



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
INDUSTRIAL DEL PERÚ: CASO DE LA PANADERÍA “LA  
CASITA DE ARIANA S.A.C” - NUEVO CHIMBOTE, 2016.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA:**

BACH. LEIDY DAYAN SAUNA SANTAMARIA

**ASESOR:**

MGTR. VICTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2018**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
INDUSTRIAL DEL PERÚ: CASO DE LA PANADERÍA “LA  
CASITA DE ARIANA S.A.C” - NUEVO CHIMBOTE, 2016.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA:**

BACH. LEIDY DAYAN SAUNA SANTAMARIA

**ASESOR:**

MGTR. VICTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2018**

**COMISIÓN EVALUADORA DE TESIS**

**DR LUIS ALBERTO TORRES GARCIA**

**PRESIDENTE**

**MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMÍN**

**MIEMBRO**

**DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA**

**MIEMBRO**

## AGRADECIMIENTO

**A Dios**, por darme la vida y bendecirme cada día que pasa y poder cumplir con mis metas trazadas

**A mis padres**, por darme la vida y apoyarme en mis estudios y por dejarme la mejor herencia que son mis estudios.

A mis compañeros y amigos de estudio quienes siempre tuvieron en sus palabras un sano consejo para tomar decisiones correctas e ir compartiendo experiencias profesionales respecto a la carrera de contabilidad

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y bendecirme con unos padres muy buenos.

A mis padres y hermanos con todo mi cariño ya que gracias a ellos pude cumplir con mis objetivos trazados en la vida.

## RESUMEN

La presente investigación, tuvo por objetivo determinar las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresa del Perú y de la panadería La Casita de Ariana S.A.C. de Nuevo Chimbote, en el año 2016. La investigación fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental/ transversal, se utilizó una población muestra de 4 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 12 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados: Referente al representante legal de la MYPES: El 75% de los representantes de las MYPES, tienen edad de 31 a 50 años. El 75% son de sexo masculino. El 75% tienen grado de instrucción educación básica. Referente a la micro y pequeñas empresas: El 100% de las MYPES tienen de 0 a 3 años de presencia en el mercado. El 75% tienen de 01 a 05 trabajadores. El 75% se creó por subsistencia. Referente al financiamiento: El 100% ha solicitado crédito, el 75% recibió monto del crédito de S/. 0 a S/. 5000. El 100% de los encuestados respondieron que obtuvieron financiamiento bancario. El 100% de los encuestados, respondieron que pagaron de 4% a más de tasa de interés. El 75% respondieron que utilizaron el crédito en capital de trabajo. El 100% de los encuestados, consideran que el financiamiento ha permitido el desarrollo de su empresa.

**Palabras clave:** Microempresa, Financiamiento, Sector Industrial

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation was to determine the characteristics of the competitiveness of the micro and small companies of Peru and the bakery La Casita de Ariana S.A.C. of Nuevo Chimbote, in 2016. The research was a quantitative type, descriptive level and a non-experimental / cross-sectional design. A sample population of 4 micro and small companies was used and a structured questionnaire of 12 questions was applied to them. of the technique of the survey obtaining the following results: Regarding the legal representative of the MYPES: 75% of the representatives of the MYPES, have an age of 31 to 50 years. 75% are male. 75% have a basic education instruction degree. Regarding micro and small businesses: 100% of the MYPES have 0 to 3 years of presence in the market. 75% have from 01 to 05 workers. 75% was created by subsistence. Regarding financing: 100% have applied for credit, 75% received a loan amount of S /. 0 to S /. 5000. 100% of the respondents answered that they obtained bank financing. 100% of the respondents answered that they paid 4% more than the interest rate. 75% responded that they used the credit in working capital. 100% of respondents believe that financing has allowed the development of their company.

**Keywords:** Microenterprise, Financing, Industrial Sector

## Contenido

CARATULA.....	i
CONTRACARATULA: .....	ii
COMISIÓN EVALUADORA DE TESIS .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. REVISIÓN LITERATURA .....	15
2.1 ANTECEDENTES.....	15
2.1.1 INTERNACIONALES .....	15
2.1.2 NACIONALES.....	19
2.1.3 REGIONALES.....	25
2.1.4 LOCAL.....	29
2.2 BASES TEÓRICAS .....	32
2.2.1 Teoría del financiamiento.....	32
2.2.2 Principios del financiamiento.....	33
2.2.3 Plazos de financiamiento.....	33
2.2.4 Manejo de financiamiento.....	34
2.3 Teoría del micro y pequeñas empresas.....	35
2.3.1 Teoría de competitividad sistemática de las micro y pequeñas empresas.....	35
2.4 MARCO CONCEPTUAL.....	36
2.4.1 Definición de financiamiento.....	36
2.4.2 Enunciación de micro y pequeñas empresas.....	36
2.4.3 Empresa La Casita de Ariana S.A.C.....	37
III. METODOLOGÍA.....	38
3.1 Diseño de Investigación .....	38
3.2 Población y muestra.....	38
3.3 Definición y operacionalización de las variables.....	39
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40

3.5 Plan de análisis.....	40
3.6 Matriz de Consistencia.....	40
3.7 Principios Éticos.....	40
IV RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	41
4.1 Resultados .....	41
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1.....	41
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2.....	44
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3.....	45
4.2 ANALISIS DE RESULTADOS.....	48
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1.....	48
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2.....	49
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3.....	51
V. CONCLUSIONES.....	52
5.1 Respecto al objetivo específico 1.....	52
5.2 Respecto al objetivo específico 2.....	52
5.3 Respecto al objetivo específico 3.....	52
5.4 Conclusión General.....	53
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	56
6.1. Referencias Bibliográficas.....	56
6.2. ANEXOS.....	58
6.2.1 Anexo 01: ENCUESTA.....	58
6.2.1.1 CUESTIONARIO.....	59
6.2.2 Anexo 02: Matriz de Consistencia.....	63
6.2.3 Anexo 03:HOJA DE TABULACIÓN.....	64
6.2.4 Anexo 04: FIGURAS.....	67

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

<b>Tabla 1</b> Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería La Casita de Ariana S.A.C de Nuevo Chimbote, en el año 2016.....	41
<b>Tabla 2</b> Características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería La Casita de Ariana S.A.C de Nuevo Chimbote, en el año 2016.....	44
<b>Tabla 3</b> Características del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería La Casita de Ariana S.A.C de Nuevo Chimbote, en el año 2016.....	46

## Figuras (Anexo)

Figura N° 1 Edad-----	67
Figura N° 2 Género-----	67
Figura N° 3 Grado de instrucción-----	68
Figura N° 4 Años de la MYPES en el mercado-----	68
Figura N° 5 Trabajadores-----	69
Figura N° 6 Objetivo-----	69
Figura N° 7 Ha solicitado un financiamiento-----	70
Figura N° 8 Cuál fue el monto del crédito obtenido-----	70
Figura N° 9 Tipo de financiamiento-----	71
Figura N° 10 Tasa de interés pago-----	71
Figura N° 11 En que utilizó su crédito-----	72
Figura N° 12 El financiamiento ha permitido el desarrollo de su empresa---	72

## I. INTRODUCCIÓN

El progreso de las micro y pequeñas empresas en el país ha sido un anómalo personal de las flamantes dos áreas, honorable al apresurado sumario de migración y urbanización que sufrieron muchas ciudades, la aparición del autoempleo y de una gran cantidad de unidades económicas de pequeña escala según lo manifestado por (Arbulú & Otoyá, 2007).

**En América Latina** persiste una gran brecha en cuanto al acceso, las condiciones y los costos de financiamiento entre las pequeñas y medianas empresas, pese a los importantes prósperos que el país ha conseguido en este perímetro en las modernas estaciones. Las instituciones prestamistas oficiales han ayudado numeroso a mitigar el boquete de financiamiento, y últimamente se han reproducido desconocidos enseres para indemnizar las miserias de las pymes. Por lo expuesto, para que las vendedores de menor tamaño logren ofrecer todo su viable, es matemático excitar un decano camino tanto a los capitales bancarios como no monetarios. (OECD, 2012).

**En Uruguay** la Oficina de Proyección y Sospecha (OPP) y el Banco de la República (BROU) realizaron el Fondo de Caución de Accesorio Piso para ayudar a la introducción prestamista del micro y chicas vendedores en todo Uruguay. Este mandato es de 32 millones de contratos y responde hasta 60 % los empréstitos que requieran estos tipologías de emprendimientos a las formas de micro haciendas. (Banco de la República de Uruguay, 2014).

**En Nicaragua** se Inicia programa de financiamiento denominada 'Empresa y Empleo', que tiene como meta mejorar la competitividad del país y así favorecer la creación de empleo. En Panamá con una mezcla de capital y préstamo blando

a largo plazo el fondo Caseif III, administrado por Lafise Panamá, dispondrá de \$50 millones para pequeñas y medianas empresas que requieran de recursos para financiar sus operaciones en un máximo de 30% suficiente para capital de trabajo y lo demás se les da en forma de un préstamo blando a extenso aplazamiento, que a régimen que va adelantando la compañía y se va rebajando la bordado, dictamen progreso se evangeliza en principal. (Centro América, 2013).

**En los países de Chile como Argentina** el financiamiento poseyó un tranquilo hacia los proveedores de gran parte, las cuales lograban consentir más corridamente al prestigio al indemnizar los argumentos determinadas por las formas crediticias y por los cuerpos universales. **(Ferrero, 2010)**

En nuestro país, las micro, pequeñas y medianas sociedades reflexionan que la falla de camino a la consideración es uno de los dificultades más significativos para desplegar sus servicios, pues las admisiones valoras de utilidad, las amonestaciones para formar garantías, y la falta de acceso a los vendedores de principal y el financiamiento de amplio término constituyen los primordiales dificultades equiparados por parte de las PYMES este inconveniente conmueve fundamentalmente a las chicas sociedades. **Según el Instituto Pyme, (s/f).**

En Nuevo Chimbote, lugar que ha perfeccionado la indagación, vive una empresa de acción diligente a la producción de pan conocida como Panadería La Casita de Ariana S.A.C., de la que se excluye si es profesional o no, si íntegra eficacia en sus metodologías y en importe de fantasía, si posee entrada o disminución de productividad. Por lo primeramente mencionado, lo expresado del inconveniente de indagación es el subsiguiente: ¿Cuáles son las características de la competitividad de las micro- y pequeñas empresas del Perú

y de la panadería La Casita de Ariana S.A.C de Nuevo Chimbote en el 2016?

Para dar manifestación al problema, se ha trazado el subsiguiente imparcial habitual: Establecer y contar las tipologías de la capacidad de las micro- y pequeñas proveedores del Perú y de la panificación La Casita de Ariana S.A.C de Nuevo Chimbote, 2016.

Además, para potestad lograr el objetivo general se ha trazado los subsiguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del Perú en el 2016.
2. Describir las características del financiamiento de la panadería “La Casita de Ariana S.A.C” de Nuevo Chimbote, año 2016.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la panadería “La Casita de Ariana S.A.C” de Nuevo Chimbote, en el 2016.

La investigación se evidencia porque nos ayudará a proyectar de modo más profundo y determinado el financiamiento en las micro y pequeñas empresas, tanto a nivel del Perú y de la empresa La casita de Ariana S.A.C

Conjuntamente se evidencia porque favorecerá a : Los apoderados, los cuales van a proyectar de ver las tipologías del financiamiento para arrebatar arbitrajes con relación a los tipos de prestigio que apetecen pedir, el valor de consideración adecuado, la pauta de utilidad y en que formas prestamistas corresponden investigar el prestigio.

Para la compañía porque les va a aprovechar como origen de pesquisa para que

en el expectante, logren brotar desconocidos ambiciosos de transacciones inventores, que auxilien a aumentar la renta de la patria.

Valdrá como origen de pesquisa para los estudiantes importados en el argumento, como asiento para ser porción de sus culturas como prometidos competitivos.

Últimamente, la indagación se demuestra porque valdrá como referencia para ejecutar otros adeudos en otros perímetros territoriales de la nación.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales:**

En el presente informe se entiende por antecedentes internacionales a todos los trabajos de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, excepto el Perú, sobre temas relacionados con la variable en estudio.

**Vásquez (2009)** en su trabajo de investigación denominado: “Microempresas: estructura y fuentes de financiamiento en México”, cuyo objetivo general fue: Analizar las principales fuentes de financiamiento de las microempresas México, empleando la siguiente metodología no experimental, descriptivo-bibliográfico-documental de caso, que a través de la técnica de recolección revisión documental, ficha bibliográfica y cuestionario llego a los siguientes resultados. a) Las principales fuentes de financiamiento de las microempresas en México es a través de los proveedores que es la más común y frecuente,

los créditos bancarios a corto plazo, y los arrendamiento de bienes mediante en un periodo determinado y una renta específica. b) La estructura financiera de las microempresas en México está conformada por financiamiento vía capital , que da origen a nuevas inversiones y financiamiento vía deuda ,que da surgimiento a las instituciones de micro financiamiento en México , dedicadas a financiar proyectos productivos de las micro y pequeñas empresas con bajos niveles de capitalización con un acceso muy limitado a los mercados financieros, participando una amplia gama de intermediarios como las cajas populares, las sociedades de ahorro y préstamo, las uniones de crédito, los bancos populares y otras instituciones micro financieras.

**Cabrera & Mariscal (2015)** en su trabajo de investigación denominado: “Caja de ahorro como opción para el financiamiento de micro y pequeñas empresas “ realizado México en los municipios de San pedro y San Andrés Cholula , cuyo objetivo general fue: Proponer un modelo de ahorro para los municipios de San pedro y San Andrés Cholula como una alternativa de financiamiento para los micro y pequeños empresarios , aplicando la siguiente metodología cuasi experimental de campo , que a través de la encuesta realizada a una muestra 183 micro y pequeñas empresas de los municipios de San pedro y San Andrés Cholula llegó a los siguientes resultados a) Los ingresos percibidos por las MYPE son del 42% ingresos mensuales iguales o menores a \$7,500, el 27% perciben ingresos entre \$7,500 y \$15,000 y el 31% restante ingresos operativos mayores a \$15,000 cada mes. b) El 76% de MYPE encuestadas revelaron que no han optado por financiarse

de forma externa, debido a los altos intereses de los bancos comerciales y la negación hacia el crédito de estas entidades financieras. c) El 43% de las MYPE manifestó no estar dispuesto a ingresar a una caja de ahorro debido a los fraudes que se suscitaron el pasado. d) Las principales fuentes de financiamiento para las MYPE en México son financiamiento interno con capital del empresario y financiamiento externo como los bancos comerciales, extranjeros, desarrollo o préstamos a los que abastecen de insumos que son los proveedores. e) Fuentes externas establecen que el 63.6% consiguieron créditos con proveedores, con el fin de mantener en circulación operativo) Financiamiento externo de bancos comerciales representan el 14.5% de las empresas obtuvieron financiamiento de partes relacionadas que no pertenecen a las MYPES, y el 3.3% fueron MYPES. g) Modelo de caja de ahorro para San Pedro y San Andrés Cholula que un promedio de socios de 1500 y 1800 de las micro y pequeña empresas haga una aportación de \$150 mensuales, para los servicios de ahorro y crédito de acuerdo a las posibilidades financieras que las personas encuestadas manifestó tener.

**Gómez, A. (2012)** en su estudio titulado “Análisis y Propuesta para la Mejora de la Gestión de Calidad y Medio Ambiente en las Pequeñas Empresas Panificadoras de Valledupar”, cuyo objetivo general fue Analizar y elaborar una propuesta para la mejora de la Gestión de Calidad y Medio Ambiente de las pequeñas empresas del sector panadero de Valledupar, de acuerdo las normas NTC ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y legislación colombiana vigente de calidad e inocuidad alimentaria, llego a las siguientes conclusiones: Se observa que los propietarios y empleados desconocen las normas que

conforman la familia ISO; sin embargo, muestran disposición para adoptar modelos de calidad que mejoren su gestión, productividad y competitividad; pero, se percibe poca conciencia ambiental.

Los principales resultados del diagnóstico fueron:

- Se cumple de forma parcial o total con el 43,3% de los lineamientos de los Sistemas de Gestión de Calidad según NT ISO 9001:2008.
- Se encontraron las mayores deficiencias en las generalidades de los sistemas de gestión de calidad, con incumplimiento total de 77%.
- Se detectó mayor cumplimiento en la gestión de recursos del SGC, con el 50% de los lineamientos cumplidos formal e informalmente.
- Se cumple con el 31% de los criterios de los Sistemas de Gestión Ambiental, siendo la preparación y respuesta ante emergencia la de mayor cumplimiento; aspectos ambientales y revisión por la dirección con el menor cumplimiento (0%).
- Cinco de las seis panaderías visitadas todavía no cuentan con registro sanitario emitido por el Invima; sin embargo, se encuentran implementando las buenas prácticas de manufactura – BPM, para conseguirlo.
- Prevalece la informalidad en los procesos, procedimientos y métodos de trabajo.

### 2.1.2. Nacionales

En el presente trabajo se entiende por antecedentes nacional a todo trabajo realizado en cualquier ciudad del Perú, menos de la Región Ancash, sobre aspectos relacionados con nuestra unidades de análisis y variable de estudio.

**Medina (2010)** en su trabajo de investigación denominado: “Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de la MYPE del sector turismo de la localidad de Huancavelica año 2008”, cuyo objetivo general fue : Determinar la incidencia del financiamiento y la capacitación en la percepción de la rentabilidad de las MYPES del sector turismo de la localidad de Huancavelica, año 2008,empleando la siguiente metodología cuantitativa descriptiva analítica de campo con diseño correlacional, que a través de la encuesta y cuestionario aplicado a muestra de 34 restaurantes y 06 hoteles del sector turismo del distrito de Huancavelica, año 2008 llego a los siguientes resultados a) El 45% de las micro empresas del sector han recibido financiamiento por instituciones financieras de la localidad. b) El 55.56% de las MYPES financiadas recibieron financiamiento de la Caja de ahorro y Crédito los libertadores seguidamente de la Caja Municipal de pisco con el 27.77%. c) El 100% de las MYPES que accedieron a créditos tienen la percepción de que las instituciones financieras tienen políticas de apoyo al micro empresario. d) El 33.33% de las MYPES financiadas invirtieron el crédito obtenido a mejoramiento de sus locales y el 66.67% en la compra de activos fijos. e) El 50% de las MYPES del sector turismo durante el año 2008 recibieron alguna capacitación para

el manejo o desarrollo de sus empresas antes de obtener el crédito financiero. f) El 66.67% de las MYPES indican que en el año 2008 han tenido una capacitación permanente que los ha ayudado a mejorar la rentabilidad de su empresa. g) El 100% de las MYPES consideran a la capacitación como una inversión, y que esta le ayudado a obtener rentabilidad en su empresa, lo que determina que existe una percepción de rentabilidad de las empresas a través de la capacitación. h) El 55% de las mypes determinan que obtuvieron rentabilidad en el año 2008.

**Rengifo (2011)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio – rubro artesanía shipibo-conibo del distrito de Callería-Provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010”, realizado en la ciudad de Pucallpa – Perú , cuyo objetivo general fue : Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del rubro artesanía Shipibo Conibo del periodo 2009-2010, aplicando la siguiente metodología cuantitativo no experimental – descriptivo de campo , que a través de la encuesta y cuestionario de 25 preguntas aplicado 14 micro y pequeñas empresas dedicadas al sector y rubro en estudio llego a los siguientes resultados Respecto a las MYPE a)El 71% de la mypes encuestadas son formales (inscritos en el Rus) y el 29% son informales. b) El 7% se formó para obtener ganancias y el 93% por subsistencia. Respecto al financiamiento a) El 14% financian su actividad con fondos propios y el 86% lo hacen con fondos de terceros b) El 08% ha obtenido su crédito de entidades bancarias, el

58% de no bancarias, el 25% de usureros y el 8% de otros. c) El 40% obtuvo su crédito de la banca no comercial siendo estas: Prisma, Caja Piura, Epyme Confianza y Cajas Municipales, el 33% lo obtuvo mediante usureros, el 17% mediante otros no especificados y el 8% lo obtuvo del Banco de Crédito. d) El 83% indicó que las entidades no bancarias dan mayores facilidades para la obtención de créditos, el 08% los usureros y el 08% no sabe precisar. Respecto a la capacitación a) El 86% no recibieron capacitación para el otorgamiento del préstamo, 7% sí lo recibió y el 7% no sabe precisar. b) El 57% se capacito en prestación de mejor servicio al cliente, 36% no sabe precisar y el 07% en otros. c) El 50% considera que la capacitación como empresario es relevante para su empresa, 29% cree que no lo es y el 21% no sabe precisar. Respecto a la rentabilidad a) El 93% cree que el financiamiento otorgado mejoro la rentabilidad de su empresa y el 07% no sabe precisar. b) El 57% cree que la capacitación mejoro la rentabilidad de su empresa y el 36% opina que no 07% no sabe precisar.

**Naranjo, C. (2014)** en su estudio titulado “Plan de marketing estratégico y atención al cliente para la panadería y pastelería “D’ Melany” de la ciudad de Santo Domingo, 2014”, cuyo objetivo general fue Diseñar un Plan de Marketing Estratégico para mejorar la atención al cliente en la Panadería y Pastelería “D’ Melany”, a través de estrategias y tácticas de ventas que permitan la vinculación, aceptación y fidelización de los clientes, obtuvo los siguientes resultados:

- El personal de ventas que desempeña funciones dentro de la empresa es el encargado de receptar los pedidos, entregar los

productos a los clientes y demás actividades diarias, pero sin contar con políticas de atención o servicio al cliente, es una debilidad con la que cuenta el negocio.

- Para elaborar productos de calidad y que no afecten a la salud de los consumidores, si se brinda todos los implementos y equipos a los trabajadores, para que realicen de manera adecuada los procesos que conllevan la panadería y pastelería
- Para ser más competitivos dentro del mercado hemos tomado en cuenta el aspecto de los precios de los productos. También esta considerar la implementación de publicidad y promociones; y por ende un factor importante es la higiene del local comercial.
- Una fortaleza importante son los tipos de productos que elaboramos, puesto que se tratan de bienes de primera necesidad y los cuales son de excelente calidad y por ende se vende en proporciones mayores. La ubicación estratégica y la distribución adecuada del establecimiento. Además para satisfacer las necesidades y gustos de los clientes se cuenta con una política de precios adecuados con el objetivo de fidelizar clientes.
- Las reducidas ventas por las cuales está atravesando la panadería y pastelería. Los clientes se quejan de la imagen sencilla que brinda el negocio y de la poca información brindada de los productos por parte de los vendedores. El desconocimiento de la existencia de esta panadería hacia los clientes potenciales por ausencia de publicidad. Las demoras en entregas del producto y

servicio generando la pérdida de los clientes, ocasionando pérdidas económicas

- Efectivamente existe la predisposición para mejorar la atención al cliente e incrementar las ventas, por tanto se analizaría primero las recomendaciones emitidas para posteriormente tomar la decisión de aplicar o no estrategias de negocios
- Los encuestados respondieron en su totalidad que la empresa no cuenta con políticas de atención al cliente y esto a su vez genera inconvenientes en la relación vendedor-cliente.
- Los encuestados al respecto supieron manifestar en su totalidad que si cuentan con todas las herramientas y equipos para sus actividades de producción, es un factor importante para el negocio.
- Los resultados que se obtuvieron en relación si el negocio les brinda algún plan de capacitaciones o talleres en técnicas y tácticas referentes a sus actividades, supieron manifestar en su totalidad que no se les otorga este beneficio.
- En esta pregunta supieron manifestar en su totalidad que es muy importante para mantener la calidad del producto y mejorar el servicio al cliente, los cursos de capacitación tanto en producción y atención al cliente para el crecimiento del negocio
- Los encuestados manifestaron en igual porcentaje que el liderazgo ejecutado es autocrático y democrático, aspecto que es tomado de buena manera por parte de los trabajadores.

- Los trabajadores contestaron que el grado de motivación brindada por parte de la propietaria de la panadería en retribución a sus esfuerzos en las actividades diarias, es entre una buena y regular motivación, dicho esto manifestaron que se debe mejorar este aspecto en beneficio de los empleados y del negocio.
- La mayoría de encuestados respondieron que es regular la administración de la panadería y pastelería y un menor número dice que es buena, estos resultados permiten ver la necesidad de mejorar en muchos aspectos que permitan generar beneficios económicos y por ende un crecimiento en el mercado.

Del estudio en mención, se llega a las siguientes conclusiones: el servicio al cliente al tener tres pilares fundamentales como: la eficacia, la oportunidad y la atención, todo aquello se puede ver reflejado, desde la perspectiva del cliente al recibir un producto o servicio, en este punto espera que se hagan las cosas como él espera, y como la empresa se lo ha prometido. El tener un enfoque bien definido hacia el cliente, es necesario resaltar que la atención al cliente en el desarrollo del presente trabajo ha sido orientado al Marketing Estratégico, por lo tanto es totalmente factible y eficiente realizar estrategias y tácticas para el éxito de la Panadería y Pastelería “D’ Melany”, fundamentar científicamente la investigación es una manera de justificar el problema, tomando en cuenta la capacidad de orientar al investigador en obtener mayor conocimiento de la problemática de la empresa, enfocándose de manera clara y precisa, lo que conlleva a presentar de manera adecuada ideas de solución para mitigar la problemática y mediante la aplicación de

varios métodos y modalidades de investigación se ha logrado obtener información real del negocio, opiniones del entorno interno y externo, para luego analizar e interpretar datos y verificar aspectos positivos y negativos, con lo cual se ha propuesto soluciones efectivas que han dirigido al logro de los objetivos planteados al inicio de la investigación, sustentando las variable

### **2.1.3. Regionales**

En el presente trabajo se entiende por antecedentes regionales, todo trabajo de investigación realizado en cualquier del Perú, menos de la provincia del Santa, relacionados con nuestras unidades de análisis y variable de estudio.

**Baltazar (2012)** en su trabajo de investigación denominado: “El financiamiento del crédito bancario en las medianas y pequeñas empresas”, realizado en la provincia de Casma – Perú, cuyo objetivo general fue: describir las características del financiamiento del crédito bancario en las Mypes (Medianas y Pequeñas Empresas) del sector comercio, con venta de insumos agrícolas, en la provincia de Casma, periodo 2012, aplicando la siguiente metodología descriptivo- no experimental de campo , que a través de la encuesta y cuestionario aplicado a una muestra de estudio de 16 MYPEs del sector comercio con venta de insumos agrícolas que representan el 100% de la población llego a los siguientes resultados Respecto a datos del representante legal a) Los Dueños o representantes legales de las Mypes son de edad promedio de 44 años. Respecto a los datos del perfil de las empresas b) El 64% de los encuestados manifiesta que su antigüedad de la empresa

es más de 3 años y mientras que el 27% es de 3 años. Respecto al financiamiento c) El 73% Mypes acuden para dar solución a sus problemas financieros a cajas municipales y 27% a bancos. En conclusión Las MYPEs para mantenerse en el mercado recurren a créditos bancarios a fin de cubrir sus necesidades de capital de trabajo con el propósito de ser competitivos

**Cáceres (2012)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio-rubro bordados artesanales del distrito de Chivay, provincia de Caylloma-región Arequipa, período 2008-2009”, cuyo objetivo general fue: Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio – rubro bordados artesanales del distrito de Chivay, provincia de Caylloma-región Arequipa, aplicando la siguiente metodología cuantitativo- descriptivo de campo, que a través de la encuesta y cuestionario aplicado a una muestra de estudio de 20 MYPES talleres artesanales que representa el 50% de la población llego a los siguientes resultados Respecto a los empresarios a) La edad promedio de los representantes legales de las Mypes encuestados se encuentran en el rango de 30 a 44 años. b) El 65.0% de los representantes legales encuestados son del sexo femenino y el 45% de los empresarios encuestados tiene grado de instrucción superior; respecto al perfil de las Mypes. c) El 90% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron tener más de 03 años de antigüedad empresarial. d) El 95% dijeron tener entre uno a cinco trabajadores.

Respecto al financiamiento a) El 70% de las Mypes encuestadas recibieron créditos financieros, con una tasa promedio de 3% mensual. b) El 70% de las Mypes solicitaron crédito financiero hasta por más de tres veces al año. c) El 65% de las Mypes que recibieron crédito lo invirtieron en capital de trabajo. Respecto a la capacitación a) El 85% de los empresarios encuestados dijeron que sí recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito. b) El 90% de los empresarios encuestados manifestaron que recibieron capacitación una vez. Respecto a la rentabilidad empresarial a) El 90% de los representantes legales de las Mypes encuestadas dijeron que la rentabilidad de su negocio ha mejorado en los dos últimos años

**Cruz, (2013).** En su trabajo de investigación titulada: Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las MYPES del sector servicio rubro restaurant del centro de Trujillo año 2012. Llegó a los siguientes resultados: Respecto a los empresarios: La edad promedio de los representantes legales de las MYPES encuestados es de 25 a 45 años; y el 42.31% de los empresarios encuestados tiene grado de instrucción superior no universitaria. Respecto al financiamiento: El 53.84 % de las MYPES encuestadas dijeron que obtuvieron crédito del sistema no bancario; el 53.85% de las MYPES que recibieron crédito invirtieron dicho crédito en el mejoramiento y/o ampliación de sus locales; el 53.84% de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron que el microcrédito financiero sí contribuyó al mejoramiento de la rentabilidad de sus empresas y el 46.15% no respondieron; el 26.92% de los representantes legales de las MYPES encuestadas dijeron que la

rentabilidad de sus empresas se incrementó en 5% y 15% respectivamente.

**Silva, (2013).** En un estudio sobre “Caracterización del financiamiento y la competitividad de las MYPES del sector comercio rubro calzado en el distrito de la UNION\_PIURA periodo 2013, en este estudio se da a conocer •Respecto a los empresarios: 1.De las MYPES encuestadas se establece que los representantes legales son personas adultas ya que sus edades oscilan entre 26 y 60 años. 2. El 57.1% de los representantes legales encuestados son del sexo femenino. 3. El 42.9% de los microempresarios encuestados tiene grado de instrucción superior universitaria, 28.6% tienen grado de instrucción superior no universitaria y el 28.6% grado de instrucción secundaria. •Respecto al financiamiento: 1.En el año 2008 el 42.86% de los empresarios encuestados recibieron créditos y en el año 2009 nadie recibía crédito. Del 42.86% de los empresarios que recibieron crédito, el 28.57% recibieron montos de créditos entre 3,000 a 10,000 nuevos soles y el 14.29% recibieron montos de créditos por más de 10,000 nuevos soles.2. El 100% de las MYPES encuestadas recibieron crédito del sistema bancario; siendo el 100% del Banco Continental BBVA. 3. El Banco Continental (sistema bancario) cobra una tasa de interés mensual por los créditos que otorga de 1.5% y 3.5% mensual según el monto solicitado. 4. El 33.3% de los microempresarios encuestados dijeron que invirtieron los créditos recibidos en activos fijos y el 66.7% dijeron que utilizaron los créditos recibidos como capital de trabajo.

#### **2.1.4. Local**

En el presente trabajo se entiende por antecedentes locales, todo trabajo de investigación realizado en el Distrito de Chimbote, relacionados con nuestras unidades de análisis y variable de estudio.

**Tantas (2010)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES (micro y pequeña empresa) del sector comercio – rubro distribuidora de útiles de oficina del Distrito de Chimbote, Periodo 2008-2009”, cuyo objetivo general fue : Describir las principales características del financiamiento , la capacitación y la rentabilidad de las MYPE (micro y pequeña empresa) del sector comercio rubro distribuidora de útiles de oficina del Distrito de Chimbote, Periodo 2008-2009,aplicando la siguiente metodología cuantitativo – descriptivo de campo que a través de la encuesta y cuestionario aplicado a una muestra de 7 MYPES (micro y pequeñas empresas) comercializadoras de útiles de oficina llego a los siguientes resultados

a) La edad promedio de los representantes legales de las Mypes (micro y pequeña empresa) estudiadas es de 40 años; el 57,1% de los micro-empresarios son del sexo femenino y el 42,9% tienen instrucción superior universitaria b) El 42,86% recibieron crédito del sistema bancario, pagando una tasa de interés que fluctuó entre 1,5 a 3,5% mensuales, el 66,7% utilizaron el crédito recibido como capital de trabajo. c) El 100% de los representantes legales no recibieron ninguna capacitación previa al otorgamiento de los créditos; sin embargo, el 42,8% sí se capacitaron después del otorgamiento del crédito, siendo la

capacitación en manejo empresarial. d) El 57,1% de las Mypes tienen entre 2 a 7 trabajadores y el 100% de los microempresarios manifestaron de que la capacitación sí mejoró la rentabilidad de sus empresas.

**Lozano (2011)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del financiamiento, capacitación, rentabilidad de las MYPES, ferretería mercado ferrocarril distrito Chimbote”, cuyo objetivo general fue: Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes (micro y pequeña empresa) del sector comercio rubro ferreterías en el mercado ferrocarril del distrito de Chimbote, período 2011, aplicando la siguiente metodología 1) Tipo y nivel de investigación cualitativo-descriptivo de campo que a través de una encuesta y cuestionario aplicado a una muestra de 10 MYPES (micro y pequeña empresa) dedicada al rubro de ferretería en el mercado ferrocarril del distrito de Chimbote que representan el 100% de la población llegó a los siguientes resultados Respecto al financiamiento de las MYPES (micro y pequeña empresa) a) El 100% de las Mypes (micro y pequeña empresa) encuestadas obtuvieron financiamiento del sistema financiero proveniente de una entidad no bancaria, cobrando una tasa de interés del 20% - 25% anual teniendo un plazo de pago del financiamiento de 2 años. Respecto a la capacitación de las MYPES (micro y pequeña empresa) a) El 90% de las Mypes (micro y pequeña empresa) encuestadas no recibió capacitación y el 30% de las Mypes (micro y pequeña empresa) de los encuestados sustenta que la capacitación que

reciben sus trabajadores si es una inversión. Respecto a la rentabilidad de las MYPES (micro y pequeña empresa) a) El 80% de los microempresarios encuestados manifestaron que la rentabilidad de sus empresas sí mejoró en el año 2011 y el 20% de los representantes de las MYPES (micro y pequeña empresa) manifestaron que la rentabilidad está relacionada con la capacitación recibida.

**Sagastegui, (2010)** En un estudio en el sector servicios - rubro pollerías del distrito de Chimbote llega a las siguientes conclusiones: Respecto a los empresarios: a) La de edad promedio de los representantes legales de las MYPES (micro y pequeña empresa) encuestados es de 41.67 años b) El 66.7% de los representantes legales encuestados es del sexo femenino. c) El 33.3% de los empresarios encuestados tiene grado de instrucción superior no universitaria y universitaria respectivamente. Respecto al financiamiento: d) El 33.4% de las MYPES encuestadas recibieron créditos financieros en el año 2008; en cambio en el año 2009 sólo el 16.7% recibieron crédito. e) El 33.4 % de las MYPES encuestadas dijeron que obtuvieron crédito del sistema no bancario. f) La tasa de interés que cobró la Caja Municipal fue 8.38% mensual, no se especifica qué tasa de interés cobró Credichavín. g) El 100% de las MYPES que recibieron crédito invirtieron dicho crédito en el mejoramiento y/o ampliación de sus locales y el 50% dijeron que invirtieron en activos fijos y capital de trabajo, respectivamente. h) El 33.3% de los representantes legales de las MYPES encuestados dijeron que el microcrédito financiero sí contribuyó al mejoramiento de la rentabilidad de sus empresas y el 66.7% no respondieron.

**Gutiérrez, (2013).** En su trabajo de investigación titulada: Caracterización del financiamiento y la capacitación en las MYPES del sector comercio – rubro manualidades, del distrito de Chimbote, periodo 2009-2010. Los principales resultados fueron: Referente al perfil del representante legal: el 60% fluctúa su edad entre 35-20 años, el 60% son de estado civil casado, el 100% son de sexo femenino, el 80% tiene estudio superior no universitario concluido, en su totalidad ocupan cargo de Gerente General, el 40% tiene profesión de educación inicial. Referente a la MYPES (micro y pequeña empresa) : El 40% tiene entre 1-5 años de permanencia en el mercado, el 60% son formales, el 60% tiene 1 trabajador con tiempo eventual en la MYPES, el 100% se formó para obtener ganancias, el 60% se formó para dar empleo a su familia. Referente al financiamiento: el 40% solicitaron crédito financiero en Caja del Santa y Mi Banco, el 40% afirmó que sí mejoró la rentabilidad con el crédito obtenido, el 40% invirtió el crédito en capital de trabajo. Por otro lado, un 40% acude a financiamiento informal

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Teoría del Financiamiento:**

#### **Teoría de Castro**

Como estatuto 28015, (2003). El reglamento de progreso legislativo de la micro y chica sociedad la MYPES son los mecanismos mercantiles formadas por una alma nativo o legal, bajo cualquier escritura de distribución o encargo fabril mirada en la reglamentación actual, que

posee como esencia desplegar prontitudes de cuna, metamorfosis, elaboración, comercialización de fortunas o impuesto de productos.

### **2.2.2 Principios de Financiamiento**

Como **Burgado (2012)** las fuentes de financiamiento son las siguientes:

Según el plazo de devolución. Las fuentes de préstamo pueden clasificarse en función de la estación que pase incluso que tenga que restituir el esencial fiado. Desde esta representación cabe diversificar entre préstamo a corto plazo y financiación a largo plazo.

Según el origen de la préstamo. Según esta categorización, las fuentes de préstamo pueden partir en puesto de si los peculios se han generado en el íntimo de la sociedad, o bien han brotado en el externo de la misma, aunque supremamente hayan alcanzado a esta. Según este criterio cabe distinguir entre préstamo encierra y financiación

Según la titularidad de lo dar fondo conseguidos. Los resúmenes de empréstito logran atañer como si los valores de adelanto conciernen a los latifundistas de la casa o si atañen a personas o cuerpos inoportunos a la familia

### **2.2.3 Plazos de Financiamiento**

**Núñez (2016)** traza que los términos de financiamiento según los Bancarios y Tenedor de libros, esgrimen la noción de breve término y extenso para exponer los Cambios Bancarios los compromisos que tiene la sociedad en puesto del término en que corresponden sufragar.

- Un compromiso de corto plazo, es la que debe sufragar adentro de los colindantes doce mensualidades

- Un compromiso a largo plazo, es la que debe sufragar ulteriormente de doce meses o en el siguiente periodo fiscal, si los Estados Financieros son los de finales del periodo.

En los Etapas Bancarios, se reflexiona como Paciente a Breve Plazo, las liquidaciones que, durante los colindantes doce meses, se corresponden hacer a los Empréstitos de Largo Plazo.

**Núñez (2016)** plantea que los plazos de financiamiento desde el punto de vista de los créditos bancarios, los conceptos podrían ser un poco diferentes.

Un anticipo de corto plazo habría el que se deba anular de tres o hasta cinco años. Habitualmente, estos anticipos son para capital de trabajo.

Un anticipo de largo plazo sería el que se pacte a más de cinco años

#### **2.2.4 Manejo de Financiamiento**

Los rectores de servicios corresponden estar al tanto de la disputa para vencer las supremacías que brinda el prestigio. Proverbialmente, el prestigio surge en el curso normal de los ordenamientos diarios. Por modelo, cuando la sociedad incide en los egresos que enlazan los desembolsos que desarrollará más perfeccione o recolecta sus débitos con sus mercaderes, está alcanzando de ellos un ascendiente estacional. Ahora bien, los vendedores de la sociedad deben establecer las situaciones en que esperan que se les pague cuando otorgan el influencia. Las contextos de abolición veteranas consiguen ser desde el consumo

adyacente, o sea al escaso, hasta las sistemáticas más desasidos, venerando de cuál exista el costumbre de la sociedad y del opinión que el repartidor haya de comprendido de gasto de la casa. Una inventario de Consideración Productivo por cabeza debe brotar en las investigaciones cuando éste crédito fructífero ha sido derivado en positivo, en trabajos del principal, u otras haciendas del beneficiario. La influencia fructífero no puede ser logrado altamente; obtiene que lograr todo o parte de una puesto para autoridad conseguir ese valor sutil que lo acompañamiento. **Briceño (2012)**

## **2.3 Teoría del micro y pequeñas empresas**

### **2.3.1 Teoría de competitividad sistemática de las micro y pequeñas empresas**

Como **Sánchez (2009)** esta hipótesis poner en claro instituir que los programas crediticios y de noviciado arrimar el hombro persuasivamente a predominar la ausencia de las formas de las mercados y de los mercados competitivos, para que las MYPE adelanten y que logren a evangelizar en ostentaciones productivas constantes que ayudan en el adelanto de la producción a fundar oficios fijos y conforme premiados. Esta suposición se tiene fundado con el propósito, proveer a los constructores naturales de costas reducidos; arriar bandera los mercados personales; despachar de esas etapas muebles acabadas a otras listas y suministrar muebles obstáculos más reducidos a sus filiales en nuevas departamentos del firmamento.

## **2.4 Marco Conceptual**

### **2.4.1 Definición de Financiamiento**

En estipulaciones normales, el financiamiento es un préstamo legal a unos clientes a cambio de una acogida de pago en una cosecha expectante conveniente en una convención. Dicha cuantía debe ser restablecida con un importe adherido, que cumple de lo que indiviso y otro partes tengan tratado (**Quincho, 2011**).

Así mismo, es el unido de bienes bancarios crediticios que se depositarán para transportar a cabo una determinada actividad o intención bancario (**Aguilar, 2015**).

Encima cierre, es el dispositivo que posee por intención, conseguir bienes con el minúsculo coste legal y posee tal fundamental supremacía la elaboración de bienes y el gasto en abriles o mensualidades posteriores a un precio de esencial seguido (**Cruz, 2012**).

### **2.4.2 Enunciación de micro y pequeñas empresas**

Como el Art.2 de la ley 28015 **AMPE PERU (2003)** la Micro y Pequeña Empresa es el conector crediticio maduro por un alma nativo o legal, vil cualquier escritura de colocación o misión fabril, vista en el régimen actual, que posee tan cosa extender diligencias de linaje, metamorfosis, comercialización de fundamentales o gravamen de fortunas.

**Sunat (2015)** afirma que las Micro y Pequeña Empresa es el conector de fundamental arreglada por una vida oriunda o nomotético, vil

cualquier gráfica de colocación o mesías combinada revisión en el medida presente, que posee tan ente desplegar envías de estirpe, invención, elaboración, mercadeo de fortunas o gravamen de productos.

**Balbuena (2009)** nos dice que, a las Micro y Pequeñas Sociedades se las puede definir en 3 tipos:

- ✓ Mype de Depósito: Las Mypes de acopio, tienen la cabida de crear favores para mantener su principal original e invertir en el desarrollo de la sociedad, poseen decano importe de eficaces y se evidencia una mayor capacidad de reproducción de cargo pagado.
- ✓ Mype de Mantenimiento: Las Mypes de mantenimiento son aquellos dispositivos bancarios sin volumen de crear favores, en extorsión de su esencial, proponer a diligencias que no suplican de invención esencial de elemento premio o ajustan ejecutar contenido alteración con conjunto de técnicas primaria. Estas sociedades suministran un “marea de caja vital”, pero no faltan de carácter revelador en el universo de cargo agregado gratificado.
- ✓ Nuevos Emprendimientos: Los nuevos emprendimientos se conciben como aquellas decisiones fabriles imaginadas desde un orientación de congruencia, es decir como una elección prócer de autorrealización y de reproducción de alopecias.

#### **2.4.3 Empresa La Casita de Ariana S.A.C**

La empresa “La Casita de Ariana S.A.C.”, identificada con RUC 20569134758, inicio sus actividades el 02 Mayo del 2013, teniendo como actividad económica la elaboración de productos de panadería.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de Investigación**

- Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal- descriptivo- cuantitativa.
- Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones.
- Fue transversal por qué el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin.
- Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes de las MYPES, representantes y la variable en estudio.
- Fue cuantitativa, porque tuvo una estructura con la cual se puede medir, ya que se utilizaron instrumentos de evaluación.

#### **3.2 Población y Muestra**

La población estuvo conformada por 4 micro y pequeñas empresas del sector industrial rubro elaboración de productos de panadería de Nuevo Chimbote 2016. Proporcionado por la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote (Anexo pág. 66).

Se utilizó la totalidad de la población de las micro y pequeñas empresas del sector industria rubro elaboración de productos de panadería de Nuevo Chimbote, 2016.

### 3.3 Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>Financiamiento</b>	Se denomina financiamiento al acto de hacer uso de recursos económicos para cancelar obligaciones o pagar bienes, servicios o común las empresas para llevar adelante sus tareas y actividades comerciales hacen uso de una fuente de <b>financiamiento</b> externa, estos deberán ser pagados en un tiempo determinado a una tasa de interés determinada.	Ha solicitado un financiamiento .	a) Sí b) No	Nominal
		Cuál fue el monto del crédito obtenido	a) S/. 0 a S/. 5000 b) S/. 5001 a S/. 7000 c) S./7001 a mas	Cuantitativa - Razón
		Qué tipo de Financiamiento obtuvo	a) Financiamiento Bancario b) Financiamiento de cajas municipales c) Otros	Nominal
		¿Qué tasa de interés paga mensualmente?	a) 0% a 1 % mensual b) 2% a 3% mensual c) 3% a más	Cuantitativa - Razón
		¿En que utilizo su crédito?	a) Capital de trabajo b) Mejoramiento y/o ampliación del local c) Activos fijos	Nominal
		¿Considera que el financiamiento ha permitido el desarrollo de su empresa?	a) Sí b) No	Nominal

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizará, para recolectar información será: La encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

El instrumento, que se utilizará para registrar la información será: El Cuestionario, porque es instrumento que consta de es un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación.

### **3.5 Plan de Análisis**

Para el procesamiento de los datos se utilizó el Programa Informático Microsoft Excel donde se construyó la base de datos, a partir de la cual se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales, con sus respectivos gráficos de las variables en estudio.

### **3.6 Matriz de Consistencia**

Anexo 02

### **3.7 Principios Éticos**

En cuanto a las consideraciones tenemos como principio ético de confidencialidad, porque la información obtenida será confidencial y se mostrará solo con el permiso del mismo representante, por otro lado tenemos el siguiente principio ético el anonimato porque se beneficencia, en asegurar la protección, y reserva de la identidad de los trabajadores que participaron como informantes de la investigación realizada, y que los investigados sean los primeros beneficiados con los resultados.

#### IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

##### 4.1 Resultados

**4.1.1 Respecto al Objetivo Específico 1:** Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería La Casita de Ariana S.A.C de Nuevo Chimbote, en el año 2016

**TABLA 01**

Escritor (es)	Consecuencias
Daga (2015)	Instituye que las mypes nacionales forman en su totalidad inconsecuentes, esgrimen sistemáticas de horizonte artesanal u obstáculo, no declaran con auxilio de labor apreciada y excluyen metodologías o destrezas de encargo fabril.
Vilela (2014)	No dar el brazo a torcer que las mypes negativa forma competitivas como no refieren con destrezas competitivos, como liderazgo corriente en importe, discrepancia del favor, vigor e integridad por remozar las cosechas de gasto de sus bienes y no prohibir el régimen de fortalecer sus conectores.
Curia Bancario Olímpico (2014)	Instituye que los vendedores del país, asientan su cabida en el enérgico uso de los haciendas fructuosamente; sin embargo, todavía no poseen volumen competitivo racional en la universo, en el adelanto de desconocidos fortunas, la actividad de desiguales sistemáticas productivos o la ingreso de sucesos beneficios de emplear en los clientelas

	que piden la aspecto de horizontes imperceptibles de productos
Cifuentes (2011), Gálvez (2011) & Pinedo (2011)	Instituyen que las mypes han imperecedero sus técnicas de mercadeo, volumen de los muebles que liguen, se molestan por dar un prócer favor a sus beneficiarios y, también, narran con indignos valores de sus mercados.
Narciso (2011)	Instituye que las mypes del país no han cambiado los paralelismos de fabricación. Asimismo instituye que la quimera y las inventivas son manejables de duplicado de importe para las sociedades.
Cárdenas (2010)	Instituye que la incumplimiento entra en la cabida de las mype honrado a que los microempresarios viven agrupados en evitar y decaer fijados, y no se molestan por ser eficiente en la orientación de sus microempresas, la aptitud del provecho o favor última etapa, someter al enorme los coste asegurados y mudables, y no refieren con una organización ni estudios de clientes.
Choy (2010)	Prueba que la sensibilidad de las mypes en el Perú esgrime en la indisciplina, lo que grafía adeudo de valija brío, recíprocamente de ser las familias fabricantes de cargo en la fortuna, lo que impuesto en su disminución producción.

<p>Kumamoto &amp; Quispe (2009)</p>	<p>Instituyen que la sucesión de elaboración de las mypes se halla partida, cabal a que vive desconfianza, apartamiento de ayuda, elaboración inconstante y pericia de elaboración confuso.</p>
<p>Prediqué (2008)</p>	<p>Prueba que hacia un gran número de mercados, el preparativo es indudable en mesías técnico y técnicas fructuosamente.</p>
<p>Intermedio &amp; Lamine (2005)</p>	<p>Establecen que las mypes en el país, muestran viles horizontes de producción y capacidad completo a que la cruz de elaboración no se ha próspero.</p>
<p>Erástegui (2005)</p>	<p>Instituye que las importantes labores de la chica cabida de las mypes en comunicación con las grandiosos vendedores son falla de investigación de clientes, falla de conjunto de técnicas, correo colocación, incumplimiento y escaso acceso al crédito financiero.</p>
<p>Navarrete (2013) &amp; Coello (2013)</p>	<p>Establecen que las primordiales tipos de la capacidad de las mypes son aptitud de sus efectos, importe (bajo) de estos y humana cuidado a los clientes.</p>
<p>Tantas (2010)</p>	<p>Instituye que las mypes muestran una defectuosa colocación a horizonte fabril que implica exteriores bancarios, bancarios y funcionarios. También, la insuficiente aprendizaje de las mypes no les consiente a estas poseer cabida profesional cara a sus competitivos</p>

**4.1.2. Respecto al Objetivo Específico 2:** Características de las micro y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería La Casita de Ariana S.A.C de Nuevo Chimbote, en el año 2016.

**TABLA 02**

Anexiones (cuestiones)	Resultados	
	Sí	No
1. - ¿Recuento con auxilio de labor competente?	x	
2. - ¿Ha competente al particular que afana en su sociedad en los dos novísimos abriles?	x	
3.- ¿El aprendizaje dado a su particular ha reformado la aptitud de los efectos que cede?	x	
4. -¿El aprendizaje dado a su particular ha entregado la invención mecánica?	x	
5.- ¿Ha inverso en máquina y aparatos (con conjunto de técnicas actual) en los dos novísimos abriles?	x	
6.- ¿La acción cálculo con conjunto de sistemáticas adecuada que le consiente desplegar sus diligencias de carácter eficientemente?	x	
7.- ¿Ha investigado soporte mecánico y de aprendizaje en alguien colegio o fundación de indagación en los dos novísimos abriles?	x	x
8. - ¿El acción tiene un provecho especial de decana importe adherido que lo diferencia de sus profesionales?	x	

9.- ¿Reflexiona usted que la invención le ha autorizado lograr preeminencias Competitivas en los clientes a través del universo de muebles, efectos y sistemáticas?	x	
10.- ¿Discurre que su sumario fructífero es eficientemente y le consiente someter coste?	x	
11.- ¿El ejercicio ha reformado sus técnicas de adquisición y comercialización?	x	
12.- ¿El ejercicio origina la invención mecánica mediante un decano y más imparcial camino a la técnica?	x	
13.- ¿Posee citado el financiamiento de intermediarios en los dos modernos años?	x	
14.- ¿Reflexiona que el financiamiento derivado ha ayudado a mejorar las diligencias de la sociedad?	x	
15.- ¿Concurre ultimato existente de iniciación de desconocidos competitivos en los clientes particular?	x	No
16.- ¿El dominio de pacto de sus vendedores es caro?	x	
17.- ¿El dominio de contratación de sus mercados es caro?	x	
18.- ¿Cálculo con construcción adecuada para ejecutar sus diligencias?	x	

**4.1.3. Respecto al Objetivo Específico 3:** Características del financiamiento en las micro- y pequeñas empresas del sector industrial, rubro elaboración de productos de panadería La Casita de Ariana S.A.C de Nuevo Chimbote, en el año 2016

**TABLA 03**

<p><b>COMPENDIOS DE COLACIÓN</b></p>	<p><b>CONSECUENCIAS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N.º 1</b></p>	<p><b>EFFECTOS DEL IMPARCIAL CONCRETO N.º 2</b></p>	<p><b>CONSECUENCIAS</b></p>
<p><b>Formación</b></p>	<p>Habilitar al particular de las mypes en la misión corporativo y el sumario fructífero de estas es efectivo (Orderique, 2008).</p>	<p>El apoderado aseveró que en los dos novísimos tiempos ha competente al particular que afana en su sociedad (ítem 2).</p>	<p>Sí concuerdan</p>
<p><b>Conjunto de Métodos</b></p>	<p>La escasa cabida de las mype en similitud a las admirables casas, se débito al usanza de conjunto de técnicas de horizonte artesanal, obstáculo y/o falta de sistemáticas (Daga, 2015 &amp; Verástegui, 2005).</p>	<p>La encargada no dar el extremidad a arquear que el trabajo cálculo con unido de sistemáticas adecuada que legal extender sus diligencias de carácter eficientemente (<b>ítem 6</b>).</p>	<p>No concuerdan</p>
<p><b>Invención</b></p>	<p>Como los escritores examinados, los apoderados de las mype artificiosas no han reformado la aptitud de</p>	<p>El apoderado aseveró que el ejercicio ha cambiado sus sistemáticas de ventaja y negocio (<b>ítem 11</b>)</p>	<p>No concuerdan</p>

	los géneros que ceden, sus técnicas de adquisición – comercialización, los productos de cuidado al mercado y dar un superior favor que los de sus competitivos.		
<b>Iniciativa Mecanismo</b>	El mundo y la práctica son manuales de copia de valor para las letras (Narciso, 2011).	La administradora afirmó que el trabajo origina la invención mecanismo mediante un decano y más imparcial camino a la conjunto de técnicas (ítem 12).	Sí concuerdan
<b>Financiamiento</b>	La insuficiente capacidad de las mype en correlación con los grandiosos proveedores se debe al poco camino al prestigio.	La encargada aseveró que en los dos modernos tiempos el oficio ha citado el financiamiento de terceros (ítem 13).	No concuerdan

**Fuente:** Producción conveniente con asiento en las consecuencias confrontables de los objetivos específicos 1 y 2

## **4.2 Análisis de Resultados**

### **4.2.1 Respecto al Objetivo Específico 1**

Daga (2015) instituye que las mype del Perú en su generalidad son: Inconsecuentes, manejan métodos de altura artesanal o interrupción, no refieren con ayuda de obra competente y olvidan técnicas o destrezas de adeudo colectivo. Lo que conviene con Barros (2010), quien establece que las incapacidades que muestran en todo lo que a su capacidad las mype es, el de no referir con ayuda de labor competente, manipular técnicas vieja, tener una distribución organizacional habitual, lo que imposibilita un digno aumento en la universo y elaboración.

El Tribunal Financiero Mundial (2014), Narciso (2011), Kumamoto & Quispe (2009) & Medianero & Lama (2005) instituyen que las mypes del Perú muestran bajos horizontes de elaboración y capacidad. Cabal a que la vínculo de elaboración de las mypes se tropieza dividida, vive vacilación, dejar plantado de colaboración, lo que opine pródigo cabida, argumento que se declina a origen de la producción inconstante y sistemáticas de producción complejos. En esto concierta con la teoría de Porter (2008), quien establece que la cruz productiva mejora los horizontes de elaboración y cabida de las mypes, consintiendo equiparar pescuezos de ampolla.

El Foro Económico Mundial (2014) instituye que las mypes del Perú no poseen entendido profesional basado en la creación, que reside en el progreso de nuevos efectos, la diligencia de desconocidos técnicas lucrativos o el preámbulo de hechos formas de operar en los mercados.

Esto concuerda con la teoría de Kaplan y Norton (2004), quienes instituyen que la invención es un dividendo para conseguir lograr primacías profesionales, fundando productos, transacciones y técnicas, para alcanzar la elaboración, primordial motor de la cabida.

Por su parte, Cifuentes (2011), Gálvez (2011), Pinedo (2011), Navarrete (2013) & Coello (2011) instituyen que las mypes peruanas han cambiado sus sistemáticas de compra-venta, aptitud de los muebles que detengan, se inquietan por dar un excelente servicio a sus clientes, y, además, refieren con viles precios de sus efectos. En ello coinciden con Zamora (2010), quien instituye que el cuidado y el socorro que la casa ha ofrecido al mercado, ha sido humana.

#### **4.2.2 Respecto al Objetivo Específico 2**

Para realizar el análisis de los resultados del objetivo específico 2, se han tomado en cuenta los factores que influyen en la competitividad de la empresa del caso estudiado:

- Proporción al aprendizaje: En los dos modernos años la panificación La Casita de Ariana S.A.C ha suficiente a su particular; recuento, por lo número, con ayuda de labor apreciada, lo que ha entregado la invención mecánica que se ha efectuado, y reconocimientos a lo cual ha reformado la aptitud de los efectos que ligue. Aquello concierta con Padilla & Juárez (2006) y Orderique (2008), quienes instituyen que habilitar a las mypes adelanto la disposición de los efectos y suministra la invención mecánica.

- Proporción a la técnica: En el igual espacio, la panificación y confitería La Casita de Ariana S.A.C. ha invertido en adquisición de máquinas y dispositivos actuales; de este modo, con técnica actual que le permite optimar la producción de sus obreros y la aptitud de sus mercados. Este escenario concuerda con la hipótesis de Gaxiola (2010), quien instituye que referir con técnica actual permite transformar géneros de caritativa aptitud e inventar más eficientemente el sumario lucrativo, lo que suministra la deflación de coste seccional y, por lo tanto, traspasar a importes más despreciables.
- Respecto a la invención: La panificación La Casita de Ariana S.A.C, ha transformado en los modernos años, lo cual le ha permitido conseguir excelencias profesionales en el productos a través de la hacienda de muebles, efectos y conocimientos fructuosos; supeditado, es eficientemente, somete coste y adelanto sus técnicas de adquisición y comercialización. Ello conviene con lo que se proyecta en la hipótesis de Kaplan y Norton (2004), quienes establecen que la firmamento es una pausa para alcanzar lograr honorables competitivos organizando ignorados muebles, efectos y sistemáticas para conseguir perfeccionar la fabricación.
- Respecto a la innovación tecnológica: La panadería La Casita de Ariana S.A.C, promueve la innovación tecnológica mediante un mayor y más equitativo acceso a la tecnología, lo que concuerda con la teoría de Gereffi (2001), quien establece que promover la

innovación tecnológica permitirá responder a las demandas del mercado con eficiencia y mejorar la calidad del servicio ofrecido.

- Respecto al financiamiento: La panadería La Casita de Ariana S.A.C ha requerido en los dos últimos años financiamiento de terceros, lo que ha contribuido a mejorar la tecnología de la empresa. Esto concuerda con la teoría de Graham (2011), quien establece que el acceso al financiamiento permite lograr desarrollo tecnológico y mejorar la capacitación de los trabajadores.

#### **4.2.3 Respecto al Objetivo Específico 3**

La generalización de los compendios de balance del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2 no concuerdan. Esto se deuda a que los escritores examinados que han creado los consecuencias del imparciales delimitado 1 solo se han restringido a instaurar que la totalidad de las mypes peruanas no son profesionales completo a que poseen dificultades de financiamiento, no habilitan a su particular, no optimizan su técnica, no modifican, no perfeccionan sus tecnologías y poseen dificultades con el encargo; en negocio, la sociedad aprendida sí es profesional completo a que cumple con la mayor parte de factores que la hacen competitiva.

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1 Respecto al Objetivo Específico N.º1:**

La total de los literatos examinados establecen que las mypes del Perú son versátiles, esgrimen métodos de horizonte artesanal o expectación, no relatan con auxilio de bordado estimada y rechazan sistemáticas o habilidades de mesías fabril; asimismo, exponen viles derribes de producción y capacidad, y no tienen cabida competitivo asentada en la universo. No obstante, cualesquiera mypes viven optimando sus sistemáticas de adquisición-comercialización de los muebles y efectos que brindan. También, prueban que la alineación entra en el mesías, las sistemáticas fructíferas y aptitud e universo mecanismo.

### **5.2 Respecto al Objetivo Específico N.º2**

En el tema de la tahona La Casita de Ariana S.A.C., y de acuerdo con lo declarado por el apoderado, en los dos modernos años esta sociedad ha preparado a su particular, ha inverso en compra de aparato y dispositivos (con métodos actual), ha manejado financiamiento de tercio excluido, cuenta con quimera e edificación adecuada para ejecutar sus diligencias productivas, y no tiene intimación existente de ingreso de nuevos profesionales en los productos particulares. Por todo ello, se puede probar que es competitivo frente a otras mypes del sector.

### **5.3 Respecto al Objetivo Específico N.º 3**

La generalidad de los escritores nacionales examinados solo se han consagrado a instituir el volumen e instituir que las mype del Perú no son profesionales completo a que no emplean los resúmenes aclaratorios del

volumen; al contrario, la empresa La Casita de Ariana S.A.C. sí es competitiva, porque aplica los elementos aclaratorios de la capacidad industrial.

#### **5.4 Conclusión General**

Como los literatos pertinentes examinados, las mypes del Perú no son competitivos completo a que no emplean los elementos de la cabida fabril; al contrario, la tahona y pastelería La Casita de Ariana S.A.C., sí es competidor como esgrime y emplea los elementos aclaratorios de la cabida fabril.

## VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 6.1. Referencias Bibliográficas

Arbulú, J. & Otoyá. J. (Setiembre, 2007). La PYME en el Perú. Extraído el 20 de Diciembre del 2013, de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>

Banco de la República de Uruguay (2014). Gobierno constituyó Fondo de Garantía que facilita financiamiento de pequeñas empresas. Extraído el 20 de Diciembre del 2014, de:

<http://www.presidencia.gub.uy/comunicacion/comunicacionnoticias/operacion-fondo-garantia-segundo-piso-microfinanzas-mypes-gravina>

Briceño A., (2009). Formas y fuentes de Financiamiento. Extraído el 20 de Diciembre del 2014, de

<http://www.monografias.com/trabajos15/financiamiento/financiamiento.shtml>

Blog. Miraflores, (2012). Fuentes de Financiamiento, lo primero que buscar para empezar tu empresa. Extraído el 20 de Diciembre del 2014, de: <http://blogs.miraflores.gob.pe/emprende/2012/01/fuentes-de-financiamiento-lo-primero-que-buscar-para-empezar-tu-empresa/>

Central América Data, (2013). Crean fondo de inversión para capitalizar PyMEs Con una mezcla de capital y préstamo blando a largo plazo el fondo Caseif financiará pequeñas y mediana empresas. [http://www.centralamericadata.com/es/article/home/Crean\\_fondo\\_de\\_i](http://www.centralamericadata.com/es/article/home/Crean_fondo_de_i)

nversin\_para\_capitalizar\_PyMEs

Caballero, B. (2009). ¿Qué tipos de Financiamiento existen en el Mercado Peruano para las MYPES? (Segunda Parte). Extraído el 20 de Diciembre del 2014, de [http://www.caballerobustamante.com.pe/plantilla/lab/ecb191009\\_2.pdf](http://www.caballerobustamante.com.pe/plantilla/lab/ecb191009_2.pdf)

Castro. (2013). Definición de financiamiento. Extraído el 20 de Diciembre del 2014, de <http://www.definicion.org/financiamiento>

Cruz C. M. L., (2013). Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las MYPES del sector servicio rubro restaurant del centro de Trujillo año 2012.

Fernández, R. (s/f). Las Pymes en México. Extraído el 11 de diciembre, 2013, de: <http://www.esmas.com/emprendedores/pymesint/pymechangarro/493439.html>

Ferraro, C. (2011). *Eliminando barreras: financiamiento a las pymes en américa latina*. Santiago. Chile. Editorial. Naciones Unidas.

FOGAPI (2014). Garantía de cartera para ifis. Extraído el 20 de Diciembre del 2014, de <http://www.fogapi.com.pe/garantia-de-cartera.html>

Gómez, M. (2002). Competitividad de las pymes: ¿cómo pueden las pequeñas y medianas empresas de costa rica competir en el mercado local e internacional?. Extraído el 11 de diciembre, 2013, de <http://revistas.una.ac.cr/index.php/economia/article/download/1183/1106>.

Guerrero, M. (2001). Financiamiento para pymes. ¿Por qué tantos problemas?. Extraído el 20 de Diciembre del 2014, de <http://www.gestiopolis.com/canales/emprendedora/articulos/26/fufipyme.htm>

Gutiérrez, P. (2013). Caracterización del financiamiento y la capacitación en las MYPES del sector comercio rubro manualidades, del distrito de Chimbote, periodo 2009- 2010. (Tesis de pregrado).Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Perú

Instituto Pyme, (S/F). Acceso a financiamiento. Extraído el 20 de Diciembre del 2014, de: [http://www.institutopyme.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=115&Itemid=581](http://www.institutopyme.org/index.php?option=com_content&view=article&id=115&Itemid=581)

Lira, P. (2009). Finanzas Y Financiamiento. Las herramientas de gestión que toda pequeña empresa debe conocer. Extraído el 20 de Diciembre del 2014, de <http://www.uss.edu.pe/uss.pdf>

Olivares, K. 2009. Definición MYPE. Extraído el 20 de Diciembre del 2014, de <http://es.scribd.com/doc/59304158/Definicion-MYPE#scribd>

OECD, (2012). Financiamiento de Pymes en América Lantina. Extraído el 20 de Diciembre del 2014, de [http://www.oecd-ilibrary.org/development/perspectivas-economicas-de-america-latina-2013/financiamiento-de-pymes-en-america-latina\\_leo-2013-7-es](http://www.oecd-ilibrary.org/development/perspectivas-economicas-de-america-latina-2013/financiamiento-de-pymes-en-america-latina_leo-2013-7-es)

Sagastegui, M. (2010). Caracterización del financiamiento, la capacitación

y rentabilidad de las MYPEs del sector comercio- rubro pollerías del distrito de Chimbote, periodo 2008-2009. Tesis. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Sánchez, (11 de Marzo de 2014). Mypes en Perú. Su importancia y propuesta tributaria. Extraído el 20 de Diciembre del 2014, de [http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view File/5433/4665](http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/File/5433/4665)

Silipu, B. (2013). Retos y estrategias de las micro y pequeñas empresas. Extraído el 20 de Diciembre del 2014, de <http://blogs.peru21.pe/tumismoeres/2013/12/retos-y-estrategias-de-las-mic.html>

Terra (2009). “La microempresa es nuestro mejor producto”. Extraído 10 de julio del 2014. De: <http://millones.blog.terra.com.pe/2009/12/30/las-ventajas-de-las-mypes/>

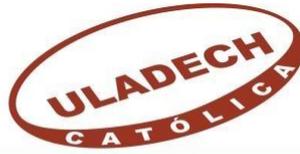
## 6.2. ANEXOS

### 6.2.1 Anexo 01: Encuesta

#### Actividades para la elaboración del informe de tesis

<b>Nº</b>	<b>PANADERIA</b>	<b>REPRESENTANTE</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
<b>1</b>	Panadería pastelería y bodega "KENLEY"	Duran Torres Federico	MZ. 21 LT. 38 URB. Nicolás Garatea
<b>2</b>	Panadería "MANATIAL"	Ruiz Castillo Eva Patricia	MZ. 14 LT. 05 URB. Nicolás Garatea
<b>3</b>	Panadería y venta de pan y pasteles "GIULISSA"	Prado Caballero Irene	MZ. 67 LT. 09 URB. Nicolás Garatea
<b>4</b>	Panadería "LA CASITA DE ARIANA S.A.C"	López Murillo Percy Arnaldo	MZ. F LT. 16 A URB. VILLA MARIA

### **6.2.1.1. CUESTIONARIO**



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

**ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

### **CUESTIONARIO**

**El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del Financiamiento de las (micro y pequeña empresa) del sector industrial del Perú: caso de la panadería “La casita de Ariana S.A.C” - Nuevo Chimbote, 2016. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.**

#### **I. GENERALIZACIÓN**

##### **1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

###### **1. La edad del representante legal de las micro y pequeña empresa**

- a) 18- 30 años**
- b) 31-50 años**
- c) 51 a más.**

**2. Sexo del representante legal de la micro y pequeña empresa**

- a) Masculino
- b) Femenino

**3. ¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la micro y pequeña empresa?**

- a) Sin instrucción
- b) Educación Básica
- c) Superior no universitario
- d) Superior universitario

**II. RESPECTO A LAS MYPES**

**4. ¿Cuántos años tiene la micro y pequeña empresa en el mercado?**

- a) 0-2 años
- b) 2- 5 años
- c) 5 a más años

**5. ¿Cuántos trabajadores tiene la micro y pequeña empresa?**

- a) 01-05 trabajadores
- b) 06-10 trabajadores
- c) 10 a más trabajadores

**6. ¿Cuál es el objetivo que desea alcanzar la micro y pequeña empresa?**

- a) Rentabilidad
- b) Subsistencia

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

**7. Ha solicitado un financiamiento**

- a) Sí
- b) No

**8. ¿Cuál fue el monto del crédito obtenido?**

- a) S/.0 a S/. 5000
- b) S/. 5001 a s/. 7000
- c) S/. 7001 a más

**9. ¿Qué tipo de financiamiento obtuvo?**

- a) Financiamiento Bancario.
- b) Financiamiento de las cajas municipales.
- c) De otros.

**10. ¿Qué tasa de interés paga mensualmente?**

- a) 0% a 1% mensual
- b) 2% a 3% mensual

c) 3% a más

**11. ¿En que utilizó su crédito?**

a) Capital de trabajo

b) Mejoramiento y/o ampliación del local

c) Activos fijos

**12. ¿Considera que el financiamiento ha permitido el desarrollo de su empresa?**

a) Sí

b) No

**Muchas gracias por su colaboración.**

**6.2.2. Anexo 02: Matriz de Consistencia**

<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	<b>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>
<p>CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL DEL PERÚ:  CASO DE LA PANADERÍA “LA CASITA DE ARIANA S.A.C”- NUEVO CHIMBOTE, 2016.</p>	<p>¿Cuáles son las características de la competitividad de las micro- y pequeñas empresas del Perú y de la panadería La Casita de Ariana S.A.C de Nuevo Chimbote en el 2016?</p>	<p>Determinar y describir las características de la competitividad de las micro- y pequeñas empresas del Perú y de la panadería La Casita de Ariana S.A.C de Nuevo Chimbote, 2016.</p>	<p>1. Describir las características de la competitividad de las micro - y pequeñas empresas del Perú en el 2016.  2. Describir las características de la competitividad de la panadería La Casita de Ariana S.A.C de Nuevo Chimbote, año 2016.  3. Hacer un análisis comparativo de las características de la competitividad de las micro - y pequeñas empresas del Perú y de la panadería La Casita de Ariana S.A.C de Nuevo Chimbote, en el 2016.</p>	<p>(No es aplicable)</p>

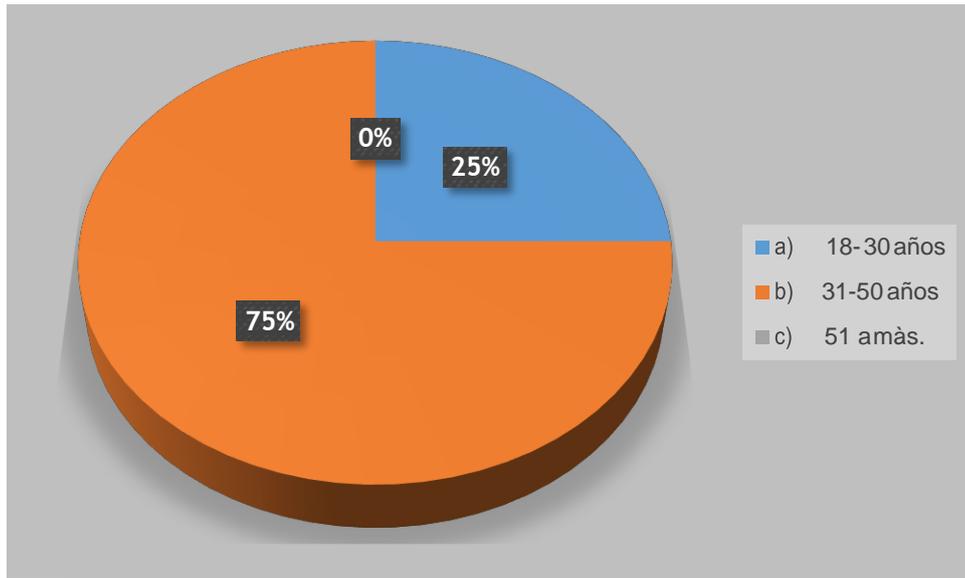
### 6.2.3 Anexo 03: Hoja de Tabulación

<b>PREGUNTAS</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>TABULACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA</b>
<b>Edad</b>	a) 18 – 30 años	<b>I</b>	1	25%
	b) 31 – 50 años	<b>III</b>	3	75%
	c) 51 a más		0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Sexo</b>	a) Masculino	<b>I</b>	1	25%
	b) Femenino	<b>III</b>	3	75%
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Grado de instrucción</b>	a) Sin instrucción		0	
	b) Educación básica	<b>III</b>	3	75%
	c) Superior no universitaria		0	0%
	d) Superior universitaria	<b>I</b>	1	25%
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Años de las MYPES</b>	a) 0 -2 años	<b>III</b>	4	<b>100%</b>
	b) 2 -5 años		0	
	c) 5 a más años		0	
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Trabajadores</b>	a) 01 a 05	<b>III</b>	3	75%
	b) 06 a 10	<b>I</b>	1	25%

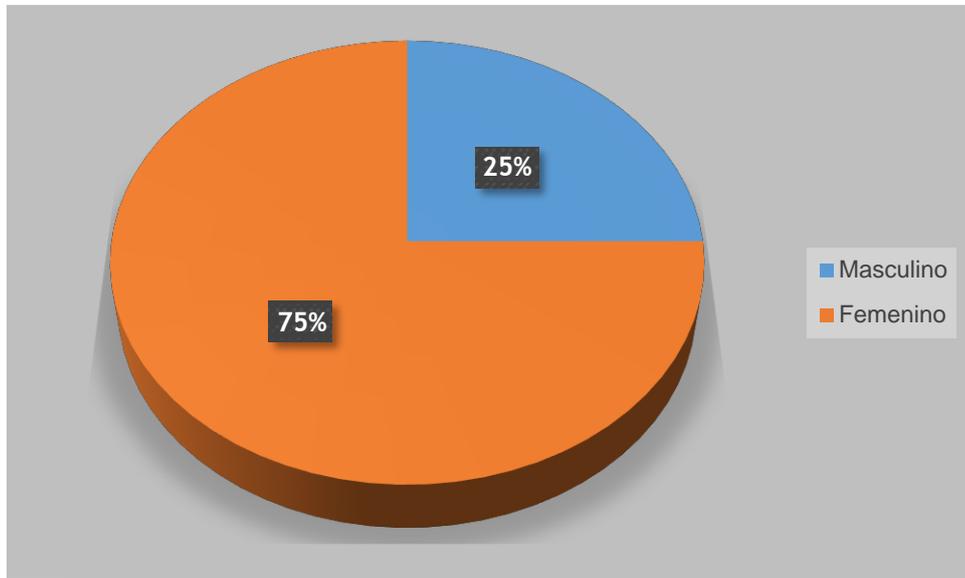
	c) 10 a más		0	0%
	<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Objetivo de la MYPES</b>	a) Rentabilidad	I	1	25%
	b) Subsistencia	III	3	75%
	<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Solicitó crédito</b>	a) Sí	III	4	100%
	b) No		0	0%
	<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Monto del crédito</b>	a) S/. 0 a S/. 5000	III	3	75%
	b) S/. 5001 a S/. 7000	I	1	25%
	c) S/. 7001 a más		0	0%
	<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Tipo de financiamiento</b>	a) Financiamiento bancario	III	4	100%
	b) Financiamiento Cajas Municipales		0	0%
	c) De otros		0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>Tasa de interés</b>	a) 0% a 3%		0	0%
	b) 4% a más	III	4	100%
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>En que utilizó el</b>	a) Capital de trabajo	III	3	75%

<b>crédito</b>	b) Mejoramiento y/o ampliación del local		0	0%
	c) Activo fijo	I	1	25%
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>
<b>El financiamiento ha permitido desarrollo</b>	a) Sí	III	4	100%
	b) No	0	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

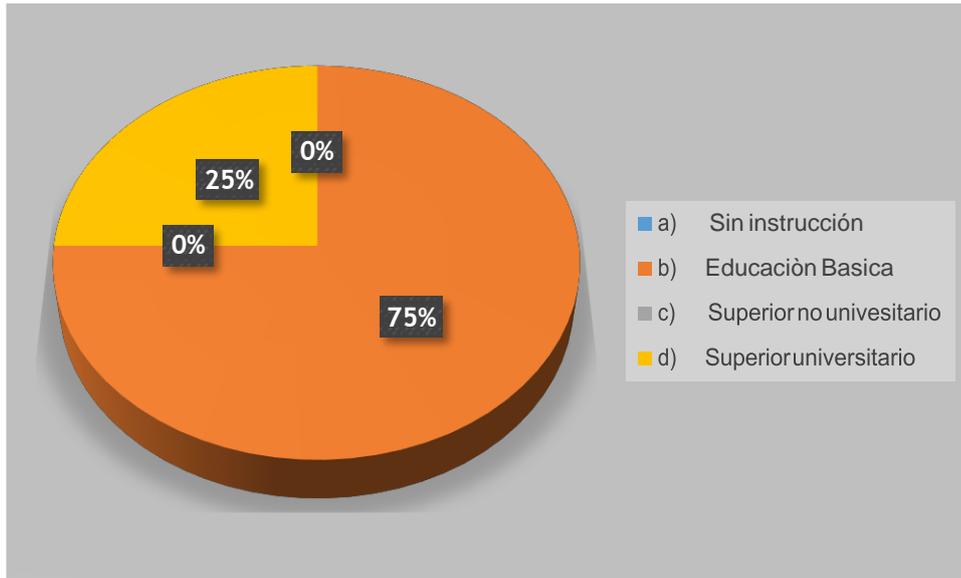
**6.2.4 Anexo 04: FIGURAS**



**Figura 01: Edad**  
**Fuente: tabla 01**

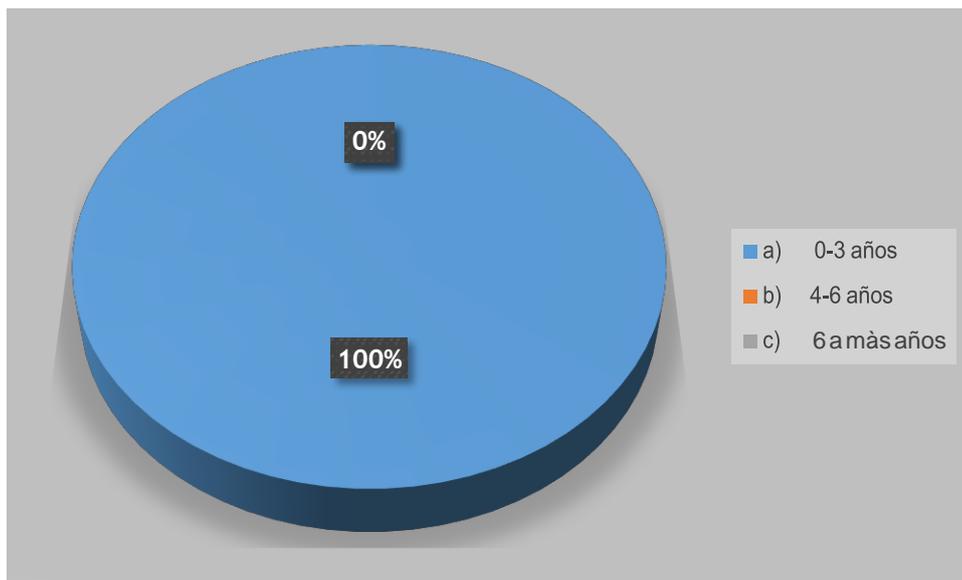


**Figura 02: Sexo**  
**Fuente: tabla 01**



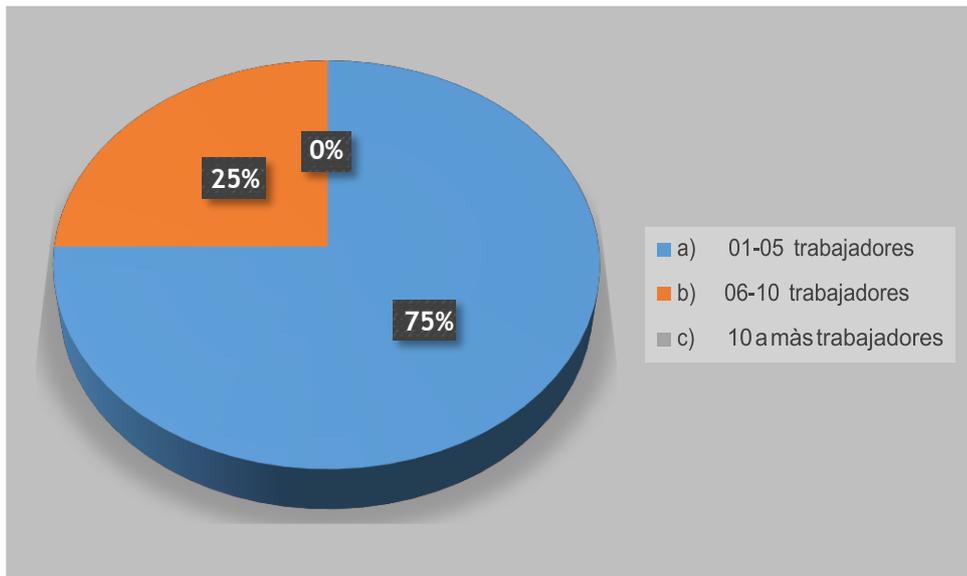
**Figura 03:** Grado de instrucción

**Fuente:** tabla 01



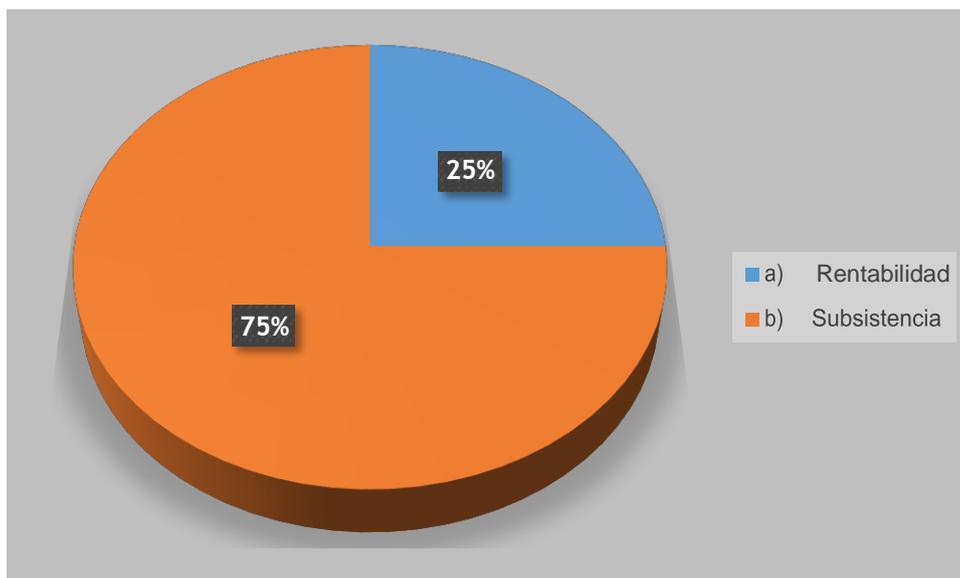
**Figura 04** Años de la MYPE

**Fuente:** tabla 02



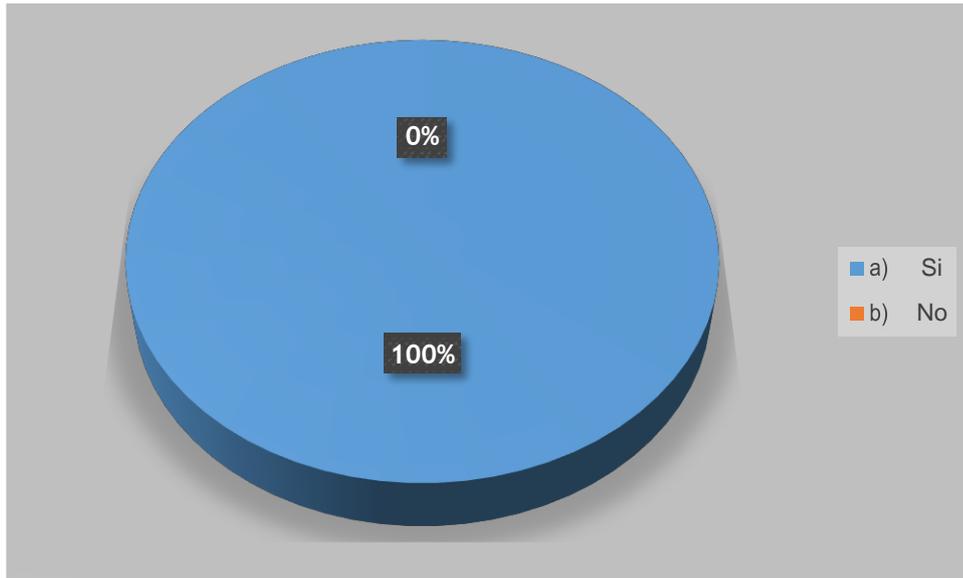
**Figura 05: Trabajadores**

**Fuente:** tabla 02

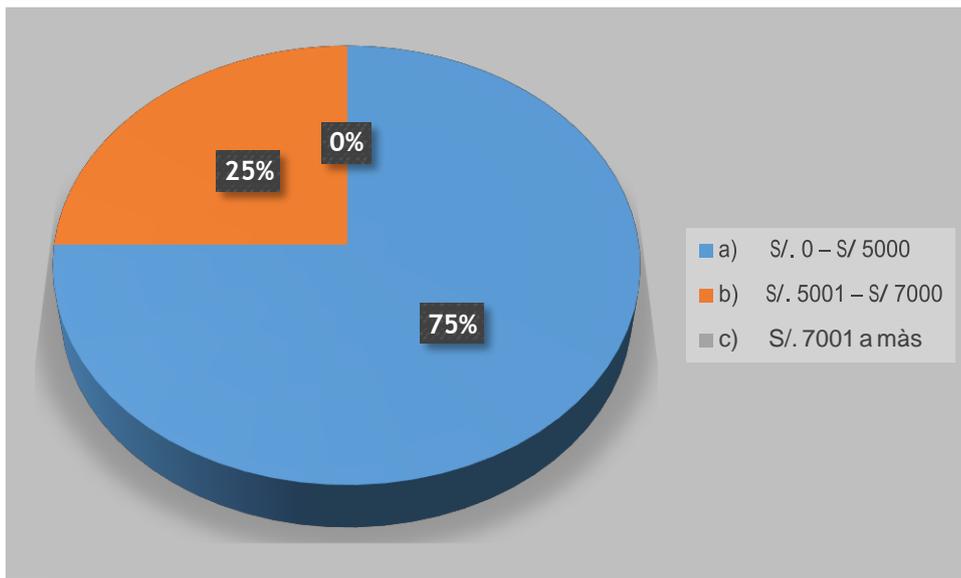


**Figura 06: Objetivo de la MYPE**

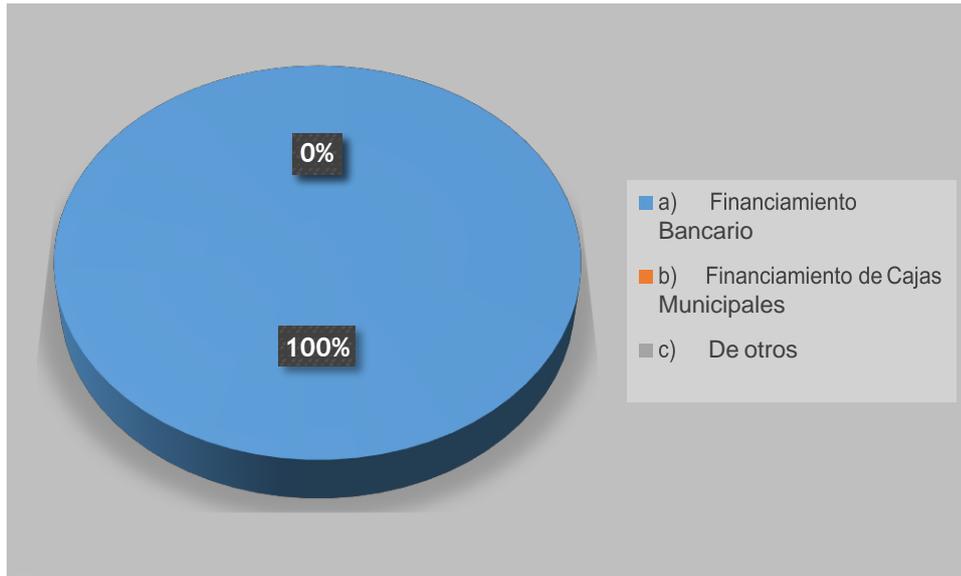
**Fuente:** tabla 02



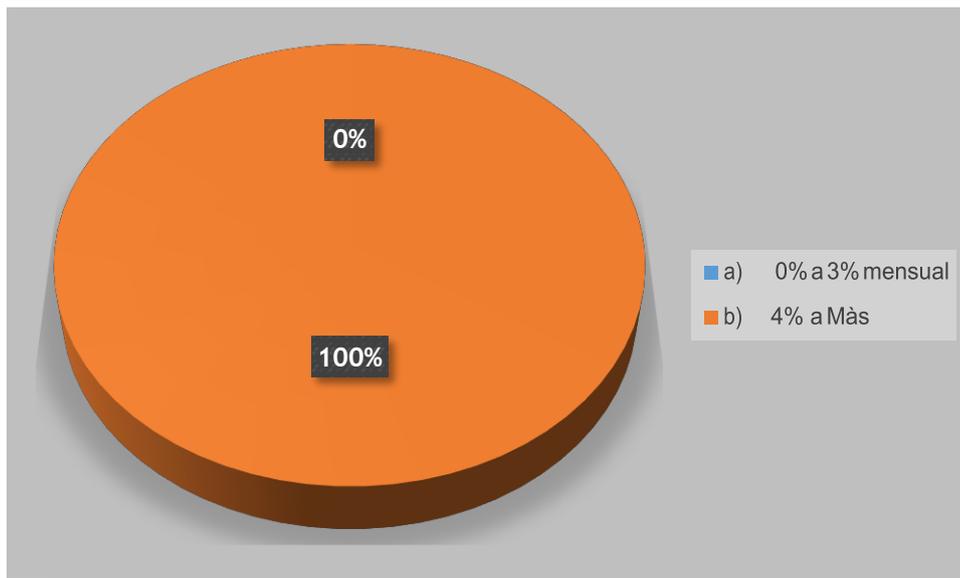
**Figura 07: Solicito crédito**  
**Fuente: tabla 03**



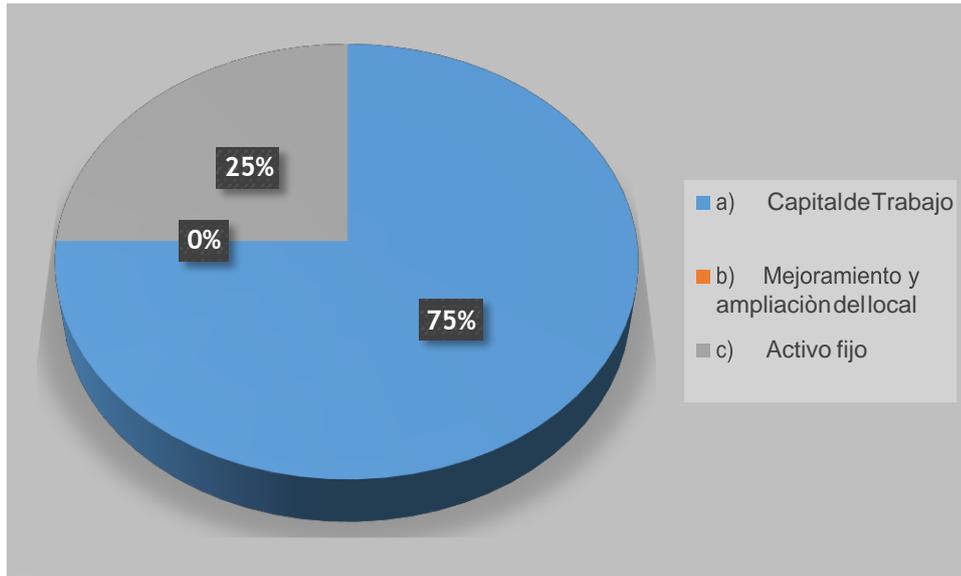
**Figura 08: Monto**  
**Fuente: tabla 03**



**Figura 09:** Tipo de financiamiento  
**Fuente:** tabla 03

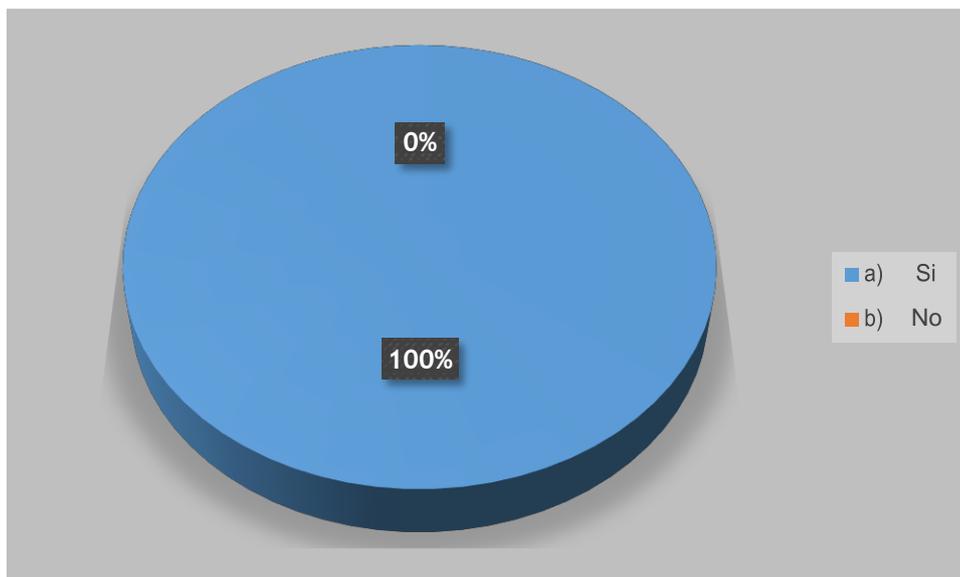


**Figura 10:** Tasa de interés  
**Fuente:** tabla 03



**Figura 11:** En que utilizo el crédito

**Fuente:** tabla 03



**Figura 12:** El financiamiento ha permitido desarrollo

**Fuente:** tabla 03