

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
CHIMBOTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro casas de empeño del distrito de Iquitos, 2015”

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

**AUTOR:**

Br. Oropeza Ascarza Dhielo Jesús

**ASESOR:**

Mg. CPCC Arévalo Pérez Romel

**IQUITOS – PERÚ**

**2016**

## **Título de la tesis**

“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro casas de empeño del distrito de Iquitos, 2015”

**JURADO EVALUADOR**

**PRESIDENTE**

**SECRETARIO**

**MIEMBRO**

## AGRADECIMIENTO

*A Dios, gracias a su bendición y su amor, permanente, y por permitirnos cada día ser más humano.*

*A mis padres que gracias a su apoyo incondicional y esfuerzo ha sido posible trazar una etapa más de mi vida profesional*

*A mis docentes gracias por las enseñanzas brindadas en la etapa universitaria.*

## **DEDICATORIA**

*A mi familia que es mi motor y motivo  
para seguir logrando mis metas en esta  
nueva etapa de mi vida*

## RESUMEN

La presente investigación, tuvo como objetivo general: describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector servicio-rubro casas de empeño, del distrito de Iquitos-Maynas, periodo 2015. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 10 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto a los empresarios**, el 90% de los representantes legales de las Mypes encuestadas, su edad fluctúa entre los 26 a 60 años, el 50% son del sexo masculino, el 30% tiene grado de instrucción secundaria completa, el 20% tiene secundaria incompleta, el 50% posee estudios superiores. **Respecto a las características de las Mypes:** El 70% tienen más de siete años en el rubro empresarial, el 90% posee entre uno y tres trabajadores permanentes, el 70% tiene entre dos y más de tres trabajadores eventuales, el 100% manifestaron que la formación de las Mypes fue por obtención de ganancias. **Respecto al financiamiento:** El 60% manifestaron que financia su propio negocio, el 60% manifestaron que el financiamiento que obtuvieron fue mediante entidades bancarias, el 70% no precisa en que tiempo fue el crédito solicitado, 40% invirtieron sus créditos en capital de trabajo. **Respecto a la capacitación:** El 50% manifestó que si recibieron capacitación antes del crédito recibido, el 50% su personal no ha recibido capacitación, el 90% declararon que la capacitación es una inversión, el 80% consideran que la capacitación es relevante. **Respecto a la rentabilidad:** El 90% de los representantes legales encuestados manifestaron que el financiamiento si mejoró la rentabilidad de sus empresas, el 80% de los representantes legales encuestados manifestaron que la capacitación si mejoró la rentabilidad de sus empresas, el 90% manifestó que la rentabilidad de sus empresas si ha mejorado en los últimos años.

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

## **Abstrat**

This research has the overall objective: to describe the main characteristics of financing, training and profitability of Mypes service-category pawnshops, district Iquitos Maynas period 2015-2016 sector. The research was quantitative-descriptive, for the gathering of information was chosen to 10 Mypes as directed, to whom were applied a questionnaire of 23 closed questions, using the survey technique. With the following results: For entrepreneurs, 90% of the legal representatives of MSEs surveyed, age ranges from 26-60 years, 50% were male, 30% have completed secondary education degree, 20% have incomplete secondary, 50% have higher education. Regarding the characteristics of MSEs: 70% have more than seven years in the business category, 90% have between one and three permanent employees, 70% have between two and three temporary workers, 100% said they the formation of MSEs was for profit taking. On financing: 60% said that funds its own business, 60% reported that financing they got was by banks, 70% does not specify that time was the requested loan, 40% invested their loans in working capital . Regarding training: 50% said that if they were trained before the credit received, 50% of its staff has not been trained, 90% declared that training is an investment, 80% believe that training is relevant. Regarding profitability: 90% of respondents stated that legal representatives if funding improved profitability of their companies, 80% of respondents stated that legal representatives if the training improved the profitability of their companies, 90% said the profitability of their companies if it has improved in the past two years.

**Keywords:** Financing, training, profitability, MSEs

## Contenido

	Pág.
<b>Título de la Tesis</b> .....	ii
<b>Hoja Jurado</b> .....	iii
<b>Agradecimiento</b> .....	iv
<b>Dedicatoria</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	06
<b>Abstrat</b> .....	07
<b>Contenido</b> .....	08
<b>Índice de tablas y gráficos</b> .....	09
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	11
1.1 Planteamiento del problema.....	19
1.2 Objetivos de la investigación... ..	19
1.3 Justificación de la investigación... ..	19
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	21
2.1 Antecedentes... ..	21
2.2 Bases teóricas... ..	29
2.3 Marco conceptual.....	41
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	47
3.1 Tipo y nivel de investigación... ..	47
3.2 Diseño de la investigación... ..	47
3.3 Población y muestra.....	48
3.4 Definición y operacionalización de las variables.....	48
3.5 Técnicas e instrumentos... ..	53
3.6. Plan de análisis.....	
3.7 Matriz de consistencia.....	54
3.8 Principios Eticos... ..	55
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	56
4.1 Resultados... ..	56
4.2 Análisis de los resultados... ..	61



<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>Aspectos complementarios .....</b>	<b>67</b>
Referencias bibliográficas.....	67
Anexos.....	75

### Índice de tablas y gráficos

	Pág.
Tabla N° 01 .....	79
Tabla N° 02 .....	80
Tabla N° 03 .....	81
Tabla N° 04 .....	82
Tabla N° 05 .....	83
Tabla N° 06 .....	84
Tabla N° 07 .....	85
Tabla N° 08 .....	86
Tabla N° 09 .....	87
Tabla N° 10 .....	88
Tabla N° 11 .....	89
Tabla N° 12 .....	90
Tabla N° 13 .....	91
Tabla N° 14 .....	92
Tabla N° 15 .....	93
Tabla N° 16 .....	94
Tabla N° 17 .....	95
Tabla N° 18 .....	96
Tabla N° 19 .....	97
Tabla N° 20 .....	98
Tabla N° 21 .....	99
Tabla N° 22 .....	100
Tabla N° 23 .....	101
Tabla N° 24 .....	102
Tabla N° 25 .....	103
Tabla N° 26 .....	104

Tabla N° 27 .....	105
Tabla N° 28 .....	106
Tabla N° 29 .....	107
Tabla N° 30 .....	108
Tabla N° 31 .....	109
Tabla N° 32 .....	100
Tabla N° 33 .....	111
Tabla N° 34 .....	112

## I. INTRODUCCIÓN

Villarán F. (2007), en su libro “El mundo de la pequeña empresa”, sostiene que las pequeñas empresas son una realidad indiscutible tanto en los países desarrollados como en desarrollo. Representan la absoluta mayoría de las empresas existentes, cerca del 99% del total, generan un alto porcentaje del empleo, entre el 50 y el 80%, y contribuyen significativamente en el Producto Bruto Interno, entre 40 y 70%. Todos estos datos son incontestables en cada rincón del planeta.

Su definición varía de acuerdo a cada país, por ejemplo, Estados Unidos considera como pequeña empresa a toda la que tiene menos de 500 trabajadores, mientras que Japón define como medianas y pequeñas industrias a aquellas con menos de 300 trabajadores. A pesar de estas diferencias, las definiciones están en franco proceso de convergencia. La Unión Europea ha adoptado las siguientes: microempresa, de 2 a 10 personas ocupadas; pequeña, de 11 a 50, y mediana de 51 a 250. Esta definición europea es la que se está imponiendo en muchos países del mundo y en la mayor parte de América Latina. También la PE es definida mediante otras variables, como las ventas y los activos fijos, usadas con bastante frecuencia a pesar de que dificultan las comparaciones internacionales

En todos los países, desarrollados y en desarrollo, existen instituciones del Estado con programas de apoyo a la pequeña empresa. Significativos recursos financieros, humanos e institucionales se destinan a promoverla, aunque son las instituciones del sector privado las que están participando en forma creciente en su promoción asociadas con el Estado y la cooperación internacional. Las razones para apoyar a la pequeña empresa son muy variadas, dependen de la historia, valores y características de cada país. Por ejemplo, Estados Unidos la apoya porque los pequeños negocios son más innovadores que las grandes empresas y representan el espíritu empresarial por excelencia. Por su parte, la República Popular China le da su apoyo porque sus empresarios(as) son considerados una clase vital para las transformaciones sociales y económicas.

Por otro lado, La Comisión Europea (2007), en su informe titulado Las Empresas Frente a la Nueva Cultura de Calificación, concluye que en Europa las pequeñas y medianas empresas constituyen uno de los principales motores de crecimiento, Günter Verheugen vicepresidente de la comisión europea la define como el motor de la economía europea y constituyen una fuente esencial de puestos de trabajo que

generan espíritu de empresa e innovación y desempeñan, por lo tanto, un papel decisivo en la promoción de la competitividad y el empleo.

Asimismo, Rodríguez A., García J. D., Peña M. A. (2005), la pequeña y mediana empresa en la Unión Europea, manifiestas que la pequeña y mediana empresa en la Unión Europea es considerada la espina dorsal del sector empresarial porque representa el 99% del total de empresas existentes y brinda dos tercios del total de puestos de trabajo. En la actualidad, el potencial de la Unión Europea, se debe al fomento y apoyo que se les da a las PyME, por ello existen fondos y programas especiales para fomentar el espíritu emprendedor y la competencia, mejorar el acceso de las PyME a los mercados y aumentar su potencial de crecimiento.

Las PyME son, por ejemplo, las principales beneficiarias del Programa Marco para la Innovación y la Competitividad (PIC), que les destinara 3.600 millones de euros para el periodo 2007-2013, además existen otros programas como el Fondo Europeo de Inversiones que proporciona capital de riesgo a pequeñas empresas, en particular a las que empiezan y a las orientadas al sector de la tecnología. También facilita garantías a instituciones financieras (como bancos) para cubrir los préstamos otorgados a las PyME.

Asimismo, USE Murcia (2011), en un informe de investigación; Los intereses estipulados por las casas de empeño “suponen un atraco hacia los usuarios”, dicen que en un estudio realizado en el año 2005 a las tradicionales casas de empeños, al decir que estos establecimientos estaban prácticamente extinguidos en España, pero seis años después estos comercios están viviendo su auge económico y la cifra de estos negocios cada año va en aumento en toda la Región de Murcia.

Agrega, USE Murcia, que el usuario que acuda a negocios dedicados al empeño deberá ser mayor de edad y acudir con los bienes que vayan a ser empeñados para proceder a su correspondiente tasación por un experto; la cual se hará sobre el valor

que tenga dicho objeto en el mercado. A pesar de esto, la cuantía del préstamo suele estar entre el 60 o 65 por ciento del valor real del bien.

Estas condiciones contractuales que ofrecen las casas de empeño suponen una desventaja y abuso para el consumidor que debe de empeñar sus pertenencias. Los intereses normalmente son encubiertos en concepto de 'gastos de conservación' o 'seguro', ya que estas elevadas cifras podrían hacer nulo este contrato de préstamo en base a la Ley de Usura, que con más de 100 años de antigüedad aún sigue vigente.

Por otro lado, Romero T. (2011), en su blog España: Pymes firman contratos fijos pese a la crisis; dice que en España las pequeñas y medianas empresas otorgan empleo y transformaron los contratos temporales de sus trabajadores en fijos en todos los sectores a pesar de la crisis económica, según estudios elaborado por el Colegio de Registradores de la Propiedad. La evolución de los datos entre 2005 y 2009 demuestra que las pymes poseen una contrastada capacidad para mantener los puestos de trabajo en cualquier fase del ciclo económico, ya que cerca del 80% de su valor añadido bruto va destinado al pago de los gastos de su personal. El catedrático de economía financiera y contabilidad de la Universidad Complutense de Madrid Juan Antonio Maroto, autor del informe, explicó que estos datos demuestran que en la época más virulenta de la crisis las pymes han seguido apostando por el trabajo fijo.

Así también, Aquino, C. (1999), en un artículo titulado Pymes: experiencia asiática y Lecciones para el Perú; manifiesta que la experiencia en Japón indica que las PyME adquirieron un rol importante desde antes de la Segunda Guerra Mundial, debido a la creación de los famosos Grupos Zaibatsu, y a la importancia de las relaciones de subcontratación que han caracterizado a la economía japonesa. En este caso, las PyME fueron desarrolladas como complementos de las grandes empresas y no como su competencia.

En esa misma línea, Porta M. (2013), en su informe de investigación, Pymes; dice que en la actualidad las PyME en Japón representan más del 99% del total de empresas y proveen aproximadamente el 69.5% del total de empleos, siendo un poco mayor la contribución al empleo en el área de servicios que en el área de manufactura.

En cuanto al fomento y apoyo para las PyME, existen instituciones que el gobierno de Japón estableció para el financiamiento como son Peoples's Finance Corporation (1949) creado para brindar préstamos a las pequeñas empresas y Small Business Finance Corporation (1953) creada para dar préstamos a medianos plazos, estas instituciones se añadieron a la ya existente Central Bank of Commercial and Industrial Cooperatives que es un programa de crédito establecido por Credit Guarantee Corporation Law (1953) creado para reforzar la provisión de créditos a las PyME, y el Credit Insurance Program (1950) creado para garantizar los préstamos de las Asociaciones de Garantías de crédito.

Y lo que es la, SBA U.S. Small Business Administration (2012), en su revista Recursos para la pequeña empresa, dice que en “Estados Unidos el poder de la pequeña empresa se basa en los 25 millones de estas firmas en todo su territorio. De acuerdo con cifras de la Small Business Administration (SBA), estas unidades sostienen 99% de todos los empleos y anualmente generan 75% de los nuevos puestos de trabajo.” (Sinarahuara, 2011)

Agrega, Small Business Administration, en “Estados Unidos también se ha promovido una política de apoyo a las PyME, esto se refleja en la creación de programas que benefician el crecimiento de la pequeña empresa, como el programa de Compañías de Inversión en Pequeños Negocios (SBIC, por sus siglas en inglés), Programa de Micro Préstamos, Programa de Préstamos a Empresas Certificadas de Desarrollo.” (Sinarahuara, 2011)

Las cuales resultan favorables en el desarrollo de las Small Business (Pequeñas Empresas) los programas antes mencionados también brindan capacitación a la pequeña empresa para garantizar el éxito, teniendo como resultado que las pequeñas empresas aportan el 50% del PBI no agrícola; emplean al 39% de los profesionales High Tech (como científicos, ingenieros, expertos en computación y sistemas) y además representan el 97% de todos los exportadores y contribuyen con el 29% de las exportaciones. (Sinarahuara, 2011)

Por otro lado, La Organización Internacional de Trabajo OIT (2009), en su informe de investigación, Políticas para las Mipymes Frente a la Crisis – Conclusiones de un estudio comparativo de América Latina y Europa; dice que en “América Latina más del 90% de las empresas entran en la categoría de micro y/o pequeñas empresas, definidas como aquellas que dan empleo a un máximo de 20

personas. En un reciente estudio del Banco Interamericano de Desarrollo muestra la existencia de pequeños negocios poco productivos, este estudio demuestra que los países latinoamericanos suelen olvidar la división del trabajo, la capacitación y el financiamiento como elementos clave para el desarrollo de las MyPE, además las estadísticas muestran que el 80% del total de las MyPE en América Latina ,son atendidas con servicios financieros, esencialmente crédito; alrededor de 90.000 (15%) recibe alguna forma de capacitación y otras 30.000 (5%) cuentan con algún tipo de asistencia técnica.” (Sinarahuara, 2011)

También, Saavedra M. L.; Tapia B. (2009), En su trabajo de investigación; Las mejores prácticas en las Mipyme Industrial Mexicana; concluyen que en México como en muchos otros países de América Latina (Saavedra, 2008), Asia, Estados Unidos y Europa, la pequeña y mediana empresa o MIPYME conforma la inmensa mayoría del universo empresarial.

De ahí la importancia estratégica que éstas adquieren o deberían tener en términos del desarrollo económico nacional, regional o local, pues al año 2009 se cuenta con más de 5 millones de empresas (productores agrícolas, ganaderos, acuicultores, mineros, artesanos, manufactureros, comerciantes, prestadores de servicios turísticos y culturales), las cuales se distribuyen de acuerdo con el tamaño. En México las micro y pequeñas empresas representan el 98.80% del total de empresas, y generan el 78.50% de empleos y contribuye con el 52% de aportaciones al PBI.

De acuerdo con los datos del censo económico 2009 (INEGI 2010), la conformación sectorial de las empresas mexicanas es la siguiente: el 11.70% pertenecen al sector industrial, 49.90% pertenecen al sector comercial y el 37.80% son del sector servicios.

En esa misma línea, Espinosa R. (2009), en su libro; Manual para la promoción de las Pymes Mexicanas: Elementos administrativos y jurídicos a considerar en la planeación integral de las utilidades, dice que las PYMES han ido avanzando paulatinamente en importancia, sin embargo, no puede pasarse por alto la problemática en la que están sumergidas tanto en la actualidad, como en el pasado reciente: la falta de créditos para destinarlos a la inversión en capital o para capital de trabajo, la falta de técnicas de administración eficientes y las condiciones macroeconómicas inestables del país en la década pasada han sido factores, entre

otros, de los principales obstáculos de este sector para tener una rentabilidad y eficiencia que aseguren su sustentabilidad y crecimiento.

Por otro lado, León C. (2008), en su investigación; “Los aportes del sector de las Mypes a la economía nacional”, manifiesta que de acuerdo con el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyMEs) de Centroamérica se han convertido en la columna vertebral de las economías de los países de la región. Este sector contribuye con el 33% del Producto Interno Bruto (PIB) y representa el 97% del total de empresas de la región. Asimismo, las cifras estadísticas del organismo financiero, estiman que las MIPYMES absorben casi la mitad (44.55) de la Población Económicamente Activa (PEA) de la región aunque gran parte de este empleo es informal.

Asimismo, su impacto social es tan importante que el 39% de las personas empleadas en el sector corresponden a los estratos pobres de la sociedad, especialmente mujeres (50%). Según el Centro Para la Promoción de la Micro y Pequeña Empresa en Centroamérica (CENPROMIPE), la importancia de la MIPyME es tal, que el futuro económico y de bienestar social de la región depende en gran medida de la capacidad que tengan los gobiernos de apoyar el desarrollo de estos negocios, para que puedan competir en los mercados domésticos e internacionales y de esta manera generen ingresos para que irrigue los hogares de un gran número de familias en los países centroamericanos.

Además, Estevez J. (2003), Encuentro nacional de la microempresa. “La microempresa, Pilar del crecimiento de las Naciones”. Dice que en Chile por su enorme gravitación económica-social, como país emergente, depende básicamente de la evolución y apoyo integral que dispongan a las Mypes, puesto que 627,321 (97%) de Mypes son formales, así como las Mypes otorgan el 70.3% de empleo a nivel nacional. El 39% de Mypes se dedican al comercio, transporte 12% y agricultura 10%. Estos a su vez tienen una barrera por la informalidad, baja rentabilidad por créditos, por costos altos de evaluación y por ser de considerados de riesgo potencial alto.

Por otro lado, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2013), en su informe; Coyuntura Laboral en América Latina y el caribe, dice que en Argentina, más del 75% de la inversión empresarial se cubre con capital propio y reinversión, dada las limitaciones de acceso a los servicios financieros. A partir



del 2004 existe el programa de financiamiento productivo del bicentenario busca impulsar el crédito para empresas pymes con el objetivo de mejorar los niveles de empleo y competitividad. Básicamente, es un crédito en algunos casos con tasas desde 6.3% a pagar en 10 años, y el período de gracia hasta de un año.

También, Servicio Brasileño de apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas SEBRAE (2009), Desarrollo empresarial y apoyo a las mypes en Brasil: El rol del SEBRAE, dice que en “Brasil las Mypes son el motor que le da dinamismo a su economía; contando con 5 millones de empresas formales (98%) microempresas y empresas de pequeño porte y 10 millones informales, representa el 56.1% de la fuerza de trabajo urbano, así como el 26% de la masa salarial; 14.5 mil Mypes están en el rubro exportaciones.” (Sinarahuara, 2011)

Del mismo modo, Cano J. (2011), Rol de las normas técnicas en el mejoramiento de la calidad de las mypes del sector madera, manifiesta que en el Perú, la amazonia por distancia y baja productividad no es atractiva para los inversores. La inversión es poco atractiva para el estado por bajos retornos sociales y económicos. El entorno competitivo y la economía de mercado exige eficiencia productiva y la competitividad basados en la adopción masiva de tecnología y conocimiento.

Agregando, Villarán F. (2007), en su libro, El mundo de la pequeña empresa, también dice que, en nuestro país, la situación actual de la micro, pequeña y mediana empresa es la siguiente: representa el 99.5% de las empresas existentes, el 84% del empleo, el 64% del PBI (solo las MYPE -sin medianas- y los independientes contribuyen con el 47%, y el 2% de las exportaciones. Son un total de 2.5 millones de pequeñas empresas que dan empleo a 7.6 millones de personas (en esta cifra no se incluye el autoempleo), distribuidos: 57% en el ámbito urbano y 43% en el ámbito rural (referidos a la PEA).

El 74% de las MYPE (micro y pequeñas) son informales, aunque en la medida que crecen se va incrementando el grado de formalización (solo el 37% de las pequeñas son informales). Las pequeñas empresas son bastante descentralizadas, su PEA ocupada se distribuye así: 29.1% en la macro región norte, 23.6% en la macro región sur, 16.0% en la macro región centro, 7.0% en la macro región oriente, y solo 24.4% en Lima Metropolitana. Las actividades más importantes (en PEA ocupada)

son: agricultura con 52.4%, servicios con 18.3%, comercio con 15.6%, industria con 8.9% y construcción con 4.1%.

También, nuestros exportadores de la pequeña empresa tienen limitaciones para acceder al financiamiento, y aun cuando consiguen financiamiento este es caro, poco competitivo. El MINCETUR, con datos del World Economic Forum, elaboró unas comparaciones entre países de cuán fácil es obtener un préstamo sólo con un buen plan de negocios y sin garantías el rango va de 1= imposible y 7= fácil. Taiwan 5.2, Chile 4.1, EE.UU 4, Venezuela 3.9, Colombia 3.2, Perú 2.5, Bolivia 1.9, Ecuador 1.8, Esta ubicación revela, por un lado, el escaso acceso al crédito para las micros y pequeñas empresas, y por otro, una desventaja con relación a países con los que competimos en el mercado internacional. Hay muchas MYPE en el Perú que accede a créditos con tasas que bordean el 40% de interés anual.

Por otro lado, según Wikipedia, Datos Generales de la Región Loreto, es el [departamento](#) más [extenso](#) del [Perú](#), [situado](#) en la parte nororiental del país, ocupa más de un cuarto (28%) del actual territorio peruano, y es la séptima mayor [entidad subnacional](#) de [Sudamérica](#) y de toda la [América Latina](#) luego [de](#) cinco Estados del Brasil (Amazonas, Pará, Mato Grosso, Minas Gerais y Bahía) y el [Departamento de Santa Cruz](#) (370 mil km<sup>2</sup>) de [Bolivia](#), [de](#) acuerdo a su superficie de [368 852 km<sup>2</sup>](#) de [territorio amazónico](#), casi exclusivamente llano, donde discurren sinuosamente extensos ríos drenados desde la [Cordillera de los Andes](#) [que](#) provocan inundaciones estacionales. En esta región se unen los ríos [Marañón](#) y el [Ucayali](#) y nace el curso principal del [río Amazonas](#).

El territorio loreto cuenta con más de un millón de habitantes (2012), inicialmente fue poblado por sucesivas oleadas de grupos indígenas errantes. Durante la Colonia, pocas misiones tuvieron éxito en formar algunas poblaciones permanentes. A fines del [siglo XIX](#), la explosión de la [Fiebre del Caucho](#) produjo súbitas fortunas en manos de los caucheros y la forzada esclavitud de cientos de indígenas; durante este periodo se exploró los ríos de la selva y se consolidó la ciudad de [Iquitos](#), capital departamental desde la escisión del [Departamento de San Martín](#) en [1897](#).

También, Gobierno Regional de Loreto (2010), en su Plan desarrollo económico, manifiesta que en la Regional Loreto “la actividad de las Mypes e Industrial y Pesquera, está considerada como una de las actividades de mayor importancia

socioeconómica de la Región Loreto. La formalización y competitividad, extracción maderera, acuícola y la transformación de los recursos naturales, interrelacionados con la capacitación y la asistencia técnica, constituyen factores importantes para el desarrollo ordenado de la actividad productiva en el corto y mediano plazo.” (Sinarahuara, 2011)

“Pasando, al ámbito local, en el distrito de Iquitos existe una gran variedad de MyPE distribuidas en distintos sectores como es el comercio, servicio; dentro de estos destaca el sector comercio” (Sinarahuara, 2011) –rubro casas de empeño, que cubre la demanda local, nacional e internacional. Muchas de estas MyPE se encuentran en el distrito de Iquitos, concentrándose la mayoría de ellos en el Jr. Huallaga Cdra. 6, lugar elegido para realizar el presente estudio.

“Líneas arriba se ha demostrado la importancia que tienen el financiamiento y la capacitación en el desarrollo y crecimiento de las MYPEs, en cuanto a rentabilidad” (Sinarahuara, 2011) y competitividad. “Sin embargo, a nivel del ámbito de estudio se desconocen las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad. Por ejemplo, se desconoce si dichas MyPE acceden a no a financiamiento, si lo hacen, a qué sistema financiero recurren, qué tipo de interés pagan, etc., Asimismo, se desconoce si tienen acceso o no a programas de capacitación, tipos de capacitación, si capacitan al personal, etc. Finalmente, tampoco se conoce si dichas MyPE en los últimos años han sido rentables o no, si su rentabilidad ha subido o ha bajado.” (Sinarahuara, 2011) Por todas estas razones, nuestro enunciado del problema de investigación fue el siguiente: **¿Cuáles son las principales características del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las MyPE del sector comercio –rubro casas de empeño, del distrito de Iquitos, periodo 2015?**

Para dar respuesta al problema enunciado, nos planteamos el siguiente objetivo general: Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector servicio rubro casas de empeño, del distrito de Iquitos, período 2015 Para poder conseguir el objetivo general, nos planteamos los siguientes objetivos específicos:

- a) Describir las principales características del perfil de los representantes legales de las Mypes del sector servicio rubro casas de empeño, del distrito de Iquitos, período 2015.
- b) Describir las principales características del perfil de las Mypes en estudio.
- c) Describir las principales características de financiamiento en el ámbito de las Mypes del sector servicio rubro casas de empeño, del distrito de Iquitos, período 2015.
- d) Describir las principales características, de capacitación en el ámbito de las Mypes del sector servicio rubro casas de empeño, del distrito de Iquitos, período 2015.
- e) Describir las principales características, de rentabilidad en el ámbito de las Mypes del sector servicio rubro casas de empeño, del distrito de Iquitos, período 2015.

| Finalmente, esta investigación se justificó, de acuerdo a lo que manifiesta, Matute G., Albújar H., Janampa L., Odar R., Osorio M. del C. (2008), en su libro de investigación denominado; Sistema Nacional de Capacitación para la Mype Peruana; concluyen que en el Perú las Mypes conforman el grueso del tejido empresarial, dado que, de las empresas existentes en el país, el 98,4% son Mypes; las mismas que aproximadamente generan el 42% de la producción nacional, proporcionando el 88% del empleo privado del país.

En esa misma línea Mypes Perú (2011), (22) Mypes nuestra empresa; dice que estos datos estarían implicando que, los rendimientos y/o productividad de las Mypes son bajos, en contraposición a las medianas y grandes empresas, ya que sólo el 1.6% (que representan dichas empresas) estarían generando el 58% de la producción nacional.

Estas estadísticas pueden tener diferentes explicaciones, sin embargo desde nuestra perspectiva es posible que estas diferencias significativas respecto a la productividad de la población económicamente activa (PEA) aparentemente es muy baja en las micro y pequeñas empresas respecto de las medianas y grandes empresas, quizá se deba a la falta de financiamiento, falta de capacitación, falta de asistencia técnica, etc. (Sarmiento, 2011)

Es por ello que desde nuestra perspectiva es muy importante comenzar a conocer en forma objetiva las principales características del financiamiento, capacitación, competitividad y la rentabilidad de las Mypes, tanto a nivel nacional, regional y local.

En consecuencia, aquí hay un problema de rendimiento y productividad, es posible que esta brecha se deba a la falta de financiamiento, apoyo tecnológico, capacitación. Por lo tanto, sería importante conocer a qué se debe la baja productividad de las Mypes. Será por la falta de financiamiento, por la falta de capacitación, etc.

Asimismo, la investigación se verá reflejada en los resultados de la metodología propuesta, porque ella permitirá determinar las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes. Finalmente, el presente trabajo de investigación servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores; ya sean productivas o de servicio del distrito de Iquitos y de otros ámbitos geográficos de la región y del país.

## **II. REVISION DE LA LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

Loayza (2011), en su informe de investigación: Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividad de impresión gráfica del distrito de Chimbote, período 2010 – 2011, concluye respecto a los empresarios: El 62.5% de los dueños de las Mypes encuestadas son del sexo femenino, con un promedio de edad de 36 años y el 87.5% tienen grado de instrucción superior no universitaria. Respecto al financiamiento: En el período de estudio (2010 - 2011) el 100% de las Mypes encuestadas recibieron créditos financieros; sin embargo, en el año 2010, el 87.5% recibieron montos de créditos que fluctuaron entre 2000 y 5000 soles; en cambio, en el año 2011, el 87.5% los montos fluctuaron entre 500 y 1999 soles. Así mismo, el 50% recibieron crédito del sistema bancario, cobrando una tasa de interés del 18% anual; siendo la distribución la siguiente: el 37.5% recibió créditos del Banco Azteca y el 12.5% del Banco de Crédito. Mientras que el otro 50% recibieron crédito del sistema no bancario, cobrando una tasa de interés del 48% anual; siendo la distribución la siguiente: el 25% de la Caja Municipal del Santa y el 25% de Credi Chavin.

Finalmente, el 75% de los microempresarios encuestados digeron que invirtieron los créditos recibidos en mejoramiento y ampliación del local, y en activos fijos, respectivamente, y el 62.5% lo utilizaron como capital de trabajo. Respecto a la capacitación: El 37.5% de los microempresarios encuestados han recibido una capacitación y el 12.5% han recibido 2 y 3 capacitaciones, respectivamente. Así mismo, el 25% de los microempresarios recibieron capacitación en el curso de manejo empresarial, y el 50% en otros cursos no especificados. Respecto a las Mypes, los empresarios y los trabajadores: El 37.5% de los microempresarios encuestados se dedican al rubro de la impresión gráfica hace un año, y el 12.5% se dedican a dicha actividad entre 2 y 3 años, respectivamente. Así mismo, el 12.5% tienen un trabajador, el 37.5% tienen 2 trabajadores, y el 25% tienen 3 y 4 trabajadores, respectivamente. Finalmente, el 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que sus trabajadores no recibieron capacitación alguna. Respecto a la rentabilidad empresarial: El 62.5% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación sí mejoró la rentabilidad de sus empresas y el 37.5% dijeron que no mejoró la rentabilidad de sus empresas.

Por otro lado, Trujillo M., (2009), en su tesis “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector industrial-rubro confecciones de ropa deportiva del distrito de Cercado de la provincia de Arequipa, periodo 2008-2009; llega a las siguientes conclusiones: Respecto a los empresarios: a) La edad de los representantes legales de las Mypes encuestadas que más predomina es la que fluctúa en el rango de 45 a 64 años con un 55 %. b) El 65% de los representantes legales encuestados son de sexo masculino. c) El 40% de los empresarios encuestados tienen el grado de instrucción Técnica Superior y la universitaria respectivamente. Respecto al financiamiento: a) El 75% de las Mypes encuestadas solicitó y obtuvo un crédito para su negocio ver tabla (4). b) El 55% de las Mypes encuestadas recibieron créditos financieros en el año 2008; en cambio en el año 2009 tuvo un ligero descenso a un 45% que recibieron crédito. c) El 100% de las Mypes encuestadas que; accedieron a un crédito financiero indicaron que les fue oportuno para su negocio.

Sigue, Trujillo M., d) El 65% de las Mypes encuestadas manifestaron que solicitaron el crédito está de acuerdo y consideran el monto suficiente, el 10% indica que el monto desembolsado por las entidades financieras fue suficiente. e) El 100% de las Mypes encuestadas que obtuvieron un crédito financiero lo hicieron a través del sistema no bancario. f) En lo que respecta a las entidades no bancarias la que más destaca por la preferencia es la Caja Municipal de Arequipa con un 25%. g) La tasa de interés mensual que más predomina es la que oscila en el rango de 3 a 5%; un 15% desconoce la tasa de interés pagada. h) El 55% de las Mypes que recibieron crédito invirtieron dicho crédito en capital de trabajo, el 15% en activos fijos y un 5% en otros relacionados al giro del negocio.

Sigue, Trujillo M., El 45% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que el microcrédito financiero sí contribuyó al mejoramiento de la rentabilidad de sus empresas, el 30% no respondieron por desconocimiento. j) El 20% de los representantes legales de las Mypes encuestadas dijeron que la rentabilidad de sus empresas se incrementó en 5%, el 25% indicó una rentabilidad de 10%, 15% y 20% respectivamente. Respecto a la capacitación: a) El 60% de los empresarios encuestados dijeron que no recibieron capacitación previa antes del otorgamiento de dicho crédito y el 15% dijeron que sí recibieron capacitación. b) El 70% de los empresarios encuestados que recibieron capacitación, lo hicieron en cursos de marketing empresarial 30%, manejo empresarial 15%, inversión del crédito financiero 5%. c) El 70% de encuestados que tuvieron capacitación opinó que si mejoró la competitividad de su negocio. Respecto a las Mypes, los empresarios y los trabajadores: d) El 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron tener más de 3 años en la actividad empresarial (rubro de confecciones ropa deportiva). e) El 70% de los empresarios dijeron que tienen de 1 a 3 trabajadores, el 30% dijeron que tienen de 4 a 8 trabajadores. f) El 85% de los empresarios encuestados tienen por objetivo el de generar ingresos para la familia, el 10% para maximizar ganancias y un 5% dar empleo a la familia. g) El 85% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que sus trabajadores no recibieron ningún curso de capacitación.

Sigue, Trujillo M., h) El 15% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que sus trabajadores recibieron los cursos de capacitación en el año 2009. i) El 60% de los representantes legales de las Mypes encuestados dijeron que consideran que la capacitación de su personal es relevante para su empresa y el 40% dijeron que no es relevante. j) El 15% de los representantes legales de las Mypes encuestados que dijeron que sus trabajadores fueron capacitados lo hicieron, el 5% en prestación de mejor servicio al cliente y el 10% en otros servicios afines al negocio. k) El 90% de los representantes legales considera que la capacitación si mejora la rentabilidad de su empresas y el 10% dijeron que no. Respecto a la rentabilidad empresarial:

Entonces, Trujillo M, dice: a) El 50% de los representantes legales de las Mypes encuestadas dijeron que la rentabilidad de su empresa ha mejorado, el 30% indica que no y un 20% no opina. b) El 75% de los representantes legales de las Mypes encuestadas dijeron que la rentabilidad de sus empresas no ha disminuido, el 20% indicó que si disminuyo y el 5% se abstiene de opinar. c) El 75% de los representantes legales de las Mypes encuestadas opinan que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por el financiamiento obtenido, el 25% no opina ya que no obtuvo un financiamiento

Fuero M. (2010), en su tesis de, “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro ebanistería, del distrito de Callería, período 2009 – 2010”; llega a las siguientes conclusiones: Respecto a los empresarios y las Mypes : El 60% de los microempresarios encuestados, su edad fluctúa entre los 26 a 60 años; el 60% son del sexo femenino; el 50% tiene grado de instrucción secundaria completa; el 50% tienen un año en el rubro empresarial, el 30% manifestó que no posee ningún trabajador eventual dentro de su negocio y el 80%de las Mypes se formaron para obtener ganancias. Respecto al financiamiento: El 50% de microempresarios encuestados obtuvieron financiamiento de terceros; el 80% obtuvieron el financiamiento de entidades bancarias.

Concluye, Fuero M., en los años 2009 y 2010, el 40% invirtieron los créditos en capital de trabajo. Respecto a la capacitación: El 100% de los encuestados manifestaron que recibieron una capacitación en los dos últimos;



el 60% manifestaron que su personal no ha recibido capacitación; el 100% de los representantes legales encuestados declararon que sí consideran que la capacitación es una inversión y el 80% declaró que sí considera que la capacitación es relevante para sus empresas Respecto a la rentabilidad: El 40% de lo representantes legales encuestados manifestaron que el financiamiento si mejoró la rentabilidad de sus empresas y el 70% manifestaron que la rentabilidad de sus empresas sí mejoró en los dos últimos años.

Por otra parte, Gamarra (2011), en su informe de investigación: Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo - rubro restaurantes del casco urbano de la ciudad de Tingo María, período 2009-2010, concluyó Respecto a los empresarios y las Mypes que: el 100% su edad fluctúa entre los 26 a 60 años; el 50% son del sexo masculino y el 60% tienen grado de instrucción secundaria completa. Así mismo, las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: el 90% tienen más de tres años en el rubro empresarial y el 40% posee más de tres trabajadores permanentes. Respecto al financiamiento: Los empresarios encuestados manifestaron que: el 60% del financiamiento que obtuvieron fue mediante las entidades no bancarias y en los años 2009 y 2010, el 80% invirtieron sus créditos en activos fijos. Respecto a la capacitación: Los empresarios encuestados manifestaron que: el 50% recibieron dos capacitaciones en los dos últimos años; el 90% de su personal si ha recibido capacitación; el 100% declararon que sí consideran que la capacitación es una inversión y el 100% declararon que sí considera que la capacitación es relevante para sus empresas. Respecto a la rentabilidad: El 50% manifestaron que el financiamiento si mejoró la rentabilidad de sus empresas y el 100% manifestaron que la capacitación si mejoró la rentabilidad de sus empresas.

Por su parte, Zambrano S. (2008), en su informe de investigación; ¿Realmente el gobierno apoya a las mypes?; se centró en obstáculos a acceder al financiamiento de las MYPES, desde el punto de vista de la demanda se encuentra el alto costo del crédito, la falta de confianza de las entidades financieras respecto a los proyectos, el exceso de burocracia de los intermediarios financieros; y la petición de excesivas garantías y plazos muy

cortos y la falta de información para llegar a este; dadas estas dificultades nuestros micro y pequeños empresarios tienen que recurrir a Prestamistas y Asociaciones de crédito.

Continua, Zambrano S., el primero se da en el corto plazo y con altas tasas de interés mientras el segundo consiste en la confianza entre los socios que puede fallar en contra de quien lo propuso. Hay que destacar que a un micro empresario en sus comienzos cuando casi no se ven las ganancias y estas son el sustento de una o más familias es muy difícil comenzar a pagarles a las entidades financieras y más aún con los altos costos de crédito.

La formalización es otro punto muy importante y la vez muy complejo, el costo de la formalización de la empresa, siendo una pequeña o micro empresa que no cuenta con un gran capital y en muchos casos el costo puede llegar a ser igual o peor al que tiene este para iniciarse, a su vez tiene que someterse a una gran cantidad de papeleos (papeles requisitorios, licencia de funcionamiento, mediadas de seguridad), no contando sobre todo con el tiempo que demore este proceso en el cual hacen citas en diferentes días invirtiendo tiempo y dinero. La falta de información del mercado y economía; y la capacitación siendo personas tan ingeniosas, creativas y con inmensa capacidad para solucionar problemas, no podemos triunfar en una MYPE por el desconocimiento de técnicas y procesos de gestión, falta de información del mercado, de la economía y sobre todo la falta de capacitación.

Hay muchas personas con ganas de emprender un negocio y no puedan porque no cuentan con los conocimientos necesarios del negocio, muchas veces se lanzan como se dice a una piscina sin fondo, no saben muy bien o nada del negocio, lo inician, hacen malas administraciones de su dinero, disminuye su capital hasta que llegan a quebrar.

Concluye, Zambrano S., en otros casos la persona que conoce del tipo de negocio pero no de finanzas ni de contabilidad se deja estafar con grandes pérdidas o en el peor de los casos de todo el capital, por lo general le pasa a las personas que trabajan con familiares que de alguna forma la confianza hace que se dejen estafar, por todo esto y muchas otras cosas, es que hace falta una capacitación. Pero no como las que hace el gobierno, como se dice

coloquialmente "por cumplir", sino una capacitación orientada al real desarrollo del micro pequeño empresario.

Por otro lado, Vela L. (2008), en su tesis; Caracterización de las micro y pequeñas empresas (mypes) en el Perú y desempeño de las microfinanzas; enfatizó la globalización de la economía, la cultura y todas las esferas del quehacer de la humanidad. Esta situación plantea grandes retos a los países y a las Mypes en cuanto a diversos temas como la generación de empleo, mejora de la competitividad, promoción de las exportaciones y sobre todo el crecimiento del país a tasas mayores al 7% anual.

Esta tasa permitiría que en un periodo de 15 años podamos reducir sustantivamente el 52% de pobreza, el 20% de extrema pobreza o las altas tasas de analfabetismo que actualmente tenemos. Ello quiere decir que es posible promover el desarrollo humano en nuestro país, teniendo a las Mypes como un componente clave.

El reto de las Instituciones Financieras especializadas en el financiamiento de las Mypes es la oferta organizada de las Mypes para atender la oportunidad de negocios de producir bienes y servicios que las empresas corporativas requieren y el reto del Estado de dar un marco jurídico viable y el apoyo necesario para la articulación productiva de las Mypes con la mediana y gran empresa, en un clima de estabilidad y confianza.

Para asegurar el desarrollo de las Mypes es indispensable la formalización de las Mypes que asegure su crecimiento de micro a pequeña empresa y de ésta hacia la mediana y gran empresa. Esto significa un cambio de legislación laboral y tributaria que aliente la formalización de las Mypes y destierre el atractivo de la informalidad, que sacrifica el beneficio del crecimiento virtuoso de las Mypes por falta de financiamiento.

Concluye, Vela L., el reto del Perú y del nuevo gobierno está en identificar en cada región del Perú proyectos agro industriales de alto impacto económico y social, que asegure una articulación competitiva de los diferentes actores económicos, las Mypes, la mediana y gran empresa, las instituciones financieras, las instituciones de apoyo y el Estado, de manera que asegure una razonable rentabilidad de mercado en cada eslabón de la cadena de valor, con

mecanismos de intervención del Estado y/o instituciones en el mercado, que asegure la ejecución de proyectos productivos de alto impacto social.

Por su parte, Vásquez F. (2008), en su tesis; Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo y su implicancia en el desarrollo socioeconómico del distrito de Chimbote en el periodo 2005-2006, llegó a las siguientes conclusiones: a) En la muestra estudiada predomina la instrucción superior universitaria. b) El 72% de los Mypes del sector turismo estudiadas tienen más de 3 años de antigüedad, destacando el rubro hoteles con 94.7%. c) Tomando en cuenta el promedio, los máximos y mínimos, podemos afirmar que en la muestra estudiada, el rubro hoteles es estrictamente microempresa (bajo el criterio de número de trabajadores). En cambio, en los rubros agencias de viajes y restaurantes hay una mezcla de micro y pequeña empresa.

Continua, Vásquez d) En los rubros restaurantes y hoteles la tendencia a solicitar crédito a las entidades financieras formales es creciente. En cambio, en el rubro agencias de viaje la tendencia es decreciente. e) En los rubros restaurantes y hoteles la tendencia de otorgamiento de créditos también es creciente; en cambio, en el rubro de agencias de viaje la tendencia es decreciente. f) La tendencia de los montos de créditos otorgados y recibidos ha sido creciente en los rubros restaurantes y hoteles; en cambio, en el rubro agencias de viaje la tendencia ha sido decreciente.

Dice, Vásquez, que las g) Mypes del sector turismo estudiadas, reciben créditos financieros en mayor proporción de la banca comercial que de la banca no comercial. h) Los créditos recibidos por las Mypes estudiadas han sido invertidos en mayores proporciones en: mejoramiento y ampliación de locales, capital de trabajo y activos fijos. i) El 60% de las Mypes encuestadas manifiestan de que las políticas de atención de créditos han incrementado la rentabilidad de dichas Mypes. j) También, el 60% de las Mypes encuestadas perciben que el crédito financiero contribuyó al incremento de la rentabilidad empresarial.

Agrega, Vásquez dice que k) el 57% de las Mypes estudiadas manifestaron que el crédito financiero incremento la rentabilidad en más del 5%, destacando el intervalo de más de 30%, con 16%. l) Sólo el 38% de las

Mypes estudiadas recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito, destacando los hoteles y las agencias de viajes. ll) Asimismo de las Mypes analizadas, solamente el 32% recibieron una capacitación antes del otorgamiento del crédito. m) En cuanto a los cursos recibidos en la capacitación, destacan los cursos sobre inversión del crédito financiero y marketing empresarial. n) En el 48% de las Mypes estudiadas, su personal ha recibido alguna capacitación, destacando el rubro hoteles con 73.7%. Sigue, Vásquez ñ) En el 42% de las Mypes encuestadas, su personal ha recibido una capacitación, destacando también el rubro hoteles con 68.4%. o) La tendencia de la capacitación en la muestra de Mypes estudiadas es creciente, destacando el rubro de hoteles. p) El 68% de la muestra estudiada indica que las capacitaciones recibidas por su personal han sido consideradas como una inversión, destacando las agencias de viaje con 100% y los hoteles con 94.7%. q) El 60% de las Mypes del sector turismo estudiadas considera que las capacitaciones a su personal es relevante, destacando el rubro hoteles con 89.5%.

Concluye Vásquez, r) El 54% de la muestra analizada han recibido capacitación en prestaciones de mejor servicio al cliente. s) El 60% de los restaurantes estudiados consideran que la principal causa de la demanda de su servicio es el sabor. t) El 47.4% de los hoteles estudiadas consideran que las principales causas de la demanda de su servicio son la publicidad y el precio.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Teorías del financiamiento**

Sarmiento R. (2008), en su informe de economía; La estructura del financiamiento de las empresas: Una evidencia teórica y econométrica para Colombia (1997-2004); dice desde el punto de vista teórico, el comportamiento de las empresas en materia de financiamiento a dado lugar a diversas explicaciones siendo incluso a veces contradictorios. Durante largo tiempo, la metodología consistió en el apalancamiento basado en las hipótesis fundamentales de Modigliani y Miller (1958). Donde los últimos son los únicos que afirman la ausencia del impacto del financiamiento sobre el valor de la firma, después

muchos autores explican teóricamente el caso contrario. La primera 29

explicación está dada por las teorías tradicionales al comienzo de los años 60's, las cuales afirman la existencia de una estructura óptima de capital, que resulta de un arbitraje entre las economías impositivas relacionadas a la deducción de los gastos financieros y a los riesgos de quiebra: en estos aspectos fue donde avanzaron los teóricos al demostrar la existencia de un equilibrio entre costos y las ventajas del endeudamiento.

La segunda explicación está fundamentada por la corriente contractual, donde la teoría de los costos de agencia propone los medios específicos para minimizar los costos de adquisición de fondos. Estos tratan de reducir el conflicto de intereses susceptibles de aparecer entre los diferentes actores de la firma a saber: el directivo, el accionario y el acreedor. Jensen y Meckling (1976) identifican dos tipos de conflictos: el primero de naturaleza interna, concerniente entre los dirigentes y los accionistas y el segundo en lo que respecta a los accionistas y los acreedores.

Continúa, Sarmiento R., estas divergencias de intereses son la base de ciertas ineficiencias en materia de gestión tales como la imperfección de la asignación de recursos de las 4 firmas o el consumo excesivo de los directivos (la tesis del despilfarro de recursos de la empresa que son suntuarios cuando existen flujos de caja libre o excedentes de tesorería). Paralelamente a la teoría de la agencia se desarrolló el fundamento sobre la asimetría de información.

Los avances de la teoría de las asimetrías en el entorno del financiamiento de las firmas ofrecen una tercera explicación complementaria diferente a las dos anteriores: los recursos de financiamiento son jerárquicos. Dentro del contexto de la asimetría de información, donde los dirigentes respetan el mandato de los accionistas, la mejor selección es el autofinanciamiento. Los que la empresa no se puede beneficiar de esta posibilidad para asegurar el crecimiento, la emisión de una deudas es preferible al aumento de capital.

Concluye, Sarmiento R., manifiesta “es así como se presenta la teoría del financiamiento jerárquico o pecking order theory (POT) desarrollada por Myers y Majluf (1984). Esta es aparentemente en relación a las teorías tradicionales, muy innovadoras y más próximas a la realidad. Dicha teoría ha sido muy controvertida. ¿Pero es en si la POT la teoría más simple o la más acertada con la realidad? Algunos elementos pueden ayudar a responder tal cuestionamiento y es hallar una explicación a través de la teoría de juegos. J. Von Neumann y Oskar Morgenstern (1944), pusieron en contexto un análisis de comportamiento de los agentes económicos como un juego de suma cero. (Sarmiento, 2011)

“Esto ofrece un método de resolver por un juego de dos agentes generalizándose a varios agentes J. Nash (1950) y en definitiva el equilibrio de Nash Como una solución de juegos donde cada uno de los jugadores maximiza su ganancia teniendo en cuenta la selección de los otros agentes.” (Sarmiento, 2011)

Por otro lado, Alarcón A. D. (2007), en su informe de investigación; La teoría sobre estructura financiera en empresas mixtas hoteleras cubanas, nos muestra las teorías de la estructura financiera.

### **La teoría tradicional de la estructura financiera**

Teoría tradicional sobre la estructura financiera propone la existencia de una determinada combinación entre recursos propios y ajenos que define la estructura óptima EFO. Esta teoría puede considerarse intermedia entre la posición “RE” y “RN”. Durand en 1952 publicó un trabajo donde defendió la existencia de una determinada EFO en base a las imperfecciones del mercado. (Cano, 2016)

La teoría tradicional no tiene un basamento teórico riguroso, pero ha sido defendida por empresarios y financieros, sin olvidar que la EFO depende de varios factores, como son: el tamaño de la empresa, el sector de la actividad económica y la política financiera de la empresa; el grado de imperfección del mercado y la coyuntura económica en general. (Cano, 2016)

**Teoría de Modigliani y Miller M&M** Los planteamientos anteriores sirvieron de base a Modigliani y Miller para enunciar su teoría sobre la estructura de capital en 1958, los cuales suponen que el costo del capital medio ponderado y el valor de la empresa son totalmente independientes de la composición de la estructura financiera de la empresa; por tanto se contraponen a los tradicionales. MM parten de varios supuestos y argumentan su teoría a través de tres proposiciones.

**Proposición I:** Brealey y Myers (1993: 484), afirman al respecto: “El valor de la empresa se refleja en la columna izquierda de su balance a través de los activos reales; no por las proporciones de títulos de deuda y capital propio emitidos por la empresa”. Según esta proposición la política de endeudamiento de la empresa no tiene ningún efecto sobre los accionistas, por lo tanto el valor total de mercado y el costo de capital de la empresa son independientes de su estructura financiera.

**Proposición II:** Brealey y Myers (1993: 489), plantean sobre ella: “La rentabilidad esperada de las acciones ordinarias de una empresa endeudada crece proporcionalmente al ratio de endeudamiento, expresada en valores de mercados”. 31

Este crecimiento se da siempre que la deuda sea libre de riesgo. Pero, si el apalancamiento aumenta el riesgo de la deuda, los propietarios de ésta demandarán una mayor rentabilidad sobre la deuda. Lo anterior hace que la tasa de crecimiento de la rentabilidad esperada de las acciones disminuya.

**Proposición III:** Fernández (2003: 19), plantea: “La tasa de retorno requerida en la evaluación de inversiones es independiente de la forma en que cada empresa esté financiada”. Esta proposición es un corolario de las dos anteriores. Es decir, cualquier empresa que trate de maximizar la riqueza de sus accionistas habrá de realizar solamente aquellas inversiones cuya tasa interna de rentabilidad sea al menos igual al costo de capital medio ponderado, independientemente del tipo de recurso utilizado en su financiación. (Cano, 2016)

Así mismo, Club Planeta (s.f.) (2013), en su artículo; Fuentes de Financiamiento, manifiestan que el financiamiento posee ciertas fuentes de obtención, como son:



**Los ahorros personales:** Para la mayoría de los negocios, la principal fuente de capital, proviene de ahorros y otras formas de recursos personales. Frecuentemente, también se suelen utilizar las tarjetas de crédito para financiar las necesidades de los negocios.



**Los amigos y los parientes:** Las fuentes privadas como los amigos y la familia, son otra opción de conseguir dinero. éste se presta sin intereses o a una tasa de interés baja, lo cual es muy benéfico para iniciar las operaciones.



**Bancos y uniones de crédito:** Las fuentes más comunes de financiamiento son los bancos y las uniones de crédito. Tales instituciones proporcionarán el préstamo, solo si usted demuestra que su solicitud está bien justificada.



**Las empresas de capital de inversión:** Estas empresas prestan ayuda a las compañías que se encuentran en expansión y/o crecimiento, a cambio de acciones o interés parcial en el negocio.

Por otro lado, Club Planeta (s.f.) (2013), en su artículo; Financiamiento a corto plazo: divide al financiamiento a corto plazo:



**Crédito comercial:** Es el uso que se le hace a las cuentas por pagar de la empresa, del pasivo a corto plazo acumulado, como los impuestos a pagar, las cuentas por cobrar y del financiamiento de inventario como fuentes de recursos.



- **Crédito bancario:** Es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales.
- **Línea de crédito:** Significa dinero siempre disponible en el banco, pero durante un período convenido de antemano.
- **Papeles comerciales:** Esta fuente de financiamiento a corto plazo, consiste en los pagarés no garantizados de grandes e importantes empresas que adquieren los bancos, las compañías de seguros, los fondos de pensiones y algunas empresas industriales que desean invertir a corto plazo sus recursos temporales excedentes.
- **Financiamiento por medio de la cuentas por cobrar:** Consiste en vender las cuentas por cobrar de la empresa a un factor (agente de ventas o comprador de cuentas por cobrar) conforme a un convenio negociado previamente, con el fin de conseguir recursos para invertirlos en ella.
- **Financiamiento por medio de los inventarios:** Para este tipo de financiamiento, se utiliza el inventario de la empresa como garantía de un préstamo, en este caso el acreedor tiene el derecho de tomar posesión de esta garantía, en caso de que la empresa deje de cumplir. (Sarmiento, 2011)

Agregando, Club Planeta (s.f.) (2013), en su artículo; Financiamiento a largo plazo, está conformado por:

- **Hipoteca:** Es cuando una propiedad del deudor pasa a manos del prestamista (acreedor) a fin de garantizar el pago del préstamo.
- **Acciones:** Es la participación patrimonial o de capital de un accionista, dentro de la organización a la que pertenece.
- **Bonos:** Es un instrumento escrito certificado, en el cual el prestatario hace la promesa incondicional, de pagar una suma especificada y en una fecha determinada, junto con los intereses calculados a una tasa determinada y en fechas determinadas.
- **Arrendamiento Financiero:** Contrato que se negocia entre el propietario de los bienes(acreedor) y la empresa (arrendatario), a la cual se le permite el uso de esos bienes durante un período determinado y mediante el pago de una renta específica, las estipulaciones pueden variar según sea la situación y las necesidades de cada una de las partes. (Sarmiento, 2011)

Es por ello, Pérez L. y Campillo F. (2013), en su Artículo, Financiamiento, puntualizan que en nuestro país existe un gran número de instituciones de financiamiento de tipo comunitario, privado público e internacional. Estas instituciones otorgan créditos de diverso tipo, a diferentes plazos, a personas y organizaciones. Estas instituciones se clasifican como:

- **Instituciones financieras privadas:** bancos, sociedades financieras, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público.

- **Instituciones financieras públicas:** bancos del Estado, cajas rurales de instituciones estables. Estas instituciones se rigen por sus propias leyes, pero están sometidas a la legislación financiera de cada país y al control de la superintendencia de bancos.
- **Entidades financieras:** este Es el nombre que se le da a las organizaciones que mantiene líneas de crédito para proyectos de desarrollo y pequeños proyectos productivos a favor de las poblaciones pobres. Incluyen los organismos internacionales, los gobiernos y las ONG internacionales o nacionales.

### 2.1.2. Teorías de la capacitación

Sutton C. (2001), En su Investigación, Capacitación del personal, cita a Peter Drucker (La Sociedad Post- Capitalista-1993) y dicen que en “el trabajo de estudio teórico e investigación que realicé me permite describir observaciones obtenidas mediante el análisis de las teorías y técnicas correspondientes a la disciplina administrativa y las observaciones de la práctica empresarial. Seguidamente enunciaré las mismas.” (Sarmiento, 2011)

Un elemento que se puede observar es la participación del cliente como parte integral de la evaluación.

El nivel de exigencia de medición de resultados para los servicios internos, como lo es la capacitación, es sustancialmente menor de lo que lo es para los procesos productivos o centrales de la organización.

"Estamos entrando en la sociedad del conocimiento. El recurso económico básico ya no es el capital, ni los recursos naturales, ni el trabajo, sino que es y seguirá siendo el conocimiento. En esta sociedad el trabajador del conocimiento tendrá un papel protagónico". (Sarmiento, 2011)

Chacaltana J. (2005), en su informe final de investigación, Capacitación laboral proporcionada por las empresas: El caso peruano; nos presenta las teorías sobre capacitación laboral. La capacitación proporcionada por el empleador es uno de los tópicos donde ha habido más desarrollo teórico en la economía laboral durante las últimas décadas. La teoría predominante es la teoría del capital humano, la cual tiene diversas variantes, pero también existen algunos desarrollos interesantes del análisis institucionalista. En lo que sigue revisaremos los principales postulados de cada una de estas teorías. (Sarmiento, 2011)

#### **La teoría de las inversiones en capital humano**

La teoría dominante en cuanto a inversiones en capacitación de la mano de obra es la teoría del capital humano planteada por Becker (1964). Esta teoría ha evolucionado en el tiempo, pues fue concebida inicialmente para explicar aspectos del ciclo de vida de las personas, pero recientemente tiende a enfocarse en

decisiones estratégicas entre empleadores y empleados al interior de las firmas (Leuven, 2001). (Cano, 2016)

En lo básico, esta teoría concibe a la capacitación como una inversión para el empleador y los trabajadores: esta puede incrementar la productividad del trabajo esperada en la firma pero se tiene que incurrir en costos. Es decir, como en toda inversión las inversiones en capital humano producen tasas de retorno, los cuales tienen que ser comparados con sus costos. Estos costos pueden ser costos directos o costos de oportunidad. Los costos directos incluyen gastos en materiales educativos, tutoría, transporte, etc. Los costos de oportunidad incluyen una más baja productividad durante el periodo de entrenamiento, tiempo del capacitado y su supervisor durante el proceso de entrenamiento. Sigue, Chacaltana J., El problema principal analizado en esta teoría se refiere a los derechos de propiedad de los beneficios de la inversión en capacitación. El punto en realidad es bastante simple: si una empresa invierte en maquinaria esta puede ser vendida luego en cualquier momento de manera que parte de esta inversión puede ser recuperada. En el caso del capital humano, en cambio, el empresario no puede “revender” el capital humano para recuperar sus inversiones. Más aun, parte de los beneficios de estas inversiones se quedan con el trabajador y en otros casos, pasan a otros empleadores futuros de esos trabajadores. Este fenómeno, apropiabilidad de los retornos, configura que el problema central de estas inversiones no sólo sea su nivel –que tiene que ver con la eficiencia de la inversión – sino también con los derechos de propiedad, es decir, ¿quién debe invertir en capacitación de los trabajadores? Los modelos originales de Becker (1964). (Cano, 2016)

Continua, Chacaltana J., en las inversiones en capital humano hay dos períodos bien marcados: aquellas inversiones en educación básica (schooling models) y aquellas que se dan posterior a ellas (post schooling). La capacitación técnica o profesional forma parte de inversiones en educación “post escuela”. Mincer (1988), asumían condiciones de competencia perfecta para responder a estas preguntas; sin embargo, en tiempos recientes, la constatación de que los mercados son imperfectos, ha llevado a la creación de modelos basados en estas condiciones de competencia (Stevens, 1994). (Cano, 2016)

### **La teoría estándar: capacitación en condiciones de competencia perfecta**

El modelo estándar sobre inversiones en capacitación de la mano de obra, fue propuesto en uno de los trabajos pioneros de Becker (1964). El modelo básico asume que los mercados de trabajo y de bienes finales son competitivos. La idea general del modelo - en el que se comparan los beneficios con los costos de la capacitación. Aquí se grafican ingresos y costos asociados a inversiones en capital humano, a lo largo de la vida, específicamente a partir de cierta edad mínima como los 18 años. Existe un perfil de ingresos, sin capacitación, que se inicia en un nivel bajo pero que va creciendo a lo largo de la vida gracias a ganancias en experiencia. Este perfil es comparado con otro perfil, el cual tiene un periodo de capacitación, durante el cual los ingresos son negativos (se realiza la inversión). (Sarmiento, 2011)

### **2.1.3. Teorías de la rentabilidad**

**Actitud Financiera (2011)**, manifiesta que la rentabilidad expresada como ROI por sus siglas en inglés Return on Investment, muestra en el juego de Cashflow 101 creado por Robert Kiyosaki y en la vida real, es

una tasa a obtener por cualquier inversión la cual debe ser mayor a la tasa libre de riesgo que puede dar el banco si invirtiéramos ahí para compensar el riesgo que se está asumiendo.

**Ferruz L. (2000)**, en su informe de Investigación; La rentabilidad y el riesgo en las inversiones financieras, manifiesta, que “la rentabilidad es el rendimiento de la inversión medido mediante las correspondientes ecuaciones de equivalencia financiera. Es por ello, que nos presenta dos teorías para el tratamiento de la rentabilidad.” (Sarmiento, 2011)

### **Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz**

Markowitz avanza con una nueva teoría, indicando que el inversor diversificará su inversión entre diferentes alternativas que ofrezcan el máximo valor de rendimiento actualizado. Para fundamentar esta nueva línea de trabajo se basa en la ley de los grandes números indicando que el rendimiento real de una cartera será un valor aproximado a la rentabilidad media esperada. La observancia de esta teoría asume que la existencia de una hipotética cartera con rentabilidad máxima y con riesgo mínimo que, evidentemente sería la óptima para el decisor financiero racional. (Sarmiento, 2011)

Es por ello, que con esta teoría concluye que la cartera con máxima rentabilidad actualizada no tiene por qué ser la que tenga un nivel de riesgo mínimo. Por lo tanto, el inversor financiero puede incrementar su rentabilidad esperada asumiendo una diferencia extra de riesgo o, lo que es lo mismo, puede disminuir su riesgo cediendo una parte de su rentabilidad actualizada esperada. (Sarmiento, 2011)

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

“El modelo de mercado de Sharpe (1963) surgió como un caso particular del modelo diagonal del mismo autor que, a su vez, fue el resultado de un proceso de simplificación que Sharpe realizó del modelo pionero de su maestro Markowitz.” (Sarmiento, 2011)

Sharpe consideró que el modelo de Markowitz implicaba un dificultoso proceso de cálculo ante la necesidad de conocer de forma adecuada todas las covarianzas existentes entre cada pareja de títulos. Para evitar esta complejidad, Sharpe propone relacionar la evolución de la rentabilidad de cada activo financiero con un determinado índice, normalmente macroeconómico, únicamente. Este fue el denominado modelo diagonal, debido a que la matriz de varianzas y covarianzas sólo presenta valores distintos de cero en la diagonal principal, es decir, en los lugares correspondientes a las varianzas de las rentabilidades de cada título. (Sarmiento, 2011)

“Como se ha indicado, el modelo de mercado es un caso particular del diagonal. Dicha particularidad se refiere al índice de referencia que se toma, siendo tal el representativo de la rentabilidad periódica que ofrece el mercado de valores.” (Sarmiento, 2011)

### **Tipos de rentabilidad**

Según Sánchez J. P. (2002), en su lección Análisis Contable, titulado; Análisis de la rentabilidad de la empresa, concluye que existen dos tipos de rentabilidad:

#### **□ La rentabilidad económica**

La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. A la hora de definir un indicador de rentabilidad económica nos encontramos con tantas posibilidades como conceptos de resultado y conceptos de inversión relacionados entre sí. Sin embargo, sin entrar en demasiados detalles analíticos, de forma genérica suele considerarse como concepto de resultado el Resultado antes de intereses e impuestos, y como concepto de inversión el Activo total a su estado medio. (Sarmiento, 2011)

$$RE = \frac{\text{Resultado antes de intereses e impuestos}}{\text{Activo total a su estado medio}}$$

El resultado antes de intereses e impuestos suele identificarse con el resultado del ejercicio prescindiendo de los gastos financieros que ocasiona la financiación ajena y del impuesto de sociedades. Al prescindir del gasto por impuesto de sociedades se pretende medir la eficiencia de los medios empleados con independencia del tipo de impuestos, que además pueden variar según el tipo de sociedad. (Sarmiento, 2011)

### □ **La rentabilidad financiera**

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (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. (Sarmiento, 2011)

“Para el cálculo de la rentabilidad financiera, a diferencia de la rentabilidad económica, existen menos divergencias en cuanto a la expresión de cálculo de la misma. La más habitual es la siguiente” (Sarmiento, 2011):

$$RF = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Fondos Propios a su estado medio}}$$

“Como concepto de resultado la expresión más utilizada es la de resultado neto, considerando como tal al resultado del ejercicio.” (Sarmiento, 2011)

## **2.3. Marco conceptual:**

### **2.3.1. Definiciones de las micro y pequeñas empresas**

#### **Definición de la Micro y Pequeña Empresa**

SUNAT (2008), Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE, decreta que la “Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas empresas.” (Sinarahua, 2011)

## **Características de las MYPE:**

### **a) Número de trabajadores:**

**Microempresa:** de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.

**Pequeña Empresa:** de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive. (Sinarahua, 2011)

### **b) Ventas Anuales**

**Microempresa:** hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

**Pequeña Empresa:** hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). (Sinarahua, 2011)

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período. (Sinarahua, 2011)

“Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.” (Sinarahua, 2011)

### **2.3.2. Definiciones del financiamiento**

Lucas A. (2011), en su ensayo, Teoría del Financiamiento, dice que en “términos generales, el financiamiento es un préstamo concedido a un cliente a cambio de una promesa de pago en una fecha futura indicada en un contrato. Dicha cantidad debe ser devuelta con un monto adicional (intereses), que depende de lo que ambas partes hayan acordado.” (Sarmiento, 2011)

Así mismo Definición (s.f.) (2013), dice en su artículo; Definición de Financiamiento; conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica.

Por otro lado, Ricaldi J. C. (2013), en su Artículo, Financiamiento externo, dice que e El financiamiento son los recursos monetarios financieros necesarios para llevar a cabo una actividad económica, con la característica esencial que generalmente se trata de sumas tomadas a

préstamo que complementan los recursos propios. Puede ser contratado dentro y fuera del país a través de créditos, empréstitos, de obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo.

Finalmente, Yahoo!respuestas (s.f.) (2008), ¿Qué es un financiamiento y cuáles son las ventajas y desventajas?; manifiestan que el financiamiento es el mecanismo que tiene por finalidad, obtener recursos con el menor costo posible y tiene como principal ventaja la obtención de recursos y el pago en años o meses posteriores a un costo de capital fijo.

### 2.3.3. Definiciones de la capacitación

**Definición (s.f.) (2013)**, La “capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución.” (Cano, 2016)

Por otro lado, Delfín F. L. (2008), en su informe de investigación; Gestión de ambientes virtuales para la capacitación de empresarios de Pymes en el estado de Veracruz, define “a la capacitación como un complemento en la educación académica de las personas y prepararlos para emprender trabajos de más responsabilidad. Así también otras teorías manifiestan que la capacitación es el conjunto de conocimientos sobre el puesto que se debe desempeñar de manera eficiente y eficaz.” (Sinarahua, 2011)

Asimismo, Gonzales J. (2007), en su informe de investigación, Capacitación de dirigentes, base fundamental del desarrollo de las instituciones educativas; dice La “capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, que comprende un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto



que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve.” (Sinarahua, 2011)

Agregando, Carrillo L. (2013), en su artículo de investigación, Concepto de Capacitación; dice que la capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

Continúa Carrillo, La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas dentro de la empresa las habilidades que necesitan para realizar su trabajo, esta abarca desde pequeños cursos sobre terminología hasta cursos que le permitan al usuario entender el funcionamiento del sistema nuevo, ya sea teórico o a base de prácticas o mejor aún, combinando los dos.

Es una estrategia empresarial importante que debe acompañar a los demás esfuerzos de cambio que las organizaciones lleven adelante.

#### **2.3.4. Definiciones de la rentabilidad**

Crece Negocios (s.f.) (2014), en su artículo, Definición de rentabilidad; manifiesta que la rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

Pero una definición más precisa de la rentabilidad es la de un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla. Para hallar esta rentabilidad debemos dividir la utilidad o la ganancia obtenida entre la

inversión, y al resultado multiplicarlo por 100 para expresarlo en términos porcentuales:

$$\text{Rentabilidad} = (\text{Utilidad o Ganancia} / \text{Inversión}) \times 100$$

También, Wikipedia (s.f.) (2013), Rentabilidad, es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado.

Por otro lado, Zhamin B. (2013), en su Diccionario de economía, define al rendimiento, como “ganancia que produce una empresa. Se llama gestión rentable de una empresa la que no sólo evita las pérdidas, sino que, además, permite obtener una ganancia, a un excedente por encima del conjunto de gastos de la empresa.” (Sarmiento, 2011)

También, Zamora A. I. (2014), en su libro Rentabilidad y ventaja comparativa: Un análisis de los sistemas de producción de guayaba en el estado de Michoacán; manifiesta que el concepto de rentabilidad ha ido cambiando con el tiempo y ha sido usado de distintas formas, siendo éste uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un sector, subsector o incluso un negocio, ya que una rentabilidad sostenida con una política de dividendos, conlleva al fortalecimiento de las unidades económicas. Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos.

Continua, Zamora A. I., la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

Por tanto, manifiesta Zamora A. I., la rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

En la literatura económica, aunque el término de rentabilidad se utiliza de forma muy variada, y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina a la rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo produce los capitales utilizados en el mismo.

### III. METODOLOGÍA

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

##### 3.1.1 Tipo de investigación

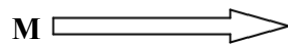
El tipo de investigación fue cuantitativo (se va medir las variables).

##### 3.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo.

#### 3.2 Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en la investigación fue no experimental – transversal-retrospectivo-descriptivo.



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes encuestadas

O = Observación de las variables: Financiamiento, capacitación y rentabilidad.

##### 3.2.1 No experimental

La investigación ha sido no experimental por que se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto.

##### 3.2.2 Transversal

Porque se recolectaran los datos en un solo momento y en un tiempo único, su propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en interrelación en un momento dado.

##### 3.2.3 Retrospectivo

Porque se indagó sobre hechos ocurridos en el pasado.

### 3.2.4 Descriptivo

La investigación fue descriptiva porque se limitó a describir las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en el momento en que se recogió la información.

## 3.3 Población y muestra

### 3.3.1 Población

La población de la investigación ha estado conformada por 10 Mypes, sector servicio– rubro casas de empeño, del distrito de Maynas - Iquitos

### 3.3.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por 10 Mypes que es el 100% de empresas conformadas en el distrito de Maynas las dificultades que se tuvo fueron que algunas empresas no querían colaborar con la encuesta y otro que los dueños no se encontraban

## 3.4 Definición y operacionalización de las variables

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Perfil de los propietarios y/o gerentes de las Mypes (variable complementaria)	Son algunas características de los propietarios y/o gerentes de las Mypes	Edad	Razón: Años
		Sexo	Nominal: Masculino Femenino
		Grado de instrucción	Nominal: Sin instrucción  Primaria Secundaria  Instituto Universidad

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Perfil de las Mypes (variable complementaria)	Son algunas características de las Mypes.	Giro del negocio de las Mypes	Nominal: Especificar
		Antigüedad de las Mypes	Razón  Un año  Dos años  Tres años  Más de tres años
		Número de trabajadores	Razón: 01  06  15  16–20  Más de 20
		Objetivo de las Mypes	Nominal: Maximizar ganancias  Dar empleo a la familia  Generar ingresos para la familia  Otros: especificar

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Financiamiento en las Mypes (variable principal)	Son algunas características relacionadas con el financiamiento de las Mypes.	Solicitó crédito	Nominal: Si No
		Recibió crédito	Nominal: Si No
		Monto del crédito solicitado	Cuantitativa: Especificar el monto
		Monto del crédito recibido	Cuantitativa: Especificar el monto
		Entidad a la que solicitó el crédito	Nominal: Bancaria No bancaria
		Entidad que le otorgó el crédito	Nominal: Bancaria No bancaria
		Tasa de interés cobrada por el crédito	Cuantitativa: Especificar la tasa
		Crédito oportuno	Nominal: Si No
		Crédito inoportuno	Nominal: Si No
		Monto del crédito: Suficiente  Insuficiente	Nominal: Si No Si No
		Cree que el financiamiento mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal: Si No

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Capacitación en las Mypes (variable principal)	Son algunas características relacionadas a la capacitación del personal en las Mypes.	Recibió capacitación antes del otorgamiento del crédito	Nominal: Si No
		Número de veces que se ha capacitado el personal de gerencia en los dos últimos años	Ordinal: Uno Dos Tres Más de tres
		Los trabajadores de la empresa se capacitan	Nominal: Si No
		Número de veces que se han capacitado los trabajadores de la empresa en los dos últimos años.	Ordinal: Uno Dos Tres Más de tres
		Tipo de cursos en los cuales se capacita el personal de la empresa.	Nominal: Inversión del crédito Marketing empresarial Manejo empresarial Otros: especificar
		Considera la capacitación como una inversión.	Nominal. Si No
		Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal: Si No
		Cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa	Nominal: Si No



<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Rentabilidad de las Mypes (principal)	Percepción que tienen los propietarios y/o gerentes de las Mypes de la rentabilidad de sus empresas en el periodo de estudio.	Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años	Nominal: Si No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento recibido.	Nominal: Si No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por la capacitación recibida por Ud. Y su personal.	Nominal: Si No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento y la capacitación recibidos	Nominal: Si No

### **3.5 Técnica e instrumentos**

#### **3.5.1 Técnica**

Para el recojo de la información se ha utilizado la técnica de la encuesta.

#### **3.5.2 Instrumento**

El instrumento que se ha utilizado para conseguir los datos de la investigación, ha sido un cuestionario de 23 preguntas.

### **3.6 Plan de análisis**

Los datos de las encuestas se transformaron en una data, la misma que se aplicó el programa Excel Científico y el programa SPSS y se obtuvieron las tablas y gráficos estadísticos correspondientes de las preguntas planteadas; luego, dichos resultados se analizaron tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación y para la elaboración de las diapositivas de uso el Power Paint.

### 3.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA		
Caracterización del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector servicio- rubro de casas de empeño, del distrito de Iquitos,2015	<b>FORMULACIÓN</b> <del>Cuales son las</del> principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las del Mypes del sector servicio- rubro de casas de empeño, del distrito Iquitos 2015	<b>GENERAL</b> Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector servicio- rubro de casas de empeño, del distrito Iquitos 2015	Financiamiento	- Crédito.  - Entidades financieras.  - Tasa de interés.  - Monto del Crédito.	<b>TIPO Y NIVEL</b>	<b>POBLACIÓN</b> La población estará conformada por propietarios de las Mypes, sector servicio- rubro de casas de empeño, del distrito de Iquitos,2015	<b>INSTRUMENTO</b> Cuestionario de preguntas cerradas
		<b>ESPECÍFICOS</b>	Capacitación	- Recibe capacitación.  - Nro. De capacitaciones. - Trabajadores son capacitados.	<b>DISEÑO</b>	<b>TÉCNICA</b>	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>
		* Describir las principales características del financiamiento en el ámbito de estudio.  * Describir las principales características de la capacitación en el ámbito de estudio.  * Describir las principales características, de la rentabilidad en el ámbito de estudio.	Rentabilidad	- Es importante la capacitación.  - Mejoró la rentabilidad.  - Mejoró la rentabilidad de su empresa gracias a la capacitación.  - Mejora la rentabilidad de su empresa gracias al financiamiento.	No experimental transversal retrospectivo descriptivo	- Se aplicará la técnica de la encuesta	Se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa excel y para el procesamiento de los datos

### **3.7. Principios éticos**

**La Relación con el público:** Los informes objetivos que presentemos deben ser sencillos y fáciles de comprender, teniendo justificación razonable de las decisiones que se adopten, así mismo estar en capacitación constante a fin de desarrollar proyectos innovadores y útiles a la sociedad.

**La Competencia y Perfeccionamiento:** Podremos desarrollar trabajos en el campo de la administración cuando se cuente con el conocimiento y la experiencia necesaria, caso contrario como administradores debemos estar en la constante actualización de los temas según nuestros campos de estudio, asistiendo a cursos, seminarios, congresos, diplomados, etc.

**El ejercicio profesional:** Podremos hacer la publicidad de nuestros servicios profesionales de manera verídica, pudiendo mencionar los lugares de donde hayamos prestado nuestros servicios o donde actualmente estamos laborando.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Respecto a los empresarios (Objetivos específico 1)

CUADRO N° 01

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIOS
<i>Edad</i>	1	90% (9) de los representantes legales encuestados, su edad fluctúa entre 26 y 60 años y el 10% (1) es joven cuya edad oscila entre 18 y 25 años.
<i>Sexo</i>	2	En los representantes legales de las Mypes en estudio, se encontró que el 50% (5) son del sexo masculino y el 50% son del sexo femenino (5).
<i>Grado de Instrucción</i>	3	En los representantes legales encuestados, el 30% (3) tiene grado de instrucción secundaria completa, el 20% (2) tiene secundaria incompleta, el 20% (2) tiene superior no universitaria completa, y el 30% (03) poseen superior no universitaria incompleta.
<i>Estado civil</i>	4	En los representantes legales de las Mypes en estudio, el estado civil es conviviente con 40% (4), el 40% (4) es soltero, el 10% (1) son casados.
<i>Profesión u ocupación</i>	5	En los representantes legales de las Mypes en estudio, predomina la ocupación comerciantes con 90% (9), abogado con 10% (1).

Fuente: Tablas 01, 02, 03, 04 y 05 (ver Anexo 02).

#### 4.1.2 Respecto a las características de las Mypes (objetivo específico 2)

**CUADRO N° 02**

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIOS
<i>Tiempo que se dedica al rubro</i>	6	El 70% (7) tiene más de 7 años dedicado al rubro empresarial, y el 30% (3) entre tres años.
<i>Formalidad de las Mypes</i>	7	El 100% (10) de los representantes legales encuestados manifestaron que sus Mypes dedicadas al rubro casas de empeños son formales.
<i>Nro. De trabajadores permanentes</i>	8	El 40% (4) posee entre uno y dos trabajadores permanentes, el 50% (5) posee entre tres trabajador permanente y más de tres trabajadores, y el 10% (1) no posee ningún trabajador.
<i>Nro. De trabajadores eventuales</i>	9	El 70% (7) manifestó que tiene de dos a más de tres trabajadores eventuales dentro de su negocio, y el 30% (2) no posee ningún trabajador eventual.
<i>Motivo de formación de las Mypes.</i>	10	El 100% (10) manifestaron que la formación de las Mypes fue por obtención de ganancias.

Fuente: Tablas 06, 07, 08, 09 y 10 (ver Anexo 02).

### 4.1.3 Respecto al financiamiento (objetivo específico 3)

**CUADRO N° 03**

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIOS
<i>Forma de financiamiento.</i>	11	El 60% (6) manifestó que el tipo de financiamiento en su negocio es propio, y el 30% (3) manifestó que su financiamiento es con terceros.
<i>De qué sistema</i>	12	El 60% (6) manifestaron que el financiamiento que obtuvieron fue de entidades bancarias, el 30% (3) de entidades no bancarias, y el 10% de usureros.
<i>Nombre de la institución Financiera</i>	13	El 40% (4) obtuvo su financiamiento del Banco de Crédito, el 30% (3) del Banco Continental y el 30% (3) del Mi Banco.
<i>Entidad financiera que otorga facilidades</i>	14	El 50% (5) manifestaron que la entidades que otorgan mayores facilidades son las entidades bancarias, el 40% (4) no precisa, y el 10% (1) dijo que los usureros.
<i>Plazo del crédito solicitado (año 2015)</i>	17	En el año 2015, el 70% (7) no precisa a que tiempo fue el créditos solicitado, mientras que el 30% (3) manifestó que fue a largo plazo.
<i>Tasa de Interes</i>	18	El 100% (10) de los micro empresarios encuestados no precisan cuanto de tasa de interes pagan por los créditos recibidos.
<i>En que invirtió el crédito</i>	21	El 40% (40) de los representantes legales encuestados que recibieron créditos en los años 2015 invirtieron como capital de trabajo, el 20% (2) en mejoramiento de local, el 30% (3) no precisa.

Fuente: Tablas 11, 12, 13, 14, 17, 21 (ver Anexo 02).

#### 4.1.4 Respecto a la capacitación (objetivo específico 4)

CUADRO N° 04

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIOS
<i>Recibe capacitación cuando recibe crédito</i>	22	El 50% (5) manifestó que si recibieron capacitación al otorgamiento del crédito, y el 50% (5) no recibió capacitación.
<i>Capacitaciones en los últimos años</i>	23	El 80% (8) manifestó que recibió entre uno y tres capacitaciones en los últimos años, mientras que el 20% (2) no recibió capacitación.
<i>Personal recibió capacitación</i>	25	El 50% (5) manifestó que su personal no ha recibido capacitación, el 40% (4) dijo que su personal si recibió capacitación, y el 10% (1) no precisa.
<i>La capacitación es una inversión</i>	28	El 90% (9) manifestó que si considera que la capacitación es una inversión, mientras que el 10% (1) no precisa.
<i>La capacitación es relevante para la empresas</i>	29	El 80% (8) considera que la capacitación es relevante para sus empresas, y el 20% (2) no precisa.
<i>Temas en que se capacitaron sus trabajadores</i>	30	El 50% (2) no se capacitaron en ningún tema, mientras que el 50% (5) se capacitó en mejor servicio al cliente.

Fuente: Tablas 22, 23, 25, 28, 29 y 30 (ver Anexo 02).



#### 4.1.5 Respecto a la rentabilidad (objetivo específico 5)

CUADRO N° 05

ITEMS	TABL A N°	COMENTARIOS
<i>Financiamiento mejoró la rentabilidad</i>	31	El 90% (9) manifestó que el financiamiento si mejoró la rentabilidad de sus empresa, mientras que el 10% (1) no precisa.
<i>Capacitación mejoró la rentabilidad</i>	32	El 80% (8) manifestó que la capacitación si mejoró la rentabilidad de sus empresa, el 10% (1) manifestó que no, y el 10% (1) no precisa.
<i>La rentabilidad mejoró los últimos años.</i>	33	El 90% (9) manifestó que la rentabilidad de sus empresas si ha mejorado en los últimos años, el 10% (1) manifestó que la rentabilidad de sus empresas no mejoró en los últimos años, mientras.
<i>La rentabilidad disminuyó en los últimos años</i>	34	El 40% (4) manifestó que la rentabilidad de sus empresas si ha disminuido en los últimos años, el 50% (5) dijo que no, mientras que el 10% (1) no precisa.

Fuente: Tablas 31, 32, 33 y 34 (ver Anexo 02).

## 4.2 Análisis de los resultados

### 4.2.1 Respecto a los empresarios



“De las Mypes encuestadas se establece que el 90% de los representantes legales son personas adultas ya que sus edades oscilan entre 26 y 60 años (ver tabla 01); lo que concuerda con los resultados encontrados” (Sarmiento, 2011) por Lozano, Trujillo, Fuero y Gamarra, donde la edad promedio de los representantes legales de la Mypes estudiadas fueron de 26 a 60 años, respectivamente.



El 50% de los representantes legales encuestados son del sexo masculino y el 50% femenino (ver tabla 02), lo que concuerda con los resultados encontrados por Gamarra, donde los representantes legales de la Mypes estudiadas fueron del sexo masculino en 50%, mientras que estos datos contrasta con lo encontrado por Lozano y Trujillo donde predomina el sexo masculino con 80%, 65%.



El 30% de los microempresarios encuestados tienen grado de instrucción secundaria completa, el 20% tiene grado de instrucción superior no universitaria completa (ver tabla 03), datos similares a los resultados encontrados por Lozano, donde los microempresarios estudiados el 30% tienen grado de instrucción secundaria completa, por otro lado estos resultados contrasta con lo encontrado por Loayza, donde predomina la instrucción superior no universitaria con 87.5%. Estas diferencias podrían deberse a la naturaleza del negocio o rubro, a lo que se dedican los microempresarios, así como el lugar donde está establecido la microempresa.

### 4.2.2 Respecto a las características de las Mypes



El 70% de los microempresarios encuestados se dedican al rubro casas de empeño, hace 7 años (Ver tabla N° 06). “Estos resultados estarían implicando que, las Mypes en estudio tienen la antigüedad suficiente para ser estables.” (Sarmiento, 2011). Asimismo, estos resultados contrastan a los encontrados por Fuero y Gamarra, donde el 50% y 90% tienen entre uno y tres años en su rubro empresarial.

- ❖ El 90% de las Mypes encuestadas tienen entre uno y tres trabajadores permanentes y el 70% tiene de dos a más de tres trabajadores eventuales (Ver tablas N° 08 y 09); datos más o menos similares con lo encontrado por Lozano y Gamarra que si poseen trabajadores permanentes en 50% y 40%, por otro lado estos resultados contradice a lo encontrado por Fuero, quien no posee trabajadores permanentes ni eventuales. “ Estos resultados estarían implicando que, desde el punto de vista del número de trabajadores que contratan las empresas, las Mypes en estudio son microempresas.” (Sarmiento, 2011)

#### **4.2.3 Respecto al financiamiento**

- El 60% de las Mypes encuestadas manifestó que el financiamiento de su empresa es propio, y solo el 30% utiliza a terceros para financiar su actividad empresarial, acudiendo en un 60% a los bancos y el 30% a las entidades no bancarias (ver tabla N° 11 y 12); estos resultados son similares a los encontrado por Loayza, Trujillo, Fuero y Vásquez, donde el 100%, 100%, 80% recibieron crédito del sistema bancario. Sin embargo, en el fondo los resultados tienen la misma dirección, es decir, fueron otorgados por entidades bancarias, siendo la diferencia, sólo de proporciones porcentuales; ello podrían tener distintas explicaciones como, garantías, tasa de interes y giro del negocio.
- El 60% manifestaron que invirtieron los créditos recibidos en capital de trabajo y mejoramiento de local (ver tabla N° 27). Estos resultados más o menos coinciden con lo encontrado por Lozano, 100% en capital de trabajo, Loayza con 75% mejoramiento de local, Trujillo con 55% en capital de trabajo y Vásquez, donde las Mypes estudiadas, invirtieron en Capital de trabajo. Por otro lado contrario a lo encontrado por Gamarra donde el 80% lo invirtió su crédito recibido en activos fijos. Asimismo es necesario una articulación competitiva entre los diferentes actores económicos, las mypes y las instituciones financieras. También estos resultados estarían implicando que, el financiamiento recibido sólo les permiten permanecer en el mercado

pero no hay seguridad de crecimiento y desarrollo porque el financiamiento es más de corto plazo que de largo plazo.

#### **4.2.4 Respecto a la capacitación**

- ✓ El 50% de los gerentes y/o administradores de las Mypes en estudio, recibieron capacitación previa al otorgamiento de los créditos (ver tabla N° 28). “Esto estaría implicando que los gerentes y/o administradores no necesariamente habrían utilizados los créditos recibidos de la forma más eficiente y eficaz. Así mismo, estos resultados son parecidos a los encontrados por Loayza y Gamarra, donde el 50% y el 50% de las Mypes estudiadas recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito” (Sarmiento, 2011); y contrario a lo encontrado por Lozano y Trujillo, quienes no recibieron capacitación.
- ✓ El 80% de los microempresarios encuestados han recibido entre uno y tres capacitaciones (ver tabla N° 29). Estos resultados estarían indicando que algunos microempresarios encuestados valoran la capacitación para el mejoramiento de sus empresas, estos datos son parecidos a los resultados encontrados por Trujillo y Fuero donde el 70% y 100% recibieron dos a más capacitaciones.
- ✓ El 50% de los representantes legales de las Mypes encuestadas dijeron que sus trabajadores no recibieron capacitación (ver tabla N° 31). Estos resultados son similares con los encontrados por Loayza y Fuero, donde los trabajadores de las Mypes encuestadas no recibieron capacitación, y por Vásquez donde sus mypes en estudio su personal en un 52% no recibió capacitación. Esta similitud podría estar implicando, que para el micro empresario no es muy importante la capacitación.
- ✓ El 90% de los representantes legales de las Mypes encuestadas dijeron que la capacitación es una inversión (ver tabla N° 34). Estos resultados coinciden con los encontrados por Lozano, Fuero y Vásquez, donde el 100%, 90% y 68% de la muestra estudiada indicó que las capacitaciones recibidas por su personal fue considerada como una inversión.

- ✓ El 80% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación sí es relevante para su empresa (ver tabla N° 35). Estos

resultados más o menos coinciden a los encontrados por Fuero y Gamarra y Vásquez, donde el 80%, 100% y 60% de las Mypes estudiadas considera que la capacitación es relevante.

#### **4.2.5 Respecto a la rentabilidad**

- El 90% de los microempresarios encuestados dijeron que los créditos que obtuvieron sí mejoró su rentabilidad empresarial (ver tabla N° 37). Estos resultados son similares con los resultados encontrados por Lozano y Trujillo donde el 80% y 75% de los micros empresarios manifestó que el crédito recibido mejoró su rentabilidad. Datos contrarios a lo encontrado por Fuero donde 60% manifestó que el financiamiento no mejoró su rentabilidad empresarial. Es posible que estas similitudes y contrariedad se deba a la percepción de los microempresarios sobre la relación, financiamiento rentabilidad empresarial, sobre todo, que son mypes que en su mayoría sobreviven gracias al financiamiento.
- El 80% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación sí mejoró la rentabilidad de sus empresas (ver tabla N° 38). Estos resultados son parecidos a los encontrados por Loayza y Gamarra, donde el 62.5% y 100% de las Mypes encuestadas manifestaron que la capacitación incrementó su rentabilidad empresarial.
- El 90% de los representantes legales de las Mypes encuestadas dijeron que la rentabilidad de sus microempresas sí había mejorado en los dos últimos años (ver tabla N° 39). Estos resultados son parecidos a los encontrados por Lozano, Trujillo y Fuero, donde el 100%, 75% y 70 de las Mypes encuestadas percibieron que si se incrementó la rentabilidad empresarial en los dos últimos años.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Respecto a los empresarios

- ✓ El 90% de los representantes legales de las Mypes encuestadas, la edad fluctúa entre los 26 a 60 años.
- ✓ El 50% son del sexo masculino y el 50% son de sexo femenino.
- ✓ El 30% tiene grado de instrucción secundaria completa, el 20% tiene secundaria incompleta, el 20% posee superior no universitaria completa y el 30% tiene superior no universitario incompleta.

### 5.2 Respecto a las características de las Mypes

- ✓ El 70% tienen más de siete años en el rubro empresarial, el 30% tiene tres años en el rubro empresarial.
- ✓ El 90% posee entre uno y tres trabajadores permanentes.
- ✓ El 70% manifestó que tiene entre dos y más de tres trabajadores eventuales dentro de su negocio, el 30% no posee trabajador eventual.
- ✓ El 100% manifestaron que la formación de las Mypes fue por obtención de ganancias.

### 5.3 Respecto al financiamiento

- ✓ El 60% manifestaron que financia su propio negocio y el 30% lo financia con terceros.
- ✓ El 60% manifestaron que el financiamiento que obtuvieron fue mediante entidades bancarias y el 30% mediante entidades no bancarias.
- ✓ En el año 2015, el 70% manifestaron no precisa de que entidad financiera obtuvieron el crédito.
- ✓ En el año 2015, el 70% no precisa en que tiempo fue el crédito solicitado.
- ✓ El 40% de los representantes legales encuestados que recibieron créditos en los años 2011 y 2012, invirtieron sus créditos en capital de trabajo, el 20% mejoramiento de local, y el 30% no precisa

#### **5.4 Respecto a la capacitación**

- ✓ El 50% manifestó que si recibieron capacitación antes del crédito recibido y el 50% manifestó que no recibieron capacitación.
- ✓ El 80% manifestó que recibió entre uno y tres capacitaciones en los dos últimos años, el 20% no tuvo capacitación.
- ✓ El 30% declararon que la capacitación que tuvieron fue en inversión del crédito financiero, el 30% en marketing empresarial y el 20% en manejo empresarial.
- ✓ El 50% de los representantes encuestados manifestaron que su personal no ha recibido capacitación, mientras que el 40% dijo que sí.
- ✓ El 90% declararon que sí consideran que la capacitación es una inversión y el 10% no precisa.
- ✓ El 80% declararon que sí consideran que la capacitación es relevante para sus empresas y el 20% no precisa.
- ✓ El 50% de los representantes legales encuestados precisaron que no capacitaron a su personal en ningún tema, mientras que el 50% se capacitó en atención al cliente.

#### **5.5 Respecto a la rentabilidad**

- ✓ El 90% de los representantes legales encuestados manifestaron que el financiamiento si mejoró la rentabilidad de sus empresas.
- ✓ El 80% de los representantes legales encuestados manifestaron que la capacitación si mejoró la rentabilidad de sus empresas.
- ✓ El 90% manifestó que la rentabilidad de sus empresas si ha mejorado en los últimos años.

#### **5.6 Recomendaciones**

- ✓ Al estado que apoye a las pequeñas y micro empresas en darle facilidades crediticias y capacitaciones en el ámbito laboral social y personal ya que ellos son muy importantes en el crecimiento de la economía peruana





Las pequeña y micro empresa cumplen una función muy importante en el crecimiento económico la creación de empleos y por ende a la reducción de la pobreza en nuestra región es por ello que necesitan el apoyo del estado peruano

## VI. Aspectos complementarios:

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Actitud Financiera (2011), Recuperado el 01 de julio del 2014; *La teoría de la rentabilidad*. [Mensaje en un Blog]:

<http://actitudfinanciera.wordpress.com/2011/07/19/la-teoria-de-la-rentabilidad/>

Alarcón A. D. (2007), Recuperado el 01 de setiembre de 2012; *La teoría sobre estructura financiera en empresas mixtas hoteleras cubanas*. (Informe de Investigación, Observatorio de la Economía Latinoamericana N° 73):

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2007/aaafinhot.htm>.

Aquino, C. (1999), *Google*. Recuperado el 25 de Marzo del 2013, de PyME:

Experiencia asiática y lecciones para el Perú:

<http://www.reocities.com/Eureka/plaza/1406/artc/pymes.html>

Cano J. (2011), Recuperado el 28 de marzo del 2013. *Rol de las normas técnicas en el mejoramiento de la calidad de las mypes del sector madera*. [versión Adobe Digital Editions]:

<http://normalizacion.indecopi.gob.pe/PortalNormalizacion/GoPortal/Portals/57ad7180-c5e7-49f5-b282-c6475cdb7ee7/Rol%20de%20las%20N%20T>

[%20en%20las%20Pymes%20Madereras.pdf](http://normalizacion.indecopi.gob.pe/PortalNormalizacion/GoPortal/Portals/57ad7180-c5e7-49f5-b282-c6475cdb7ee7/Rol%20de%20las%20N%20T%20en%20las%20Pymes%20Madereras.pdf)

Carrillo L. (2013), Recuperado el 31 de enero del 2014; *Concepto de Capacitación*;

<http://nolycarrillo.jimdo.com/unidad-1/concepto-de-capacitaci%C3%B3n/>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL, (2013), Recuperado el 04 de enero d 2014; *Coyuntura Laboral en América Latina y el caribe*. (Informe de Investigación). [versión Adobe Digital Editions].  
[http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/Documents/publication/wcms\\_213795.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/Documents/publication/wcms_213795.pdf)

Club Planeta (s.f.) (2013), Recuperado el 12 de enero de 2013; *Fuentes de Financiamiento*: <http://www.trabajo.com.mx/fuentesdefinanciamiento.htm>

Club Planeta (s.f.) (2013), Recuperado el 12 de enero de 2013; *Financiamiento a largo plazo*: [http://www.trabajo.com.mx/financiamientos\\_a\\_largo\\_plazo.htm](http://www.trabajo.com.mx/financiamientos_a_largo_plazo.htm).

Crece Negocios (s.f.) (2014), Recuperado el 31 de enero del 2014; *Definición de rentabilidad*; <http://www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad/>

Chacaltana J. (2005), Recuperado el 05 de setiembre 2008; *Capacitación laboral proporcionada por las empresas: El caso peruano*. (Informe de Investigación Centro de Estudios para el Desarrollo y la Participación-CEDEP):  
<http://cies.org.pe/files/documents/investigaciones/empleo/por-que-las-empresasno-inviertenmas-en-capacitacion-en-el-peru.pdf>

Definición (s.f.) (2013), Recuperado el 02 de enero del 2014; *Definición de Financiamiento.*: <http://www.definicion.org/financiamiento>.

Definición (s.f.) (2013), Recuperado el 31 de enero del 2014; *Definición de Capacitación*. <http://definicion.com.mx/capacitacion.html>

Delfin F. L. (2008), Recuperado el 02 de enero de 2014; *Gestión de ambientes virtuales para la capacitación de empresarios de Pymes en el estado de Veracruz*. (Informe de investigación, Programa: Doctorado en Gestión y Control. Universidad de Veracruzana):

[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:uflVJ1QJ-ngJ:www.cladea.org/home/index.php%3Foption%3Dcom\\_phocadownload%26view%3Dcategory%26download%3D63:flor-lucila-delfin-pozo%26id%3D7:vi-coloquiopre-doctoral%26Itemid%3D354+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:uflVJ1QJ-ngJ:www.cladea.org/home/index.php%3Foption%3Dcom_phocadownload%26view%3Dcategory%26download%3D63:flor-lucila-delfin-pozo%26id%3D7:vi-coloquiopre-doctoral%26Itemid%3D354+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=pe)

Espinosa R. (2009), Recuperado el 28 de enero de 2014; *Manual para la promoción de las Pymes Mexicanas: Elementos administrativos y jurídicos a considerar en la planeación integral de las utilidades*. [http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1081/situacion\\_actual.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1081/situacion_actual.html)

Estevez J. (2003), Recuperado el 04 de abril del 2013. *Encuentro nacional de la microempresa. “La microempresa, Pilar del crecimiento de las Naciones”*. [versión Adobe Digital Editions]: <http://www.sofofa.cl/eventos/2003/mayogo/microempresas/jaimeEstevez.pdf>.

Ferruz L. (2000), Recuperado el 02 de enero de 2014; *La rentabilidad y el riesgo en las inversiones financieras*. (Informe de Investigación Universidad de Zaragoza-España): <http://ciberconta.unizar.es/LECCION/fin010/000F2.HTM>.

Fuero M. (2010), “*Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro ebanistería, del distrito de Callería, período 2009 – 2010*”. (Tesis de pregrado en Contabilidad). Recuperado de la base de datos de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; sede-Pucallpa.

Gobierno Regional de Ilo Ilo (2011), Recuperado el 13 de abril de 2013. *Plan Operativo Institucional. Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial*. [versión Adobe Digital Editions]:

[http://www.regionloreto.gob.pe/transparencia/poi\\_2011.pdf](http://www.regionloreto.gob.pe/transparencia/poi_2011.pdf)

Gonzales J. (2007), Recuperado el 02 de enero de 2014, *Capacitación de dirigentes, base fundamental del desarrollo de las instituciones educativas*. (Informe de Investigación).

<http://www.monografias.com/trabajos55/capacitardirigentes/capacitar-dirigentes2.shtml>

La Comisión Europea (2007). *Google*. Recuperado el 02 de Abril del 2013, de Las empresas frente a la nueva cultura de calificación [versión Adobe Digital Editions]: [http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/caf/\\_getdocument.cfm?doc\\_id=1220](http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/caf/_getdocument.cfm?doc_id=1220)

La Organización Internacional de Trabajo OIT (2009), Recuperado el 02 de enero del 2014, *Políticas para las Mipymes Frente a la Crisis – Conclusiones de un estudio comparativo de América Latina y Europa*. (Informe de

Investigación). [versión Adobe Digital Editions]: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_191351.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_191351.pdf)

León C. (2008), Recuperado el 28 de enero de 2014; *“Los aportes del sector de las Mypes a la economía nacional”*. (Informe de Investigación, Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa). [versión Adobe Digital Editions]. <http://www.ampyme.gob.pa/consultorias/LOS%20APORTES%20DEL%20SECTOR%20DE%20LAS%20MyPEs%20A%20LA%20ECONOMIA%20NACIONAL.pdf>

Lozano V. (2011), *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de los micros y pequeñas empresas del sector servicios – rubro vidrierías, del distrito de Callería, periodo 2009 – 2010* (Tesis de pregrado en Contabilidad). Recuperada de la base de datos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; sede-Pucallpa.

Luces A. (2011), Recuperado el 02 de enero del 2014; *Teoría del Financiamiento*: <http://www.buenastareas.com/ensayos/Teoria-DeFinanciamiento/2183687.html>

Matute G., Albújar H., Janampa L., Odar R., Osorio M. del C. (2008), Recuperado el 28 de enero del 2014. *Sistema Nacional de Capacitación para la Mype Peruana*. (Libro de Investigación, Universidad ESAN) [versión Adobe Digital Editions]:  
[http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/04/28/sistema\\_nacional\\_de\\_capacitaci%C3%B3n\\_mype\\_peruana.pdf](http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/04/28/sistema_nacional_de_capacitaci%C3%B3n_mype_peruana.pdf)

Mypes Perú (2011), Recuperado el 02 de enero de 2014. *Mypes nuestra empresa*:  
<http://www.slideshare.net/xxdanilo87xx/mypes-peru-2011>

Pérez L. y Campillo F. (2013), Recuperado el 12 de enero de 2013, *Financiamiento*. (Informe de Investigación): <http://www.infomipyme.Com/Docs/GT/Offline/financiamiento/financiamiento.htm>.

Porta M. (2013), Recuperado el 02 de enero de 2014, *Pymes*, (Informe de Investigación Universidad Fasta Mar del Plata-Argentina).

<http://www.monografias.com/trabajos12/pyme/pyme2.shtml>

Loayza (2011), Recuperado el 02 de enero del 2014, *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro actividad de impresión gráfica del distrito de Chimbote, periodo 2010 – 2011* (Tesis de pre grado en Contabilidad). Recuperada de la base de datos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Ricaldi J. C. (2013), Recuperado el 31 de enero del 2014, *Financiamiento externo*, (Informe de Investigación):

<http://www.slideshare.net/cristhian300/financiamiento-externo>

Rodríguez, A., García, J. D., Peña, M. A. (2005) *Google*. Recuperado el 02 de Abril del 2013, *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*". Castilla - la Mancha 2008.

<http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/>.

Romero, T. (2011), *Google*. Recuperado el 02 de Abril del 2013, de Pymes firman contratos fijos pese a la crisis. Avance Mypes [Mensaje en un Blog]:

<http://avancemypes.blogspot.com/2011/01/espana-pymes-firman-contratosfijos.html>

Saavedra M. L.; Tapia B. (2009), Recuperado el 28 de enero de 2014, *Las mejores prácticas en las Mipyme Industrial Mexicana*. (Informe de Investigación; Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática-Universidad Nacional Autónoma de México). [versión Adobe

Digital Editions]:

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/anteriores/xvi/docs/1W.pdf>

Sarmiento, J. (2011). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro- y pequeñas empresas del sector turismo - rubro establecimientos de hospedaje del distrito de Calleria - periodo 2009-2010 (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa, Perú.

SBA U.S. Small Business Administration (2012), Recuperado el 02 de enero de 2014. *Recursos para la pequeña empresa*. (Revista de investigación SBA N° SBAHQ05C0014). [versión Adobe Digital Editions]: [http://www.sba.gov/sites/default/files/files/resourceguide\\_national\\_spanish.pdf](http://www.sba.gov/sites/default/files/files/resourceguide_national_spanish.pdf)

Gamarra R. F. (2011), Recuperado el 28 de enero del 2014, *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo - rubro restaurantes del casco urbano de la ciudad de Tingo*

María, período 2009-2010. (Tesis de Pregrado de Contabilidad) Recuperada de la base de datos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Sánchez J. P. (2002), Recuperado el 02 de enero del 2014; *Análisis de la rentabilidad de la empresa*. (Lección Análisis Contable). [versión Adobe Digital]: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

Sarmiento R. (2008), Recuperado el 02 de enero de 2014; *La estructura del financiamiento de las empresas: Una evidencia teórica y econométrica para Colombia (1997-2004)*. (Informe de Investigación):

[http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sarmientoysalazar2005\\_1.pdf](http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/eventos/archivos/sarmientoysalazar2005_1.pdf)

Servicio brasileño de apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas SEBRAE (2009), Recuperado el 05 de Abril del 2013. *Desarrollo empresarial y apoyo a las mypes en Brasil: El rol del SEBRAE*. [versión Adobe Digital Editions]:

[http://www.aladi.org/nsfaladi/reuniones.nsf/68531b82652ace6a032577ae00661407/\\$FILE/SEBRAE-Lages.pdf](http://www.aladi.org/nsfaladi/reuniones.nsf/68531b82652ace6a032577ae00661407/$FILE/SEBRAE-Lages.pdf)

SUNAT (2008), Recuperado el 31 de enero del 2014; *Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE. D.S.*

No 007-2008-TR. [versión Adobe Digital]: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ds007-2008.pdf>

Trujillo M. (2009), *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPEs del sector industrial-rubro confecciones de ropa deportiva del distrito de Cercado de la provincia de Arequipa, periodo 2008-2009*. (Tesis de pregrado en Contabilidad). Recuperado de la base de datos de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; Arequipa, 2010.

wikipedia (2015), Recuperado el 01 de abril del 2015. *Datos Generales de la Región Loreto*: [https://es.wikipedia.org/wiki/Departamento\\_de\\_Loreto](https://es.wikipedia.org/wiki/Departamento_de_Loreto)

USE Murcia (2011), Recuperado el 02 de enero del 2014; *Los intereses estipulados por las casas de empeño “suponen un atraco hacia los usuarios”*.

(Informe de Investigación). <http://www.20minutos.es/noticia/1148846/0/>

Vásquez F. (2008), *Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo y su implicancia en el desarrollo socioeconómico del distrito de Chimbote en el periodo 2005-2006*. (Tesis de Maestría en Contabilidad). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Vela L. (2008), Recuperado el 02 de enero 2014; *Caracterización de las micro y pequeñas empresas (mypes) en el Perú y desempeño de las microfinanzas*. (Tesis

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; Lambayeque):

<http://www.monografias.com/trabajos46/microfinanzas-peru/microfinanzasperu.shtml>

Villarán F. (2007), Recuperado el 16 de diciembre del 2013, *El mundo de la pequeña empresa*. [versión Adobe Digital Editions]: [http://www.sase.com.pe/consultores/files/2012/09/El\\_mundo\\_de\\_la\\_peque%C3%B1a\\_empresaFernando\\_Villar%C3%A1n-COPEME-CONFIEP-MINCETUR-Agosto2007-Carat.pdf](http://www.sase.com.pe/consultores/files/2012/09/El_mundo_de_la_peque%C3%B1a_empresaFernando_Villar%C3%A1n-COPEME-CONFIEP-MINCETUR-Agosto2007-Carat.pdf)

Yahoo!respuestas (s.f.) (2008), Recuperado el 02 de enero de 2014 *¿Qué es un financiamiento y cuáles son las ventajas y desventajas?*: [http://mx.](http://mx.answers.yahoo.com/question/index?qid=20070909091227AARTaQ2)

[answers.yahoo.com/question/index?qid=20070909091227AARTaQ2](http://mx.answers.yahoo.com/question/index?qid=20070909091227AARTaQ2)

Wikipedia (s.f.) (2013), Recuperado el 02 de enero 2014. *Rentabilidad*:

<http://es.wikipedia.org/wiki/Rentabilidad>

Zambrano S. (2008), Recuperado el 02 de enero 2014; *¿Realmente el gobierno apoya a las mypes?* (Informe de Investigación Universidad San Martín de Porres

Facultad de Administración de Negocios Internacionales-Perú):

<http://www.monografias.com/trabajos39/apoyo-a-pymes/apoyo-a-pymes2.shtml>

Zamora A. I. (2014), Recuperado el 31 de enero del 2014; *Rentabilidad y ventaja comparativa: Un análisis de los sistemas de producción de guayaba en el estado de Michoacán*. (Libro de investigación).

<http://www.eumed.net/librosgratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>



Zhamin B. (2013), Recuperado el 02 de enero de 2014. *Diccionario de economía*.  
Disponibile desde: <http://www.eumed.net/cursecon/dic/bzm/r/rentabilidad.htm>.

Anexo 1

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN – DEMI

**Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las Mypes del ámbito de estudio.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado **Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las**

**Mypes del sector servicio-rubro casas de empeño, del distrito de Maynas- Iquitos periodo 2015”**

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

*Encuestador (a):..... Fecha: ...../...../2015*

Razón Social:.....RUC N°.....

**I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MYPES:**

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

1.2 **Sexo:** Masculino..... Femenino.....

1.3 **Grado de instrucción:** Ninguno.....Primaria: Completa... ..Primaria

.Incompleta..... Secundaria: Completa.....Incompleta.....

Superior no universitaria: Completa..... Incompleta.....

1.4 **Estado Civil:** Soltero...Casado.....Conviviente...Divorciado.....Otros.....

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

## II. PRINCIPALES CARACTERISTICAS DE LAS MYPES

- 2.1 Tiempo en años que se encuentra en el sector y rubro.....
- 2.2. La Mype es formal: Si.....No.....La Mype es informal: Si.....No.....
- 2.3 Números de trabajadores permanentes...Nro. De Trabajadores eventuales....
- 2.4 La Mype se formó para obtener ganancias: Si.....No... ..La Mype se formó por subsistencia (sobre vivencia): Si.....No.....

## III. DEL FINANCIAMIENTO DE LAS MYPES:

- 3.1 Cómo financia su actividad productiva: Con financiamiento propio (autofinanciamiento): Si.....No..... Con financiamiento de terceros: Si.....No.....Otros especificar.....
- 3.2 Si el financiamiento es de terceros: A que entidades recurre para obtener financiamiento: Entidades bancarias (especificar el nombre de la entidad bancaria).....Que tasa de interés mensual paga.....  
Entidades no bancarias (especificar el nombre de las entidades no bancarias).....Qué tasa de interés mensual paga.....  
Prestamistas usureros.....Qué tasa de interés mensual paga.....  
Otros (especificar).....Que tasa de interés mensual paga.....  
Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito.: Las entidades bancarias.....Las entidades no bancarias.....los prestamistas usureros.....
- 3.3 En el año 2015: Cuántas veces solicitó crédito.....A qué entidad financiera.....Le otorgaron el crédito solicitado... ..El crédito fue de corto plazo.....El crédito fue de largo plazo.....Qué tasa de interés mensual pagó..... los créditos otorgados fueron en los montos solicitados: Si.....No.....Monto promedio otorgado.....
- 3.4 En el año 2015: Cuántas veces solicitó crédito.....A qué entidad financiera (especificar).....Le otorgaron el crédito solicitado: Si.....No.....El crédito fue de largo plazo:

Si.....No.....Qué tasa de interés mensual pagó.....los créditos otorgados fueron en los montos solicitados: Si..... .No.....

Monto promedio otorgado.....

- 3.5 En que fue invertido el crédito financiero que obtuvo: Capital de trabajo (%).....Mejoramiento y/o ampliación del local (%).....  
Activos fijos (%)..... Programa de capacitación (%).....Otros-Especificar:.....

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

- 4.1 Recibió Ud. Capacitación para el otorgamiento del crédito financiero:

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

- 4.2 Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. En los últimos años:

Uno.....Dos.....Tres.....Cuatro.....Más de 4.....

- 4.3 Si tuvo capacitación: En qué tipo de cursos participó Ud.: Inversión del crédito financiero..... Manejo empresarial... ..Administración de recursos humanos.....Marketing Empresarial .....Otros

Especificar.....

- 4.4 El personal de su empresa ¿Ha percibido algún tipo de capacitación?

Si.....No.....; si la respuesta es Sí: Indique la cantidad de cursos.

1 Curso.....2 Curso..... 3 Curso.....Más de 3 cursos.....

- 4.5 En qué año recibió más capacitación: 2015

- 4.6 Considera Ud. Que la capacitación como empresario es una inversión:

Si.....No..... Considera Ud. Que la capacitación de su personal es relevante para su empresa; Si..... No.....

- 4.7 En qué temas se capacitaron sus trabajadores: Gestión Empresarial.....Manejo eficiente del microcrédito..... Gestión Financiera.....Prestación de mejor servicio al clientes.....Otros: especificar.....

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

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

Si.....No.....Cree que la capacitación mejora la rentabilidad empresarial:

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

5.2 Cree Ud. Que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos años:

Si.....No.....Cree Ud. Que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en los últimos años Si.....No.....

5.3 El año 2015 fue mejor en rentabilidad para su empresa

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

Iquitos, Agosto del 2015

## Anexo 2

### 1. Respecto a los empresarios

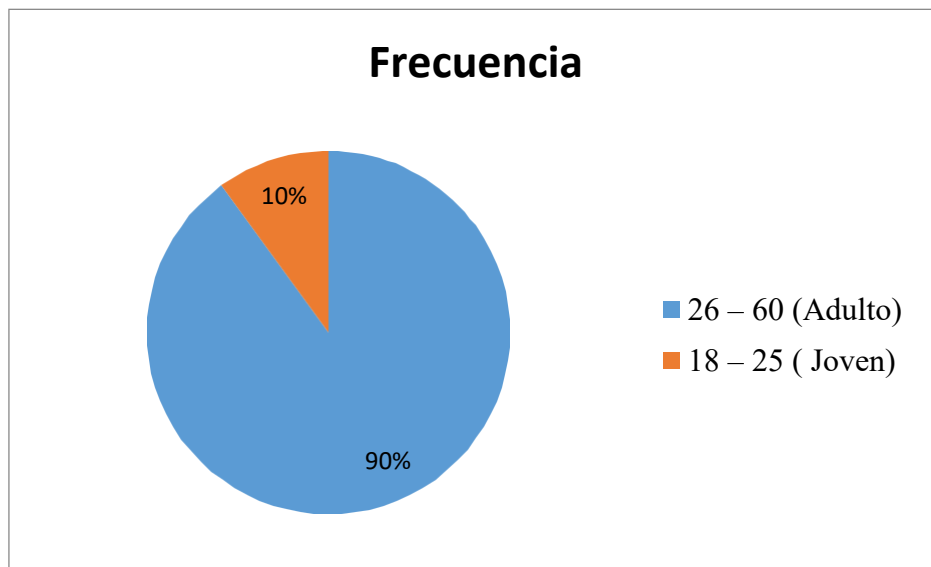
TABLA N° 01

**Edad de los representantes legales de las MYPES**

Edad (años)	Frecuencia	Porcentaje
26 – 60 (Adulto)	9	90%
18 – 25 ( Joven)	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla 01 se observa que, del 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados, 90% sus edades fluctúa entre 26 a 60 años, mientras que el 10% 18 a 25 años.



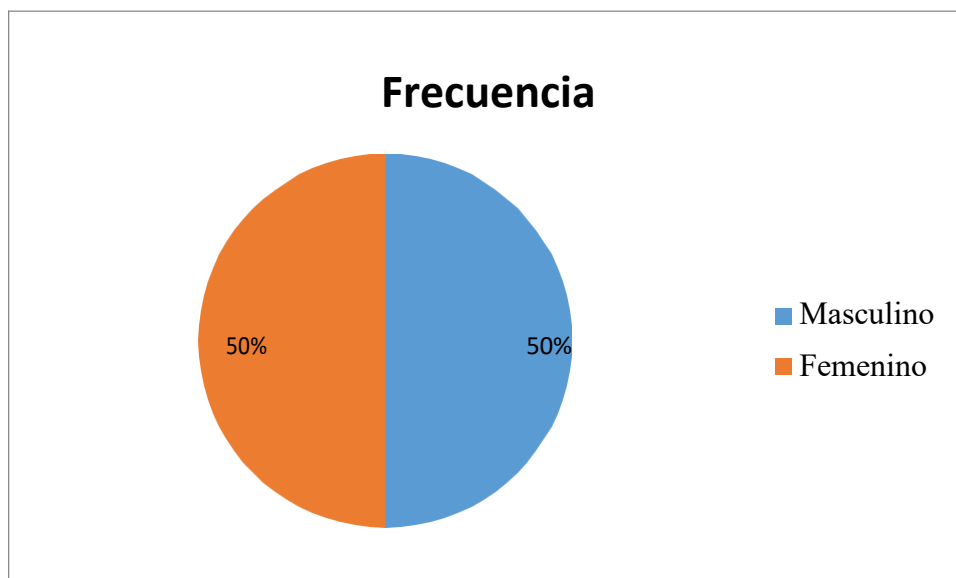
**TABLA N° 02**

**Sexo de los representantes legales de las MYPES**

	<b>Sexo</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	5	50%		
Femenino	5	50%		
	<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla 02 se observa que, del 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados, 50% son del sexo masculino, mientras que el 50% son del sexo femenino.



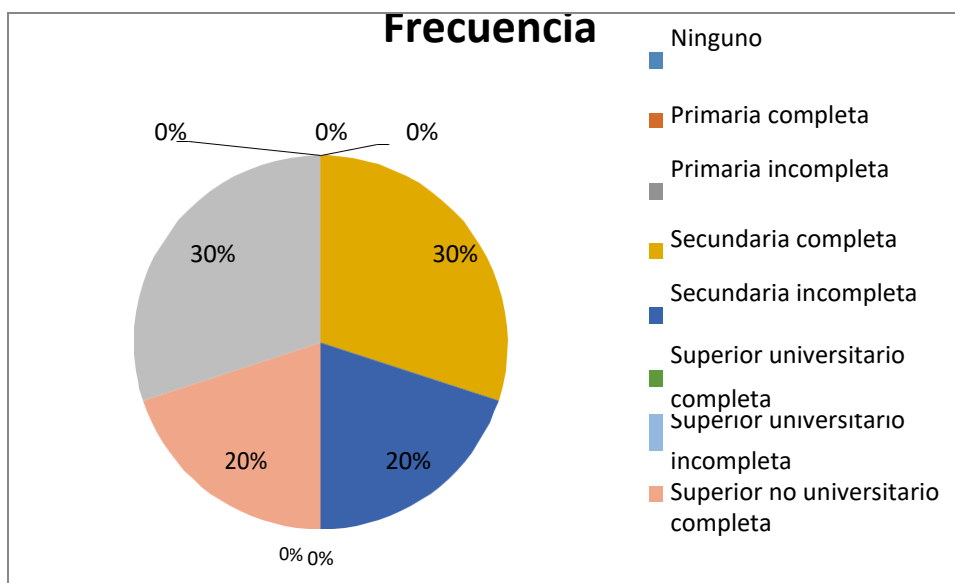
**TABLA N° 03**

**Grado de instrucción de los representantes legales de las MYPES**

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	0	0%
Primaria completa	0	0%
Primaria incompleta	0	0%
Secundaria completa	3	30%
Secundaria incompleta	2	20%
Superior universitario completa	0	0%
Superior universitario incompleta	0	0%
Superior no universitario completa	2	20%
Superior no universitario incompleta	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla 03 se observa que, del 100% de los encuestados, el 30% tiene grado de instrucción secundaria completa, el 20% tiene secundaria incompleta, el 20% tiene superior no universitaria completa, y el 30% superior no universitaria completa respectivamente.





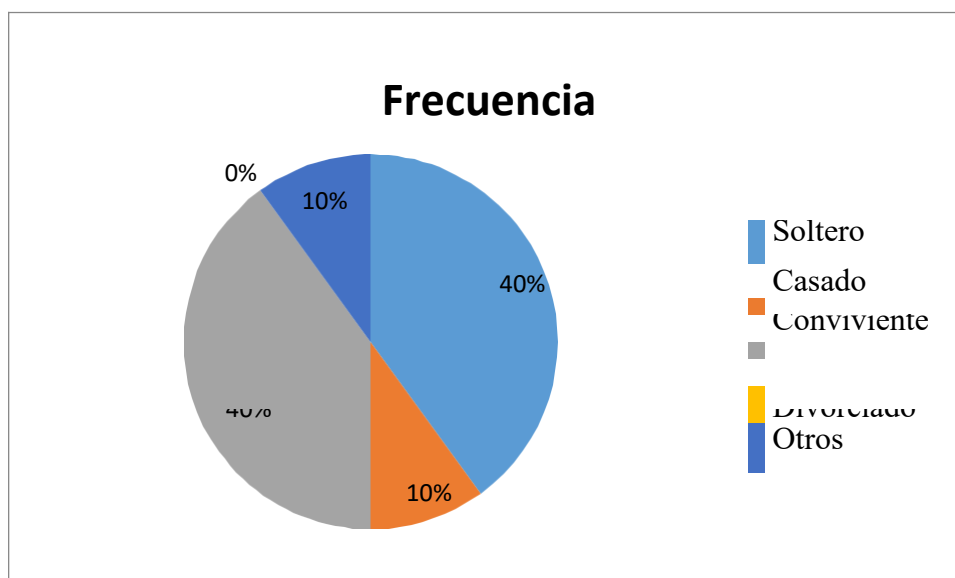
**TABLA N° 04**

**Estado civil de los representantes legales**

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	4	40%
Casado	1	10%
Conviviente	4	40%
Divorciado	0	0%
Otros	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla 04 se observa que, del 100% de los encuestados, el 40% son solteros, el 10% casados, el 40% convivientes, mientras que el 10% otros.



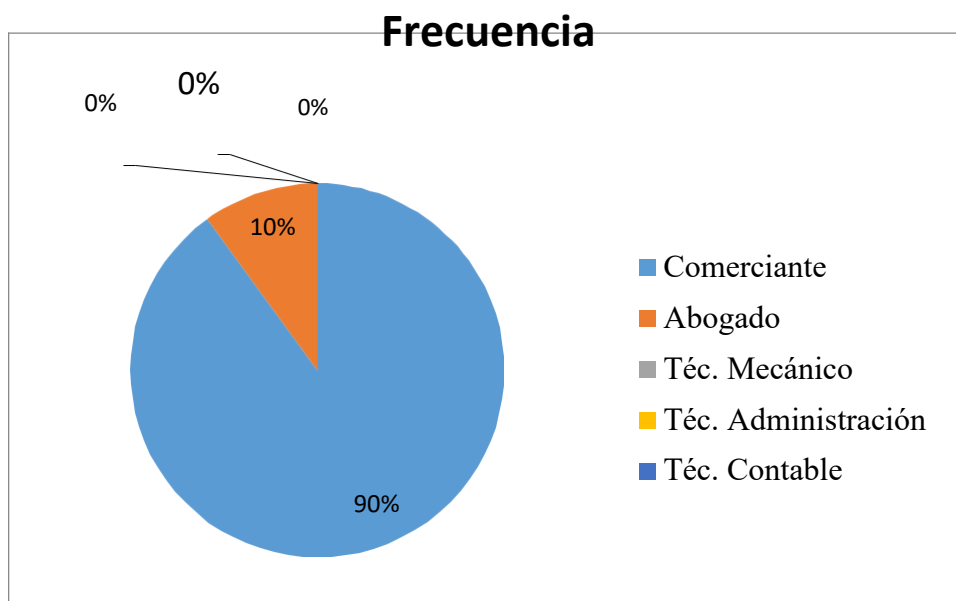
**TABLA N° 05**

**Profesión u ocupación de los representantes legales**

Profesión u ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Comerciante	9	90%
Abogado	1	10%
Téc. Mecánico	0	0%
Téc. Administración	0	0%
Téc. Contable	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla 05 se observa que, del 100% de los representantes legales encuestados, 90% son comerciantes del rubro casas de empeño, mientras que el 10% es abogado respectivamente.



## 2. Respecto a las características de las Mypes

TABLA N° 06

¿Hace cuánto tiempo se dedica al sector y rubro empresarial?		
Tiempo del negocio	Frecuencia	Porcentaje
01 año a 3 años	0	0%
03 años a 5 años	2	20%
05 años a 7 años	1	10%
Más de 07 años	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla 06, se observa que, del 100% de los representantes legales encuestados, el 20% tiene entre tres a cinco años en el rubro empresarial, el 10% entre cinco a siete años, mientras que el 70% más de siete años en el rubro, respectivamente.

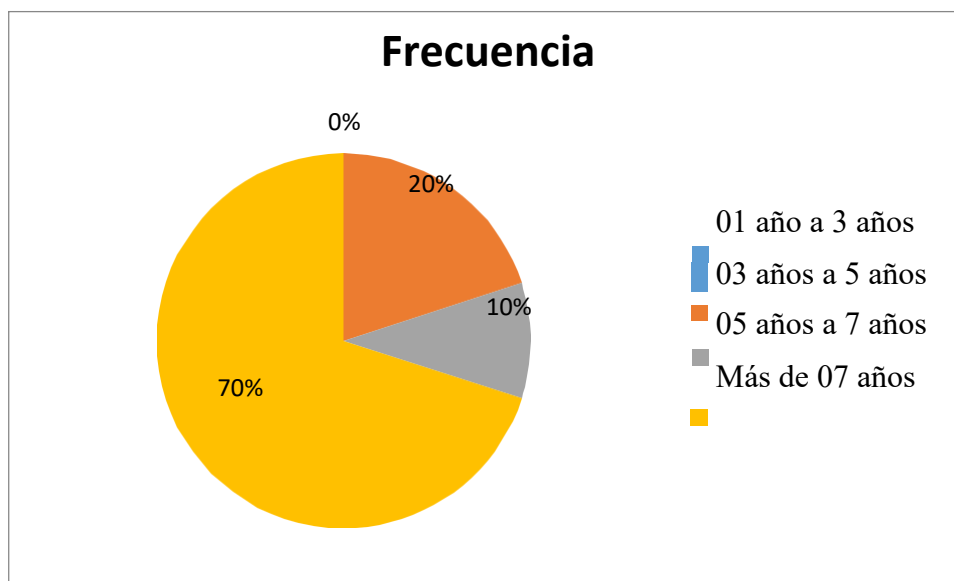


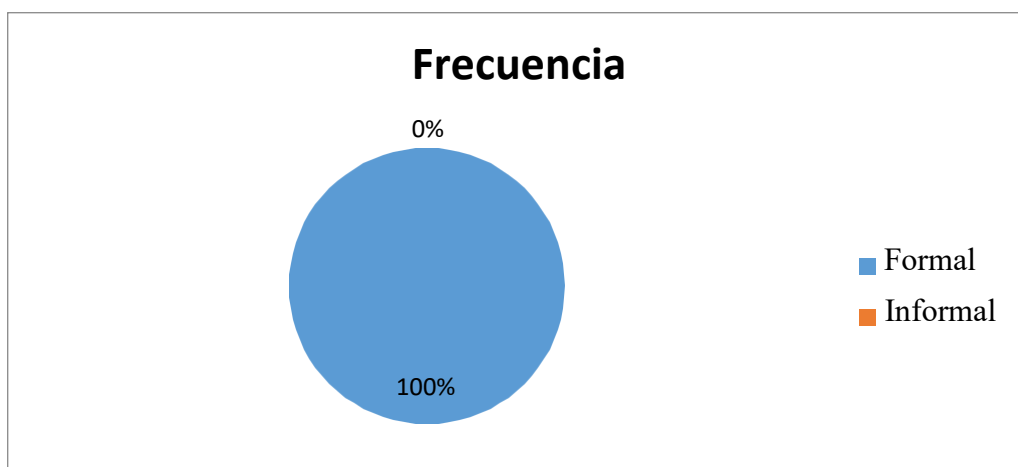
TABLA N° 07

Formalidad de las Mypes

Formalidad de las Mypes	Frecuencia	Porcentaje
Formal	10	100%
Informal	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla 07 se observa que, el 100% de los representantes legales encuestados, son formales.



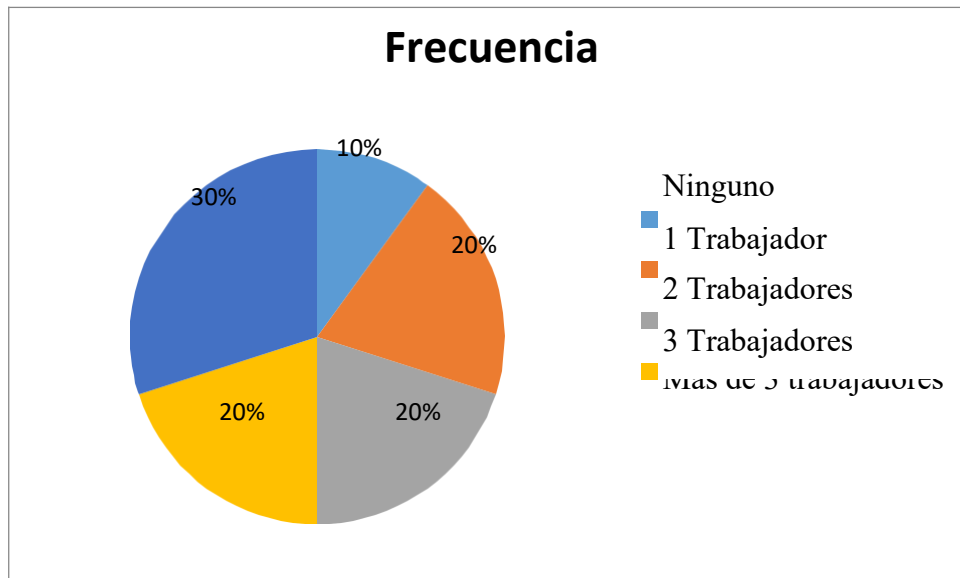
**TABLA N° 08**

**Número de trabajadores permanentes de las Mypes**

<b>N° de trabajadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguno	1	10%
1 Trabajador	2	20%
2 Trabajadores	2	20%
3 Trabajadores	2	20%
Más de 3 trabajadores	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla 08 se observa que del 100% de los representantes legales encuestados, el 10% no posee trabajadores, el 20% posee uno, el 20% tiene dos trabajadores, el 20% tiene tres trabajadores permanentes, mientras que el 30% posee más de tres trabajadores permanentes.



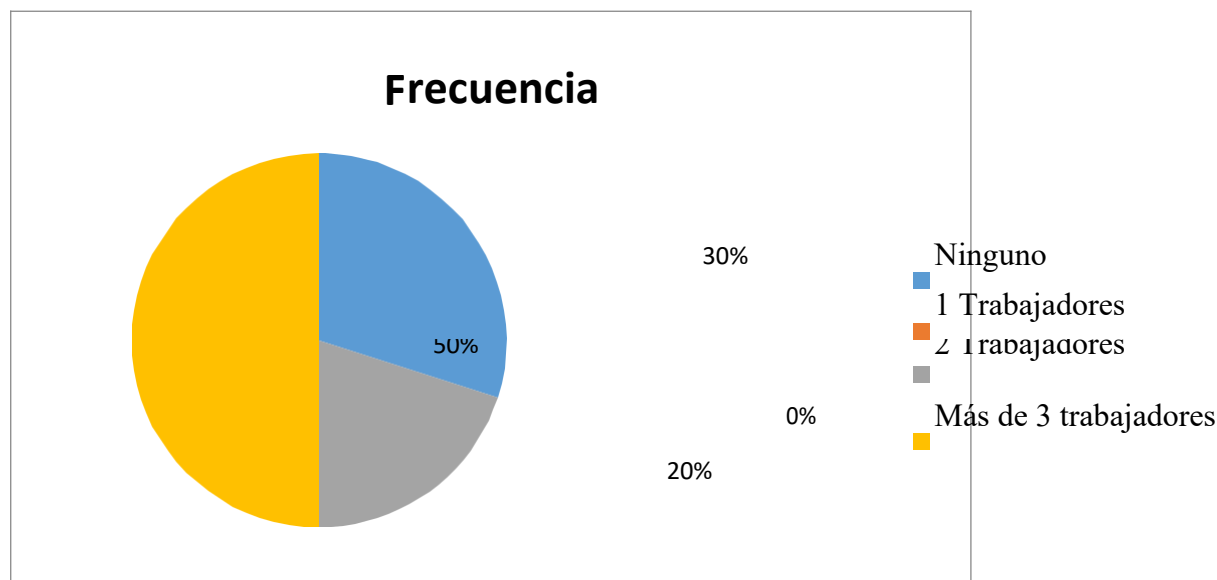
**TABLA N° 09**

**Número de trabajadores eventuales de las Mypes**

<b>N° de trabajadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Ninguno	3	30%
1 Trabajadores	0	0%
2 Trabajadores	2	20%
Más de 3 trabajadores	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 09 se observa que: Del 100% de encuestados, el 30% manifestó que no tiene trabajadores eventuales, el 20% tiene 2 trabajadores eventuales, mientras que el 50% más de tres trabajadores eventuales.



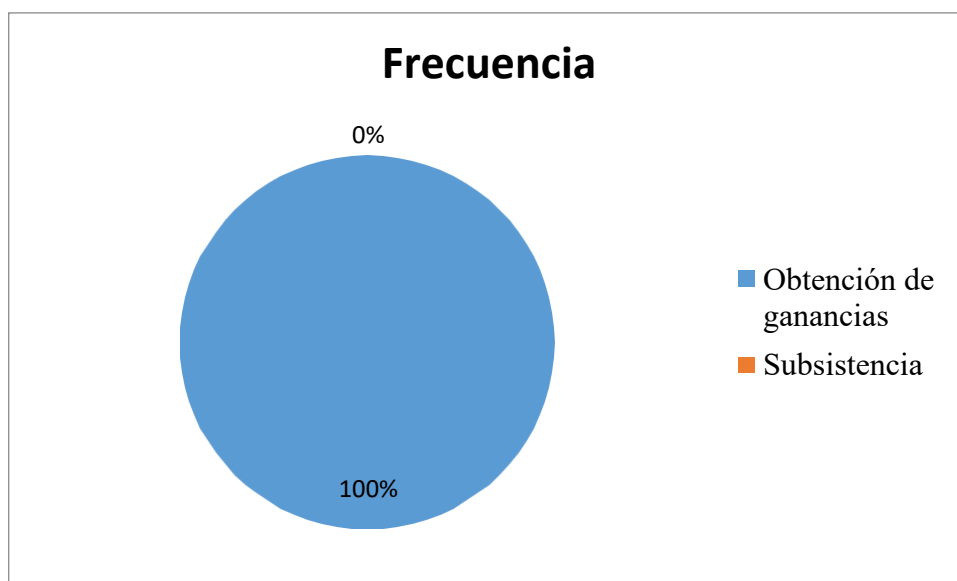
**TABLA N° 10**

**Motivos de formación de las Mypes**

<b>Formación por:</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Obtención de ganancias	10	100%
Subsistencia	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 10 se observa que: el 100% de los encuestados, el motivo de la formación de la mypes fue para obtener ganancia.



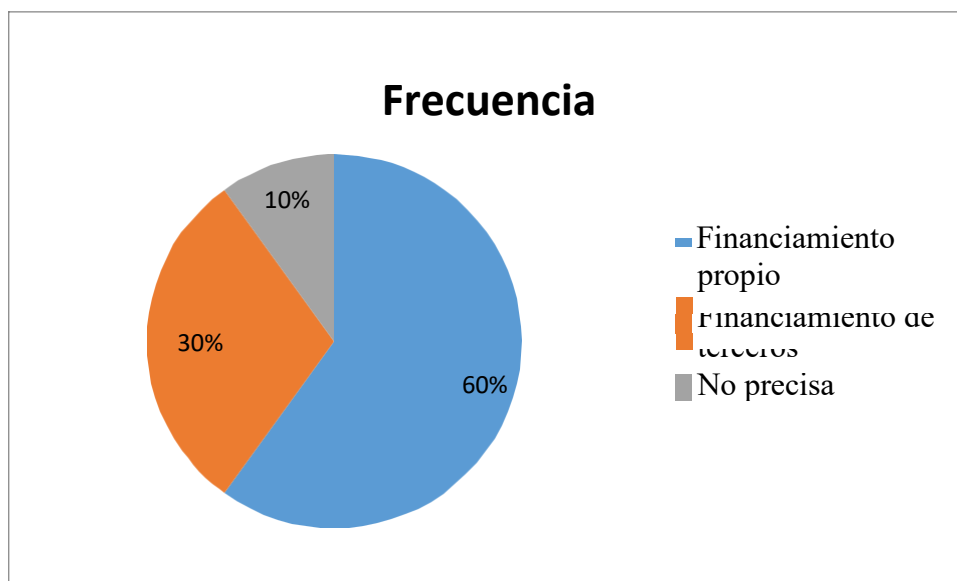
### 3. Respecto al financiamiento

TABLA N° 11

¿Cómo financia su actividad productiva?		
Su financiamiento es:	Frecuencia	Porcentaje
Financiamiento propio	6	60%
Financiamiento de terceros	3	30%
No precisa	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 11 se observa que: Del 100% de encuestados, el 60% manifestó que se autofinancia en su negocio, el 30% recibe financiamiento de terceros, mientras que el 10% no precisa.





**TABLA N° 12**

**Si el financiamiento es de terceros: ¿De qué tipo de entidades financieras ha obtenido los créditos?**

Institución Financiera	Frecuencia	Porcentaje
Entidades bancarias	6	60%
Entidades no bancarias	3	30%
Usureros	1	10%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 12 se observa que: Del 100% de los encuestados, el 60% obtuvo financiamiento de entidades bancarias, el 30% de entidades no bancarias, mientras que el 10% de usureros.

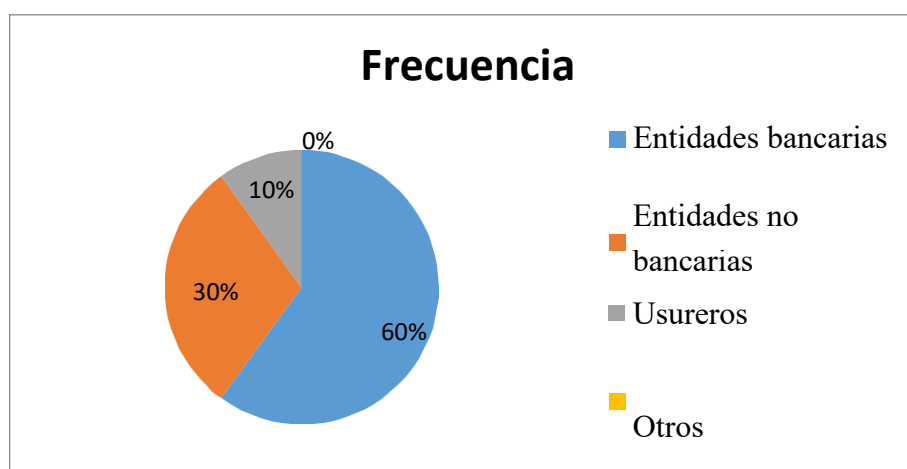


TABLA N° 13

¿Nombre de la institución financiera y que tasa de interés paga?

Tasa de interés	Nombre de la institución financiera									
	Bco. Crédito		Continental		Mi Banco		Caja Maynas		Caja Piura	
	Frecuencia		Frecuencia		Frecuencia		Frecuencia		Frecuencia	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
No precisa	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%
1% mensual 1.33%	0	0%	2	20%	1	10%	0	0%	0	0%
mensual	4	40%	0	0%	2	20%	0	0%	0	0%
<b>Sub Total</b>	<b>4</b>	<b>40%</b>	<b>3</b>	<b>30%</b>	<b>3</b>	<b>30%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>								

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla 13 se observa que, el 70% de las Mypes en estudio cuentan con financiamiento de entidades bancarias, siendo estas el Banco de Crédito y el Banco Continental, pagando diversas tasas de interés y el 30% cuentan con financiamiento de entidades no bancarias, siendo esta Mí Banco, pagando diversas tasas de interés.

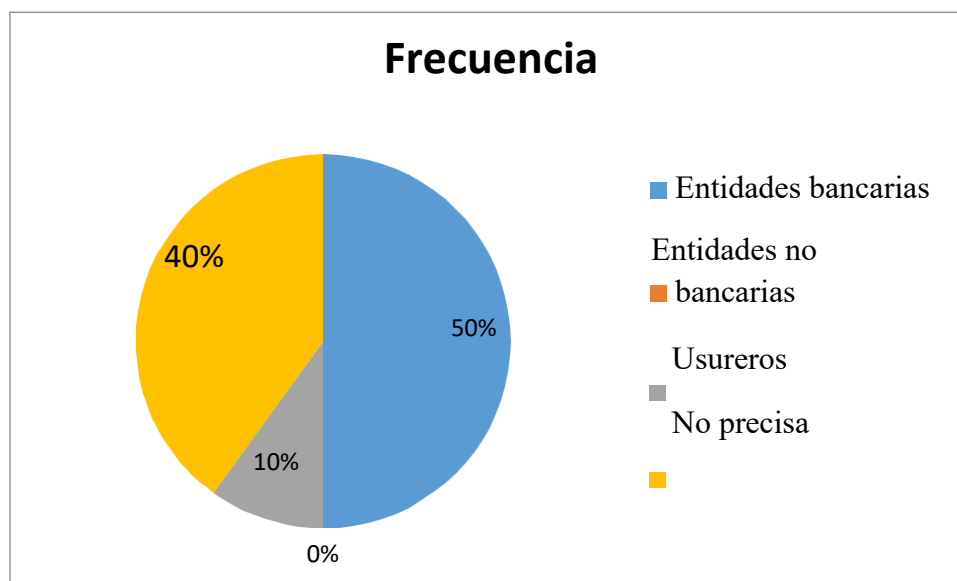
**TABLA N° 14**

**¿Qué entidades financieras otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?**

Facilidades del crédito	Frecuencia	Porcentaje
Entidades bancarias	5	50%
Entidades no bancarias	0	0%
Usureros	1	10%
No precisa	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 14 se observa que: Del 100% de encuestados, el 50% manifestaron que la entidades que otorgan mayores facilidades fueron las entidades bancarias, el 10% manifestó que son los usureros que les dan mayores facilidades de crédito, mientras que el 40% no precisa.



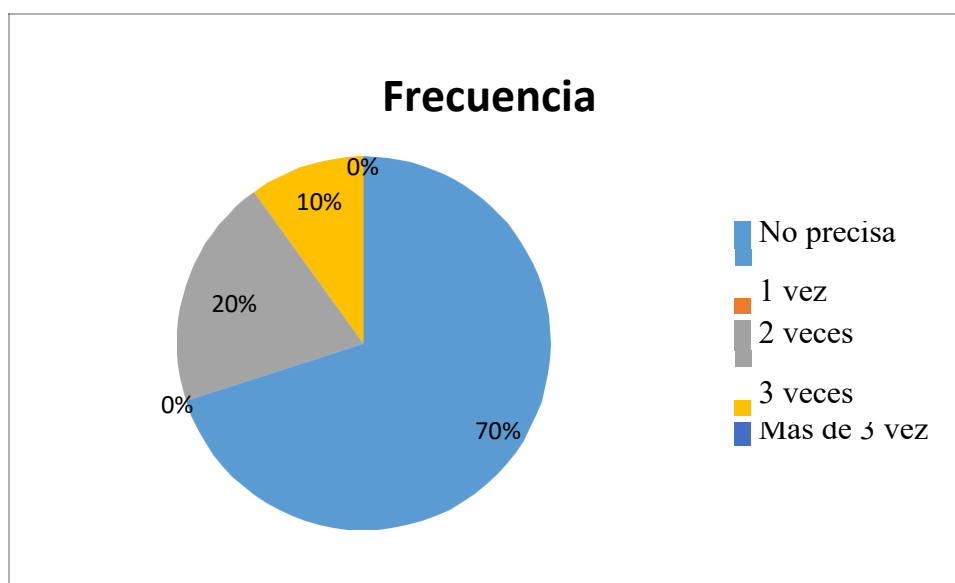
**TABLA N° 15**

**En el año 2015: ¿Cuántas veces solicito crédito?**

<b>Cuántas veces solicito crédito</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No precisa	7	70%
1 vez	0	0%
2 veces	2	20%
3 veces	1	10%
Más de 3 vez	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 15 se observa que: Del 100% de encuestados que recibieron créditos en el año 2015, el 70% no precisa cuanto crédito solicitó, el 20% solicitó 2 veces crédito, el 10% manifestaron que recibieron 3 veces crédito, respectivamente.



**TABLA N° 16**

**En el año 2015: ¿A qué entidad financiera solicitó el crédito?**

Entidad financiera	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	7	70%
Bco. Crédito	1	10%
Continental	1	10%
Mi banco	1	10%
Caja Maynas	0	0%
Caja huancayo	0	0%
Caja Santa	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 16 se observa que: Del 100% de encuestados que recibieron créditos en el año 2015, el 70% no precisa a que entidad financiera solicitó crédito, el 10% solicitó al Banco de Crédito, el 10% al Banco Continental, mientras que el 10% manifestaron que solicitaron crédito a Mí Banco.

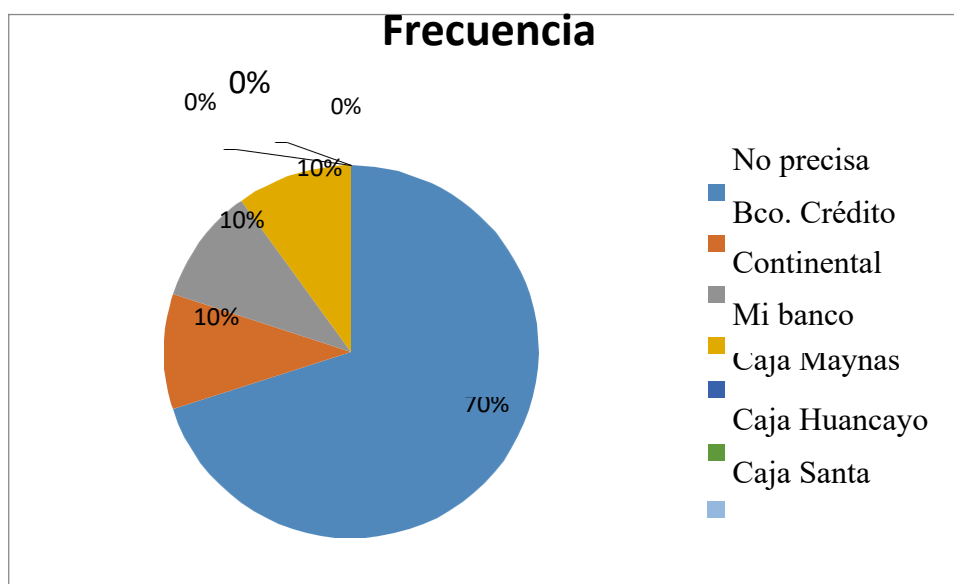


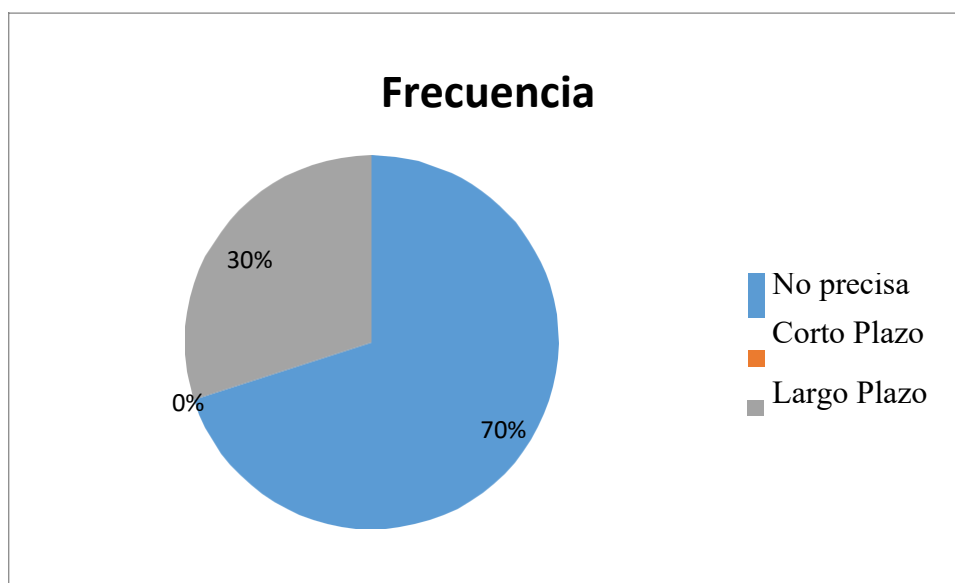
TABLA N° 17

En el año 2015: ¿A qué tiempo fue el crédito solicitado?

Tiempo del crédito	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	7	70%
Corto Plazo	0	0%
Largo Plazo	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 17 se observa que: Del 100% de encuestados que recibieron créditos durante el año 2015, el 70% no precisa a que tiempo fue el crédito solicitado, mientras que el 30% manifestó que fue a largo plazo.



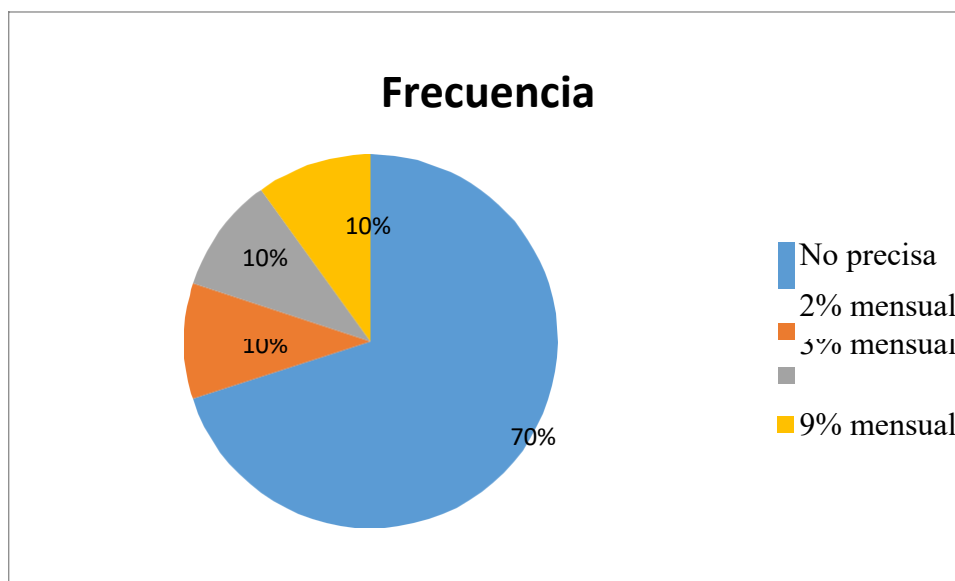
**TABLA N° 18**

**En el año 2015: ¿Qué tasa de interés pago?**

Tasa de interés	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	7	70%
2% mensual	1	10%
3% mensual	1	10%
9% mensual	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 18 se observa que: Del 100% de encuestados, el 70% no precisa que tasa de interés pagó en el año 2015, por el préstamo solicitado, el 10% manifestó que pago el 2% mensual, otros 10% que pago 3% mensual mientras que el 10% dijo que 9% mensual, respectivamente.



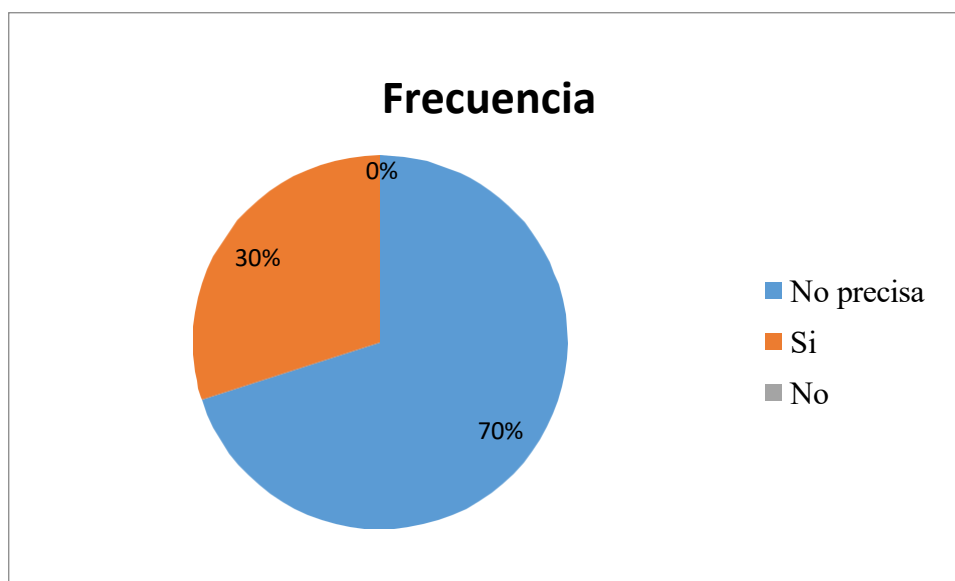
**TABLA N° 19**

**En el año 2015: Los créditos otorgados fueron en los montos solicitados**

<b>Tasa de interés</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No precisa	7	70%
Si	3	30%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 19 se observa que: Del 100% de encuestados que recibieron créditos en el año 2015, el 70% no precisa que los créditos solicitados fueron en los montos solicitados, mientras que el 30% si precisa.





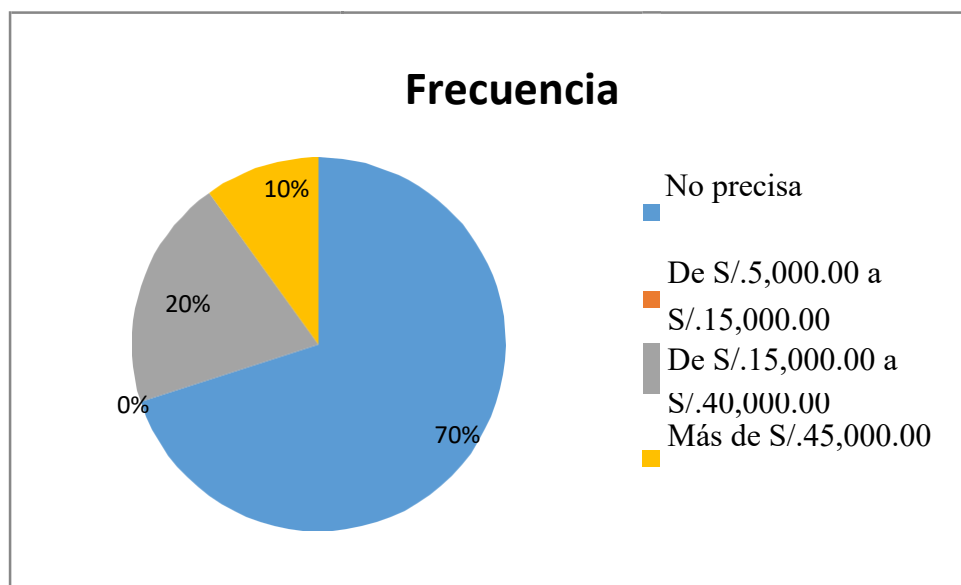
**TABLA N° 20**

**En el año 2015: ¿Cuánto es el monto del crédito solicitado?**

Monto del crédito	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	7	70%
De S/.5,000.00 a S/.15,000.00	0	0%
De S/.15,000.00 a S/.40,000.00	2	20%
Más de S/.45,000.00	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 20 se observa que: Del 100% de encuestados que recibieron créditos en el año 2015, el 70% no precisa cuanto fue el monto del crédito solicitado, el 20% dijo que solicitó entre S/.15,000 a S/.40,000, el 10% solicitó más de S/.45,000 nuevos soles.



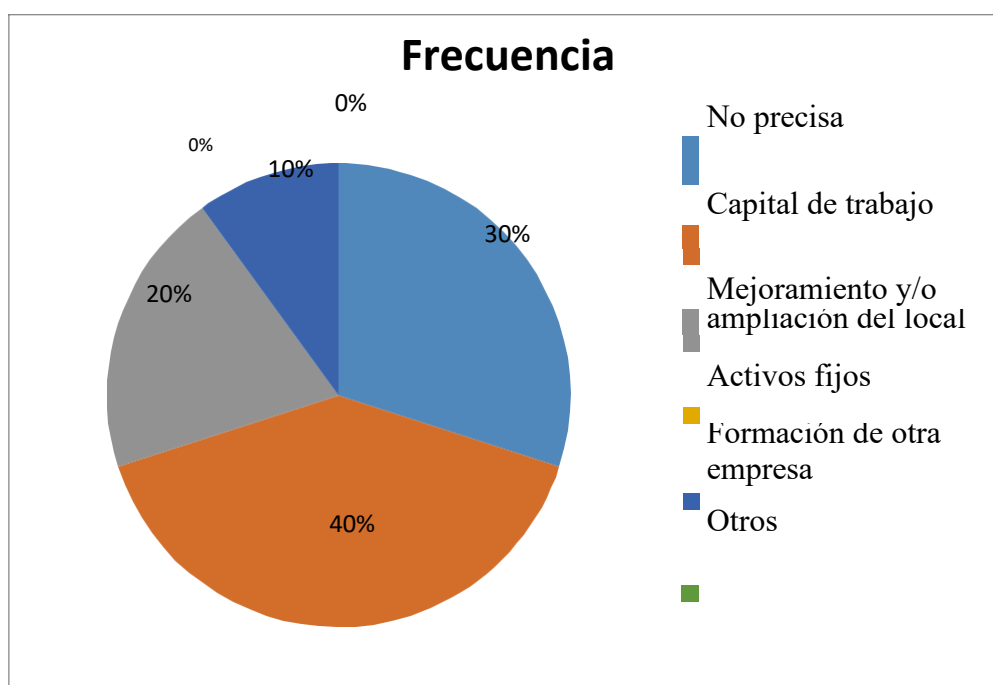
**TABLA N° 21**

**¿En qué fue invertido el crédito financiero que obtuvo?**

En qué fue invertido el crédito	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	3	30%
Capital de trabajo	4	40%
Mejoramiento y/o ampliación del local	2	20%
Activos fijos	0	0%
Formación de otra empresa	1	10%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 21 se observa que: el 1000% de los representantes legales encuestados el 30% no precisa en que invirtió el crédito, el 40% en capital de trabajo, el 20% en mejoramiento y/o ampliación del local, 0% en activos fijos y el 10% en formación de otra empresa



#### 4. Respecto a la capacitación

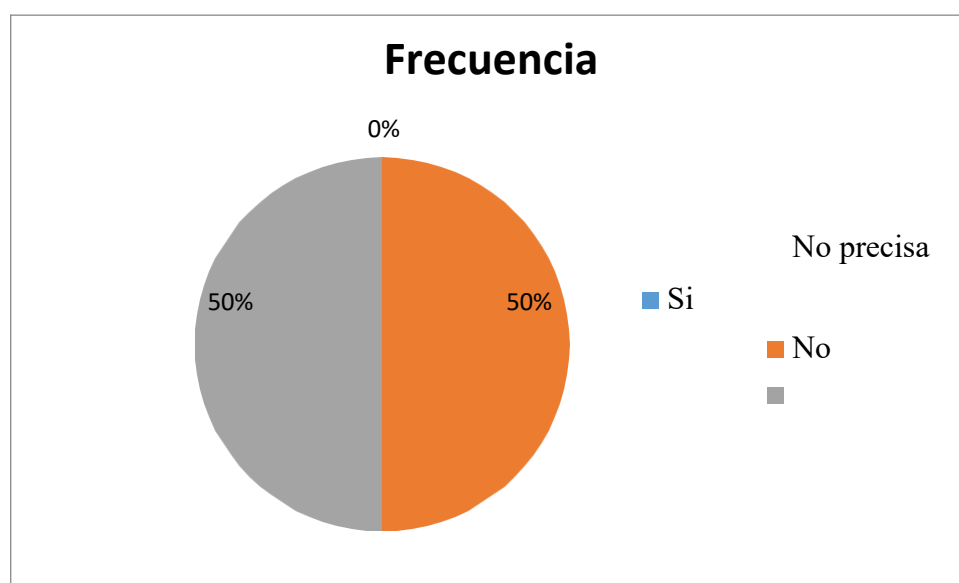
TABLA N° 22

¿Recibió usted capacitación para el otorgamiento del crédito financiero?

Recibió capacitación	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	0	0%
Si	5	50%
No	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 22 se observa que: Del 100% de los representantes legales encuestados, el 50% manifestaron que si recibieron capacitación para el otorgamiento del crédito, el 50% dijo que no recibió capacitación



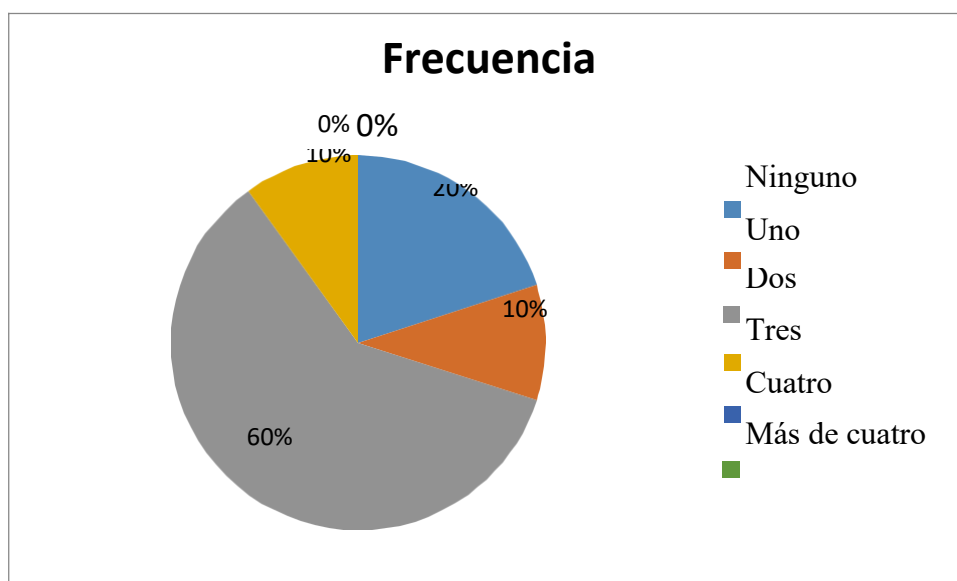
**TABLA N° 23**

**¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido usted en los últimos años?**

N° cursos de capacitación en los últimos años	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	2	20%
Uno	1	10%
Dos	6	60%
Tres	1	10%
Cuatro	0	0%
Más de cuatro	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 23 se observa que: Del 100% de los encuestados, el 20% manifestó no recibió ninguna capacitación en los últimos años, el 10% dijo que recibió una capacitación, el 60% recibo dos capacitaciones, mientras que el 10% recibieron tres capacitaciones.



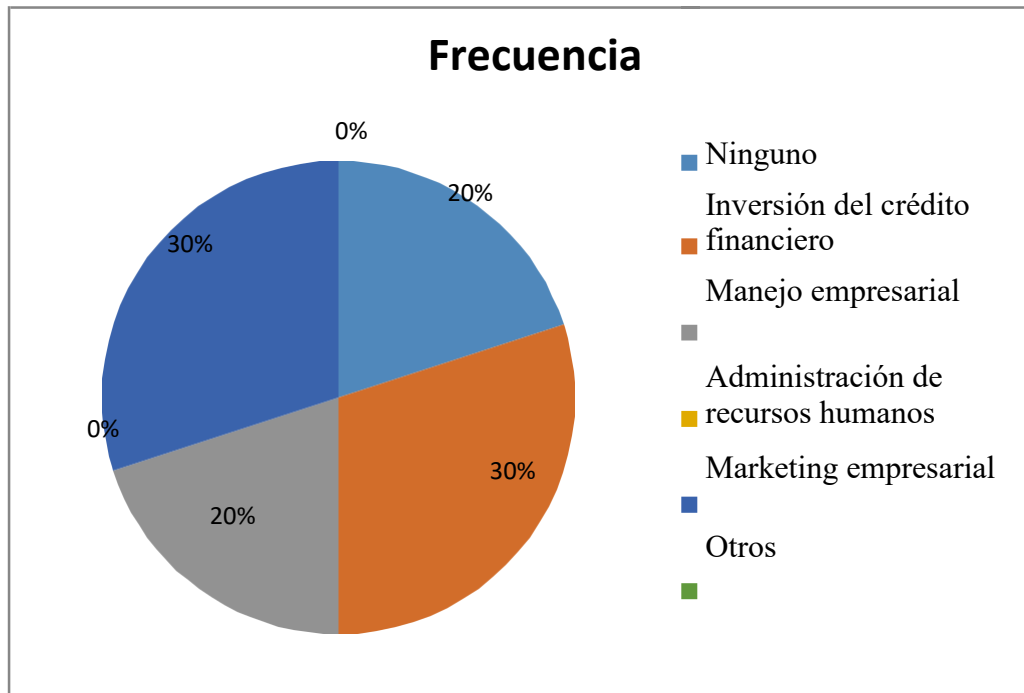
**TABLA N° 24**

**Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó usted?**

Tipo de curso	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	2	20%
Inversión del crédito financiero	3	30%
Manejo empresarial	2	20%
Administración de recursos humanos	0	0%
Marketing empresarial	3	30%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 24 se observa que: Del 100% de encuestados dijo , el 20% dijo que no participo en ninguna capacitación, el 30% se capacitó en Inversión del crédito financiero, el 20% en manejo empresarial, mientras que el 30% participó en marketing empresarial



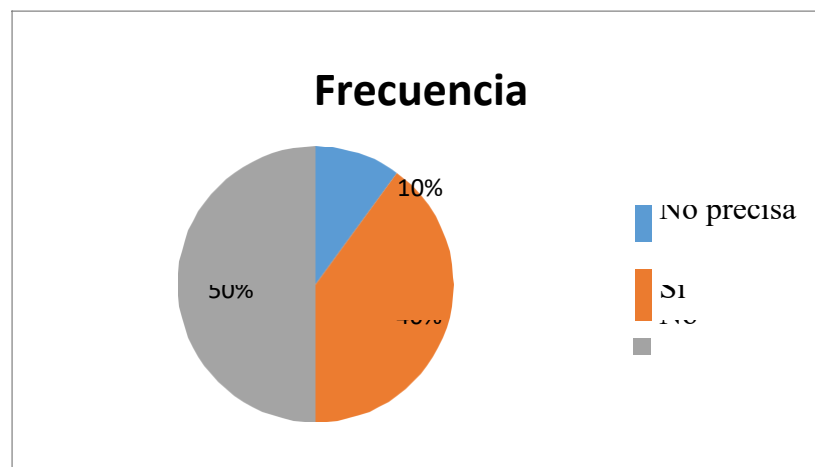
**TABLA N° 25**

**El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?**

Recibió algún tipo de capacitación	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	1	10%
Si	4	40%
No	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 25 se observa que: Del 100% de los representantes encuestados, el 10% no precisa, el 40% manifestó que su personal si ha recibido capacitación, mientras que el 50% dijo que su personal no recibió capacitación. .



**TABLA N° 26**

**¿Cuántos cursos de capacitación recibiste?**

N° de cursos	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	6	60%
1 curso	1	10%
2 cursos	2	20%
3 cursos	1	10%
Más de 3 cursos	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 26 se observa que: Del 100% de los encuestados, el 60% manifestaron no recibió ningún curso de capacitación, el 10% recibió 1 cursos de capacitación, el 20% dos curso, mientras que el 10% dijo que recibió tres cursos de capacitación.

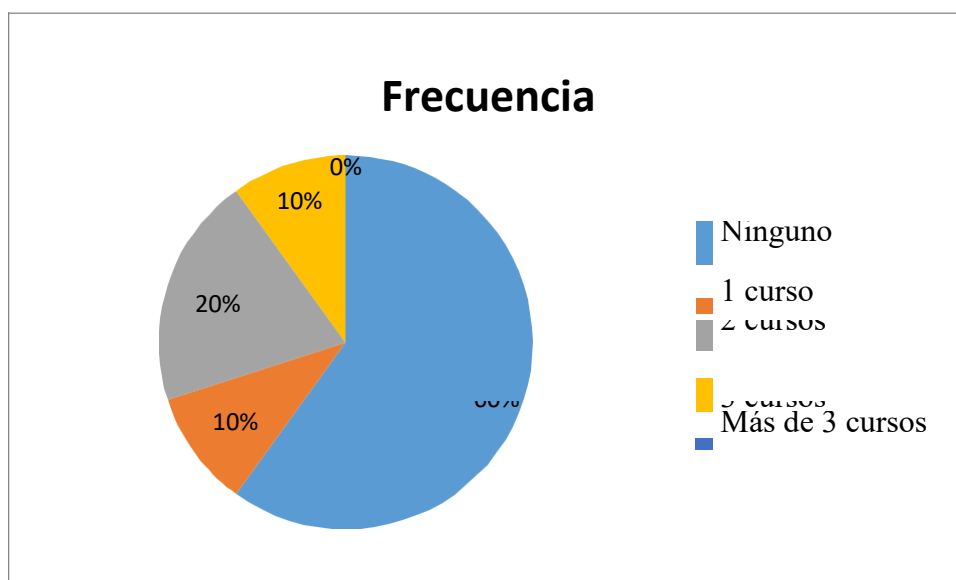


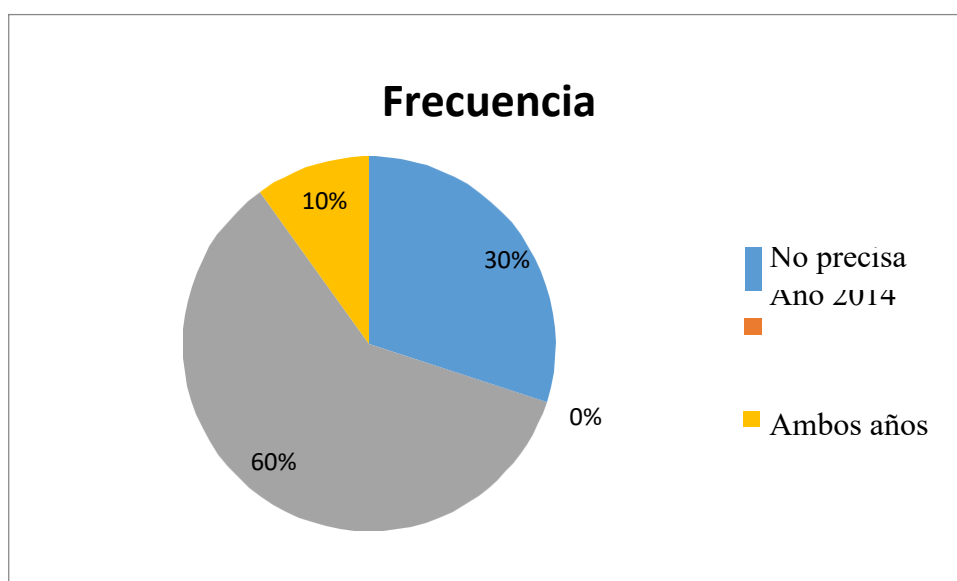
TABLA N° 27

¿En qué años recibió más capacitación?

Recibió más capacitación	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	3	30%
Año 2014	0	0%
Año 2015	6	60%
Ambos años	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 27 se observa que: Del 100% de los representantes legales encuestados, el 30% no precisa, el 60% preciso que el año 2015, mientras que el 10% tuvo más capacitación en ambos años





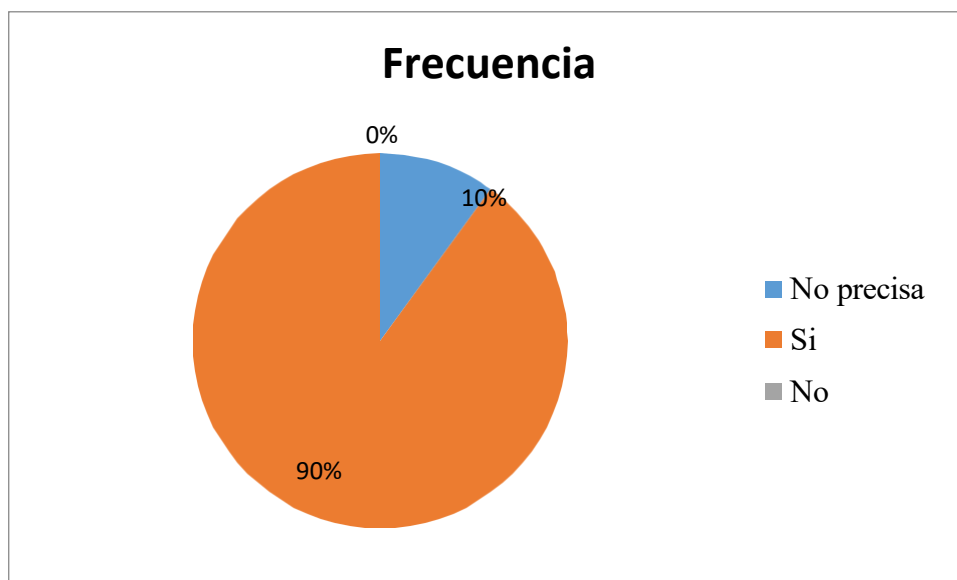
**TABLA N° 28**

**¿Considera usted que la capacitación como empresario es una inversión?**

La capacitación es una inversión	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	1	10%
Si	9	90%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 28 se observa que: Del 100% de los representantes legales encuestados, el 90% declararon que si considera que la capacitación fue una inversión y el 10% no precisa



**TABLA N° 29**

**¿Considera usted que la capacitación como empresario es relevante para su empresa?**

<b>La capacitación es relevante</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No precisa	2	20%
Si	8	80%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 29 se observa que: Del 100% de los representantes legales encuestados, el 80% declararon que sí consideran que la capacitación es relevante para sus empresas y el 20% no precisa.

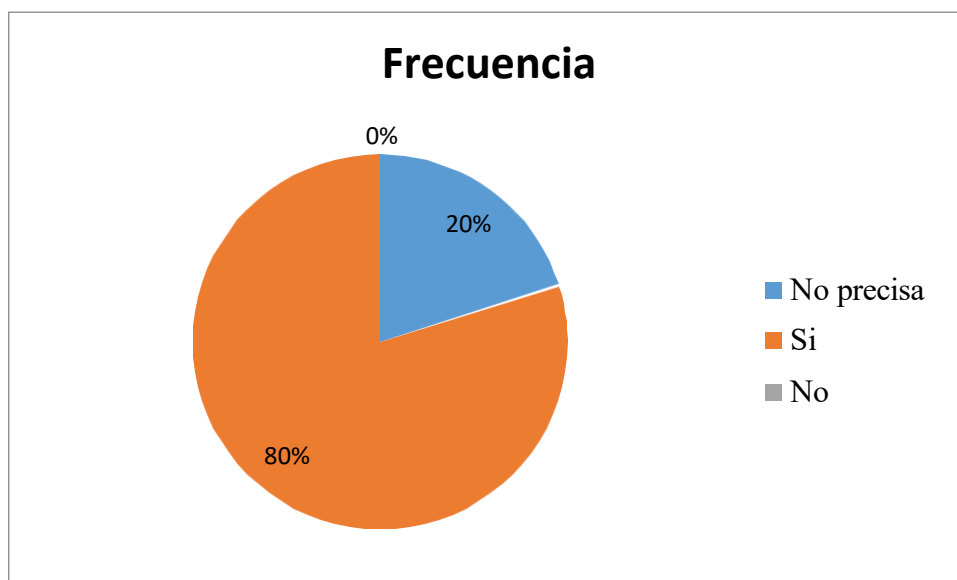


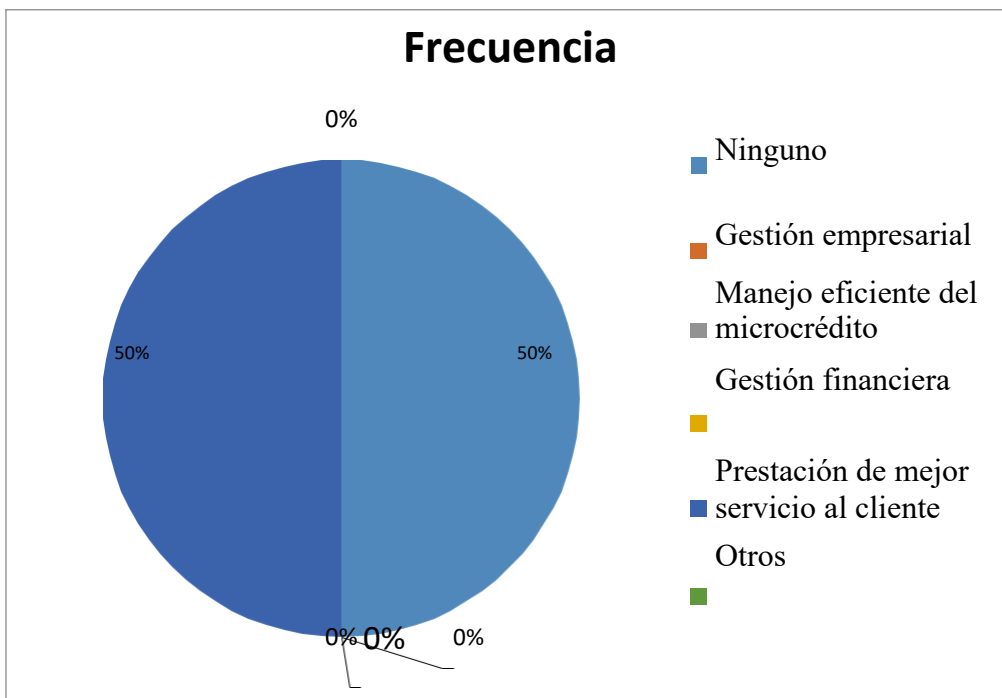
TABLA N° 30

¿En qué temas se capacitaron sus trabajadores?

Temas de capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	5	50%
Gestión empresarial	0	0%
Manejo eficiente del microcrédito	0	0%
Gestión financiera	0	0%
Prestación de mejor servicio al cliente	5	50%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 30 se observa que: Del 100% de los representantes legales encuestados, el 50% manifestaron que su trabajadores se capacitaron en prestación de mejor servicio al cliente, el 50% en ninguno tema



## 5. Respecto a la rentabilidad

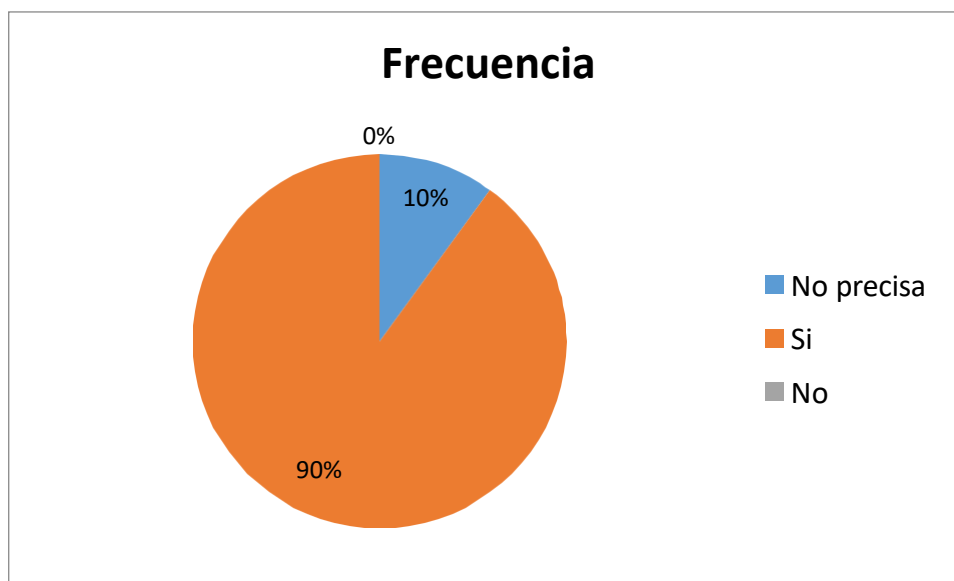
TABLA N° 31

¿Cree usted que el financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su empresa?

La rentabilidad mejoro con el financiamiento	Frecuencia	Porcentaje
No precis a	1	10%
Si	9	90%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 31 se observa que: Del 100% de los representantes legales encuestados, el 90% manifestaron que el financiamiento si ha mejorado su rentabilidad de sus empresas, mientras que el 10% no precisa.



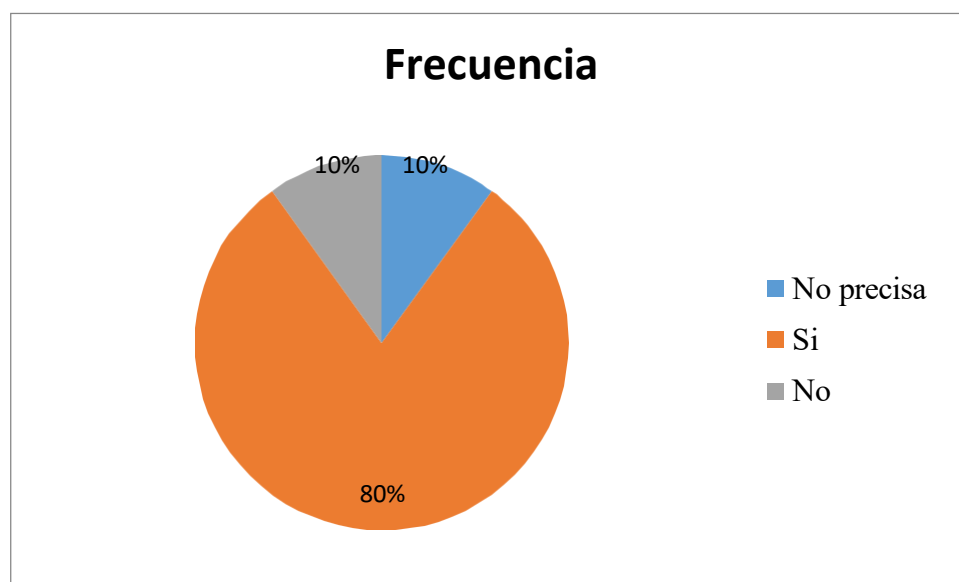
**TABLA N° 32**

**¿Cree usted que la capacitación ha mejorado la rentabilidad de su empresa?**

<b>La capacitación mejoro la rentabilidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No precisa	1	10%
Si	8	80%
No	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 32 se observa que: Del 100% de los representantes legales encuestados, el 80% manifestaron que la capacitación sí mejoró la rentabilidad de sus empresas, el 10% no mejoro, mientras que el 10% no precisa.



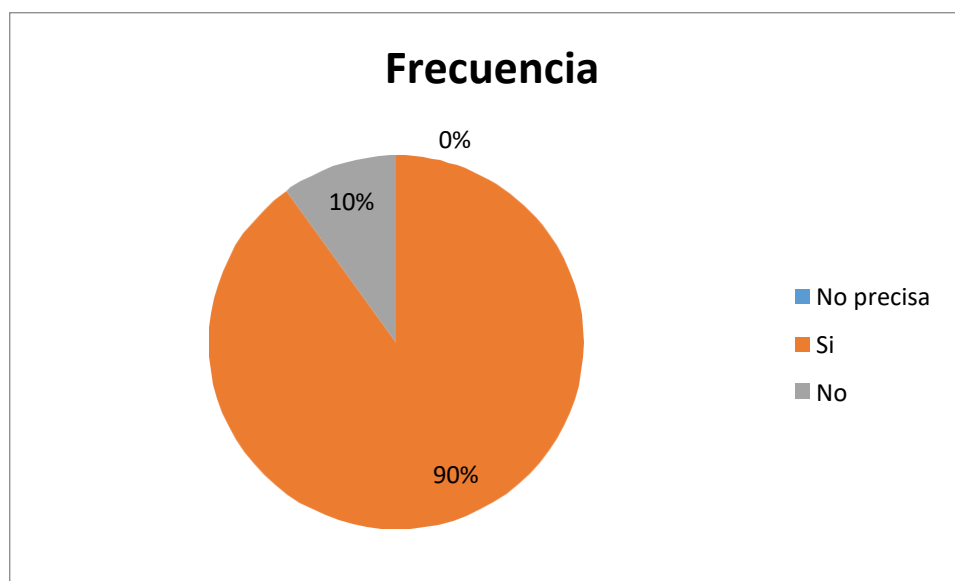
**TABLA N° 33**

**¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos años?**

Mejora de la rentabilidad	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	0	0%
Si	9	90%
No	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 33 se observa que: Del 100% de los representantes legales encuestados, el 90% manifestaron que la rentabilidad de sus empresas si ha mejorado en los últimos años, el 10% dijo que no



**TABLA N° 34**

**¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en los últimos años?**

Disminución de rentabilidad	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	1	10%
Si	4	40%
No	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

En la tabla N° 34 se observa que: Del 100% de los representantes legales encuestados, el 50% manifestaron que la rentabilidad de sus empresas no ha disminuido en los últimos años, el 10% no precisa, mientras que un 40% dijo que si ha disminuido.

