%
NO	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Propia

Gráfico 10



Fuente: Tabla N° 10

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 60% manifestaron que la tecnología si incrementa la rentabilidad. El 40% manifestaron que la tecnología no incrementa la rentabilidad.

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Respecto al objetivo específico 1 manifestaron que si obtuvieron financiamientos para la mejora de sus flotas vehiculares de acuerdo a la pregunta N° 1, el 100% de los encuestados, manifestaron que el financiamiento solventa los gastos operativos de la empresa. Igualmente, en la pregunta N°2, el 80% manifestaron que la obtención del crédito ayuda el desarrollo empresarial. Asimismo, en la pregunta N° 3, el 90% dijeron que el financiamiento incremento la venta de pasajes. También, en la pregunta N° 4, el 70% señalaron que el financiamiento ayuda adquirir bienes de activo fijo. Por último, en la pregunta N° 5, el 90% expresaron que el financiamiento ayuda a brindar un servicio de calidad al cliente. Los resultados expuestos coinciden con los siguientes autores:

Campoverde (2017): Indica que el destino del crédito otorgado, los empresarios coincidieron que la canalización de los recursos ha sido para la compra de nuevas unidades de transporte, pago a proveedores y cubrir gastos operativos. **Basurto (2015):** Menciona que el crédito del sector microempresarial los propietarios de restaurantes se han sentido beneficiarios con el incremento de sus ventas en el negocio, lo cual es notorio en fuerte crecimiento económico y turístico de la ciudad generando fuentes de empleo en una importante escala. **Herrera y Vilca (2017):** Dicen que al adquirir un tipo de financiamiento se muestra que sus ventas incrementan periodo a periodo, para analizar el margen de utilidad que genera la empresa y así poder obtener rentabilidad tanto económicamente y financieramente de acuerdo a la solvencia y capacidad de crecimiento.

Quispe (2019): Señala que la empresa de transportes “Expreso Antezana Hnos. S.A.” de Ayacucho, el financiamiento que obtuvieron ha resultado provechoso porque orientaron el crédito al capital de trabajo, creando ingresos, para hacer frente al pago de las cuotas y otros gastos que tenga la empresa. Además, señala que la tasa de interés que cobran las

entidades bancarias como: el Banco Continental, Banco de Crédito del Perú y Scotiabank son aceptables ya que oscilan entre 15% anual. Asimismo, señala que el plazo para el pago del crédito es a 36 meses, por lo tanto, el financiamiento mejora el desarrollo empresarial. **Calle (2019):** Menciona, que el crédito tiene una gran relevancia en las empresas ya que tiene una influencia positiva en la rentabilidad por tener beneficios económicos, por parte de sus activos fijos, tributarios y que además mejoró la calidad de servicio para sus clientes aumentando así su nivel de acometividad y mejorando la demanda y permanencia en el mercado.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

Conforme el objetivo específico 2 la empresa de Transportes, Turismo y Servicios Múltiples “San Cristóbal de Tambo” S.C.R.L., Ayacucho 2019, en el estudio realizado se vio un aumento en la rentabilidad de acuerdo a la pregunta N° 6, el 80% señalaron que la rentabilidad de la empresa ha crecido gracias al financiamiento obtenido. Asimismo, en la pregunta N° 2, el 90% respondieron que con la inversión crece la rentabilidad de la empresa. Igualmente, en la pregunta N° 3, el 90% respondieron que la calidad de servicios al cliente crece la rentabilidad. Igualmente, en la pregunta N° 4, el 70% expresaron que la capacitación al personal crece la rentabilidad. Finalmente, en la pregunta N° 5, el 60% manifestaron que la tecnología ayuda a incrementar la rentabilidad. Los resultados coinciden con los autores siguientes: **Herrera y Vilca (2017):** Demostraron, que el crédito influye significativamente en la rentabilidad económica y financiera, donde la empresa puede adquirir un activo fijo, mediante una entidad financiera dentro de las actividades económicas de una manera adecuada, logrando incrementar sus ventas y beneficios del crecimiento para poder enfrentar obligaciones a corto o largo plazo. **León (2016):** Dice que una gran parte de las MYPES piensan que el financiamiento recibido mejoró la rentabilidad a consecuencia de la buena inversión que se realizó, permitiendo

que la rentabilidad aumentara en los dos últimos años. Por último, las MYPES dijeron que la capacitación mejora la rentabilidad y se debería dar importancia a este punto que en la actualidad marca la diferencia ya sea a nivel personal y a nivel empresarial y que el usuario toma en cuenta al momento de contratar un servicio. **Layza (2020):** Describe que la rentabilidad en el ítem 13 Cree Ud. que el uso adecuado de redes sociales podría ayudar a su microempresa a incrementar su rentabilidad, ocupa el primer lugar seguido por el ítem 14 Cree Ud. que al mejorar sus servicios que ofrece actualmente en su microempresa mejoraría su rentabilidad, y en tercer lugar tenemos al ítem 9 Sus ingresos y la de sus trabajadores presenta variaciones según temporadas, por lo que se concluye que un factor condicionante para la rentabilidad de la microempresa es estar de acorde a la tecnología con el uso adecuado de redes sociales diversificando sus servicios e incrementando por temporadas.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

Se concluyó que el financiamiento ayuda a solventar los gastos operativos de la empresa, y a la obtención del crédito crece el desarrollo empresarial, incrementando la venta de pasajes. Asimismo, gracias al financiamiento la empresa adquiere bienes de activo fijo para brindar una mejor calidad de servicio al cliente, de esta manera ser mas competitivo en el mercado actual.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

Se determinó que la rentabilidad de la empresa creció gracias al financiamiento obtenido, el mismo que fue invertido en activos fijos, mejorando la calidad de servicio al cliente. Asimismo, se determinó que la capacitación al personal y la tecnología ayuda incrementar la rentabilidad.

Conclusión general

De la investigación al financiamiento y rentabilidad nos damos cuenta que son factores muy importantes para la empresa, ya que gracias al financiamiento se obtienes mayor capacidad de pago con las obligaciones. También ayuda que la empresa invierta en adquirir capital de trabajo (activos fijos) para brindar mejorar la calidad del servicio a los pasajeros; gracias al financiamiento, inversión en capitales, capacitación y tecnología incrementa la rentabilidad de la empresa y por ende a los socios.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

RECOMENDACIONES

Que la empresa acceda a un financiamiento a corto plazo con un interés bajo, utilizando el leasing financiero, para así poder renovar las flotas vehiculares para una buena calidad de servicio al público, así como también la empresa deberá de capacitar al personal de su empresa en los diferentes temas de servicio al cliente.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre Gómez, L., & Romero Morán, F. (2016). *Manual De Financiamiento Para Empresas*. 267.
- Balcázar, A. V. S. (2015). *Evaluación De La Rentabilidad Económica Y Financiera De La Cooperativa De Taxis “La Tebaida” De La Ciudad De Loja, En El Período 2012-2013*. 1, 294.
[http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17025/1/TESIS WILSON FERNANDO.pdf](http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17025/1/TESIS_WILSON_FERNANDO.pdf)
- Basurto Moreira, C. E. (2015). *EFECTOS DEL COSTO DE FINANCIAMIENTO AL SECTOR MICRO- EMPRESARIAL DE RESTAURANTES Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO COMERCIAL EN LA CIUDAD DE MANTA PERIODO 2010-2014*.
- CALLE, C. D. E. (2019). *El Financiamiento Y Las Incidencias En La Rentabilidad De Empresas De Transporte Público Del Terminal Terrestre Totorá Del Distrito De Jesús Nazareno*, 2018. 98.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11360>
- CAMPOVERDE GRANDA, S. B. (2017). FINANCIAMIENTO DE LAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS URBANO MASIVO CASO DE ESTUDIO DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO AUTOR: *Contaduría y Administración*, 62(1), 105–122.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.002>
- Carmona Gallo, C. (1979). *Contrato de Leasing Financiero*.
https://books.google.com.pe/books?id=yTzu_1DCOGwC&printsec=frontcover&dq=el+leasing+financiero&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj9ybiPhsTsAhULK7k

GHeQCApsQ6wEwAHoECAYQAQ#v=onpage&q=el leasing
financiero&f=false

Coleccion Gestion. (2014). *Claves para el Diagnostico Financiero*. 14.

https://www.academia.edu/19831460/Claves_para_el_Diagnostico_Financiero

Congreso de la Republica. (2013). Ley N° 30056. *El Peruano*, 11.

[https://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSI
ON_LEY_30056/Ley N 30056.pdf](https://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/ML_GRAL_INVERSI
ON_LEY_30056/Ley N 30056.pdf)

Córdoba Padilla, M. (2012). *Gestión financiera*.

[https://www.academia.edu/38292808/Gestión_financiera_Marcial_Córdoba_Pad
illa_FREELIBROS_ORG](https://www.academia.edu/38292808/Gestión_financiera_Marcial_Córdoba_Pad
illa_FREELIBROS_ORG)

farfan Peña, S. A. (2014). *Finanzas I*. 137.

Ferraro, C., & Goldstein, E. (2017). El financiamiento a las pymes en América Latina.

Economíaunam, 6(17), 69–91.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35358/S2011124_es.pdf

Hernández Sampieri, R. (2016). *Formulacion de Hipotesis*. Sites.

Herrera García, B. (2005). *Las desiciones del Financiamiento de capital*. 12(24).

[https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5441/46
74](https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5441/46
74)

Janeth Herrera Jordán, L. V. S. (2017). INFLUENCIA DEL FINANCIAMIENTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y NEGOCIOS VALLE NORTE SRL, CIUDAD DE CAJAMARCA. PERIODO 2011 - 2014. *INFLUENCIA DEL FINANCIAMIENTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y NEGOCIOS VALLE NORTE SRL, CIUDAD DE CAJAMARCA. PERIODO 2011 - 2014*.

Layza Bogarin, N. A. (2020). *Financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las*

micro empresas del sector terciario rubro transporte fluvial de los puertos de la ciudad de Pucallpa, 2019. 1–102.

Leon, O. G. M. (2016). *CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO, CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES) DEL SECTOR SERVICIOS – RUBRO TRANSPORTE DE PASAJEROS DE LA CIUDAD DE TINGO MARÍA, PERIODO 2016. 1–92.*

<https://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041580>

Palomino Munaylla, E. (2019). “Financiamiento y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios del Perú: caso de la Empresa ROMIS E.I.R.L. - Ayacucho, 2019.” *Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, 0(0), 1–76.* <http://www.mendeley.com/research/el-financiamiento-y-la-rentabilidad-las-micro-y-pequeñas-empresas-sector-comercio-rubro-confección-t/>

Quispe, J. (2019). *Caracterización del Financiamiento de las Micro Y Pequeñas Empresas del Sector Servicios del Perú: Caso Empresa de Transportes “Expreso Antezana Hnos S.A.” de Ayacucho, 2018. 68.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14017/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_ZAPATA_FEIJOO_TREISY_JASMIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Raffino, M. E. (2020). *Concepto de financiamiento.* <https://concepto.de/financiamiento/>

Rodriguez, C. E., & Sierra Patron, X. (1997). El problema del financiamiento de la microempresa en el Perú. *IUS ET VERITAS: Revista de La Asociación IUS ET VERITAS, 8(15), 323–335.*

Roldan, P. N. (n.d.). *hipoteca.* <https://economipedia.com/definiciones/hipoteca.html>

Roldán, P. N. (2020). *Economipedia.*

<https://economipedia.com/definiciones/finanzas.html>

Ronnie de Camino, V., & Muller, S. (1994). *Definicion de sostenibilidad, las variables principales y bases para establecer indicadores.*

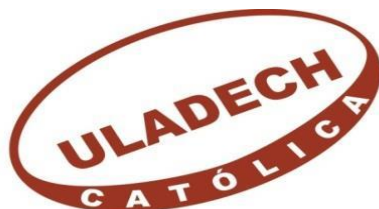
<https://books.google.com.pe/books?id=fiQOAQAAIAAJ&pg=PA21&dq=definicion+de+rentabilidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjZ-d-4vMTsAhUBD7kGHSx2B88Q6AEwAXoECAAQAg#v=onepage&q=definicion+de+rentabilidad&f=false>

Sánchez Ballesta, J. P. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. *Analisis Contable*, 1–24. <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf>

Superintendencia Nacional de Administracion Tributaria. (2019). *Que-Beneficios-Tengo @ Emprender.Sunat.Gob.Pe.* <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

ANEXO

ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Se agradece anticipadamente su colaboración, esta encuesta es anónima y tiene por finalidad recabar información sobre el tema: Caracterización del financiamiento y rentabilidad en el sector transporte del Perú caso de la Empresa de Transportes, Turismo y Servicios Múltiples “San Cristóbal de Tambo” S.C.R.L., Ayacucho 2019. Lo cual es muy importante y si usted me podría apoyar en contestar las siguientes preguntas formuladas marcando con una (X) en forma objetiva:

N°	ITEM	RESULTADOS	
		SI	NO
FINANCIAMIENTO			
1.-	¿Cree usted que el financiamiento solventa los gastos operativos de la empresa?		
2.-	¿Cree usted que la obtención del crédito ayuda el desarrollo empresarial?		
3.-	¿Cree usted que el financiamiento incrementa la venta de pasajes?		
4.-	¿Cree usted que el financiamiento ayuda adquirir bienes de activo fijo?		
5.-	¿Cree usted que el financiamiento ayuda a brindar un servicio de calidad al cliente?		
RENTABILIDAD			

6.-	¿Cree usted que la rentabilidad de la empresa crece gracias al financiamiento?		
7.-	¿Cree usted que con la inversión crece la rentabilidad de la empresa?		
8.-	¿Cree usted que la calidad de servicios al cliente crece la rentabilidad?		
9.-	¿Cree usted que la capacitación al personal crece la rentabilidad?		
10.-	¿Cree usted que la tecnología incrementa la rentabilidad?		

ANEXO N° 2: MAPA DE AYACUCHO



INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

economipedia.com

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

4%

3

repositorio.uta.edu.ec

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo