

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**TESIS**

**Gestión financiera y operatividad de las Mypes de  
Telecomunicaciones, Huancayo– 2021**

Para Optar : El Título Profesional de Contador Público

Autor(es) : Bach. CAPCHA CAPCHA ANYELA INGRID  
Bach. MEZA INGA EVELYN GRIMALDA

Asesor : Mg. DOLORIER AGUIRRE CARMEN ROSA

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 08.09.2023 – 07.08.2024

Huancayo – Perú  
2024

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**

**TESIS**

**GESTIÓN FINANCIERA Y OPERATIVIDAD DE LAS MYPES  
DE TELECOMUNICACIONES, HUANCAYO– 2021**

**PRESENTADO POR:**

Bach. Capcha Capcha Anyela Ingrid  
Bach. Meza Inga Evelyn Grimalda

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**  
Contador Público

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**  
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : \_\_\_\_\_  
DR.

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

SEGUNDO MIEMBRO : \_\_\_\_\_

TERCER MIEMBRO : \_\_\_\_\_

Huancayo, ..... de ..... del 2024

**GESTIÓN FINANCIERA Y OPERATIVIDAD DE LAS MYPES  
DE TELECOMUNICACIONES, HUANCAYO– 2021**

**ASESOR:**

**MG. DOLORIER AGUIRRE CARMEN ROSA**

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, por su lucha incansable y su apoyo desinteresado en el transcurso de nuestra formación profesional.

**LOS AUTORES**

## **AGRADECIMIENTO**

A la UPLA, institución académica de gran reconocimiento nacional, que nos brindó toda la infraestructura y el talento humano en pos de nuestra formación profesional rigurosa.

Bach. Capcha Capcha Anyela Ingrid

Bach. Meza Inga Evelyn Grimalda.

## CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS  
NUEVOS DESAFÍOS  
NUEVOS COMPROMISOS

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0079 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**Gestión financiera y operatividad de las Mypes de Telecomunicaciones, Huancayo– 2021**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. CAPCHA CAPCHA ANYELA INGRID  
BACH. MEZA INGA EVELYN GRIMALDA

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : CONTABILIDAD Y FINANZAS

Asesor(a) : MTRO. DOLORIER AGUIRRE CARMEN ROSA

Fue analizado con fecha **08/02/2024**; con **132 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

**Excluye Cadenas hasta 20 palabras.**

Otro criterio (especificar)

X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **24 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 08 de febrero de 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## CONTENIDO

<b>HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS .....</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>V</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>VI</b>
<b>CONSTANCIA DE SIMILITUD .....</b>	<b>VII</b>
<b>CONTENIDO .....</b>	<b>VIII</b>
<b>CONTENIDO DE TABLAS. ....</b>	<b>XI</b>
<b>CONTENIDO DE FIGURAS .....</b>	<b>XII</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>XIII</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XIV</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>XV</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>16</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática.....</b>	<b>16</b>
<b>1.2. Delimitación del problema .....</b>	<b>20</b>
<b>1.3. Formulación del problema .....</b>	<b>21</b>
<b>1.3.1. Problema General .....</b>	<b>21</b>
<b>1.3.2. Problemas Específicos.....</b>	<b>21</b>
<b>1.4. Justificación .....</b>	<b>21</b>
<b>1.4.1. Social .....</b>	<b>21</b>
<b>1.4.2. Teórica .....</b>	<b>22</b>
<b>1.4.3. Metodológica .....</b>	<b>22</b>
<b>1.5. Objetivos .....</b>	<b>23</b>
<b>1.5.1. Objetivo General.....</b>	<b>23</b>
<b>1.5.2. Objetivos Específicos .....</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>24</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>24</b>
<b>2.1. Antecedentes.....</b>	<b>24</b>



2. 2.	<b>Bases Teóricas o Científicas</b> .....	31
2. 3.	<b>Marco Conceptual</b> .....	39
CAPÍTULO III.....		41
HIPÓTESIS.....		41
3.1.	<b>Hipótesis General</b> .....	41
3.2.	<b>Hipótesis Específica</b> .....	41
3.3.	<b>Variables (definición conceptual y Operacionalización)</b> .....	42
CAPÍTULO IV.....		45
<b>METODOLOGÍA</b> .....		45
4.1.	<b>Método de Investigación</b> .....	45
4.2.	<b>Tipo de Investigación</b> .....	46
4.3.	<b>Nivel de Investigación</b> .....	46
4.4.	<b>Diseño de la Investigación</b> .....	46
4.5.	<b>Población y Muestra</b> .....	47
4.6.	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	62
4.7.	<b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b> .....	63
4.8.	<b>Aspectos éticos de la investigación</b> .....	64
CAPÍTULO V .....		65
RESULTADOS.....		65
5.1.	<b>Presentación y análisis de resultados</b> .....	65
5.2.	<b>Contrastación de hipótesis</b> .....	84
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....		89
CONCLUSIONES .....		91
RECOMENDACIONES.....		93
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:</b> .....		94
ANEXOS .....		98
Anexo N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....		99
Anexo N° 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....		101
Anexo N° 03: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO .....		103

Anexo N° 04: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	107
Anexo N° 05: VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....	110
Anexo N° 06: CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	130
Anexo N° 07: FOTOGRAFÍAS DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	132

**CONTENIDO DE TABLAS.**

<b>Tabla 1</b>	Factores que limitan el crecimiento de las MYPES en el Perú.	18
<b>Tabla 2</b>	Operacionalización de las variables.	43
<b>Tabla 3</b>	Población de estudio.	47
<b>Tabla 4</b>	Relación de la muestra de estudio.	56
<b>Tabla 5</b>	Resumen de procesamiento de casos	63
<b>Tabla 6</b>	Estadísticas de fiabilidad de la primera variable.	63
<b>Tabla 7</b>	Estadísticas de fiabilidad de la segunda variable.	63
<b>Tabla 8</b>	Distribución de frecuencias de la variable “Gestión Financiera”	65
<b>Tabla 9</b>	Distribución de frecuencias de la variable “Operatividad de las MYPES”	74
<b>Tabla 10</b>	Prueba de Rho de Spearman de la primera hipótesis específica	84
<b>Tabla 11</b>	Prueba de Rho de Spearman de la segunda hipótesis específica	85
<b>Tabla 12</b>	Prueba de Rho de Spearman de la tercera hipótesis específica	87
<b>Tabla 13</b>	Prueba de Rho de Spearman de la hipótesis general	88

**CONTENIDO DE FIGURAS**

<b>Figura 1</b>	Ventas de las Mypes en el Perú (S/ Millones).	17
<b>Figura 2</b>	Funciones de la Gestión Financiera	33
<b>Figura 3</b>	Gráfico de frecuencias relativas para la dimensión “Planificación y control”.	69
<b>Figura 4</b>	Gráfico de frecuencias relativas para la dimensión “Capacitación de la gerencia”.	71
<b>Figura 5</b>	Gráfico de frecuencias relativas para la dimensión “Desarrollo empresarial”.	73
<b>Figura 6</b>	Gráfico de frecuencias relativas para la dimensión “Optimización de servicios operativos”.	77
<b>Figura 7</b>	Gráfico de frecuencias relativas para la dimensión “Nivel de operatividad de los trabajadores”.	79
<b>Figura 8</b>	Gráfico de frecuencias relativas para la dimensión “Nivel de compromiso al servicio.	81
<b>Figura 9</b>	Gráfico de frecuencias relativas para la dimensión “Nivel de compromiso a la satisfacción del usuario”.	83

## RESUMEN

El problema principal fue: ¿Cuál es la relación de la gestión financiera y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021?; el objetivo que se busco fue: Determinar la relación de la gestión financiera y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021. El método general que se utilizo fue el científico, como específicos el analítico, sintético y descriptivo, de nivel correlacional, con diseño transversal correlacional; la población fue de 112 Mypes de telecomunicaciones, la muestra es 87 Mypes de telecomunicaciones de la ciudad de Huancayo; es por ello que se utilizó como instrumento el cuestionario, como técnica la encuesta, por ello se llegó a la siguiente conclusión, en el caso de la mayoría de las empresas, la gestión financiera toma en cuenta el desarrollo de una planificación y control, así como también la capacitación de la gerencia y el desarrollo empresarial; además, el 98% de empresas, en una variada frecuencia demuestran operatividad, la cual se halla asociada con la gestión financiera; afirmación respaldada en la prueba de contraste de la Rho de Spearman, que destaca una relación directa ya que su valor es de 0,892, asimismo, es significativa por cuanto el  $p < 0,05$ , conclusión final que se da con un 95% de confianza. Por ello se recomienda tener cuidado de no aplicar correctamente los resultados a los que arribo la investigación.

***Palabras claves:*** gestión financiera, operatividad, Mypes, Telecomunicaciones.

## ABSTRACT

The main problem was: What is the relationship between financial management and the operation of telecommunications Mypes, Huancayo - 2021?; The objective sought was: Determine the relationship between financial management and the operation of telecommunications Mypes, Huancayo - 2021. The general method used was the scientific one, as specific as the analytical, synthetic and descriptive, correlational level. with cross-sectional correlational design; The population was 112 telecommunications Mypes, the sample is 87 telecommunications Mypes from the city of Huancayo; That is why the questionnaire was used as an instrument, and the survey as a technique, which is why the following conclusion was reached: in the case of the majority of companies, financial management takes into account the development of planning and control, as well as as well as management training and business development; Furthermore, 98% of companies, at a varied frequency, demonstrate operability, which is associated with financial management; statement supported by the Spearman Rho contrast test, which highlights a direct relationship since its value is 0.892, and is also significant since  $p < 0.05$ , a final conclusion that is given with 95% confidence . Therefore, it is recommended to be careful not to correctly apply the results obtained from the research.

**Keywords:** financial management, operation, Mypes, Telecommunications.

## INTRODUCCIÓN

Una preocupación latente de todo empresario, lo constituye sin lugar a dudas, la gestión y en particular la gestión financiera, gestión que implica el manejo idóneo de los recursos con el propósito de tomar sabias decisiones para la consolidación de los propósitos organizacionales; sin embargo, conocedores de que este trabajo requiere de un rigor técnico y permanente, muchas Empresas del rubro telecomunicaciones carecen de herramientas o no ponen en práctica una gestión financiera idónea; situación que compromete la operatividad de las mismas; por consiguiente, es pertinente abordar el siguiente problema: ¿Cuál es la relación de la gestión financiera y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021?, problema que nos conlleva a establecer el objetivo del proyecto que es: Determinar la relación de la gestión financiera y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021. En respuesta al problema planteado, se propuso la siguiente hipótesis alterna: La gestión financiera se relaciona directa y significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo – 2021. Asimismo, el método general que guiará nuestra investigación será el científico, de diseño no experimental, de tipo aplicada, la muestra estará constituida por **87** Mype del rubro telecomunicaciones.

Nuestros instrumentos de investigación serán el cuestionario, las fichas de análisis de forma y contenido. Para obtener los propósitos que nos conduzcan a la consecución del informe final, el trabajo se **esquematisó** de la siguiente forma: Dentro del capítulo I: Se muestra el planteamiento del problema; para el capítulo II: Marco teórico; de igual forma capítulo III: Hipótesis; también el capítulo IV: Metodología; finalmente el capítulo V: Resultados.

**LAS AUTORAS.**

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

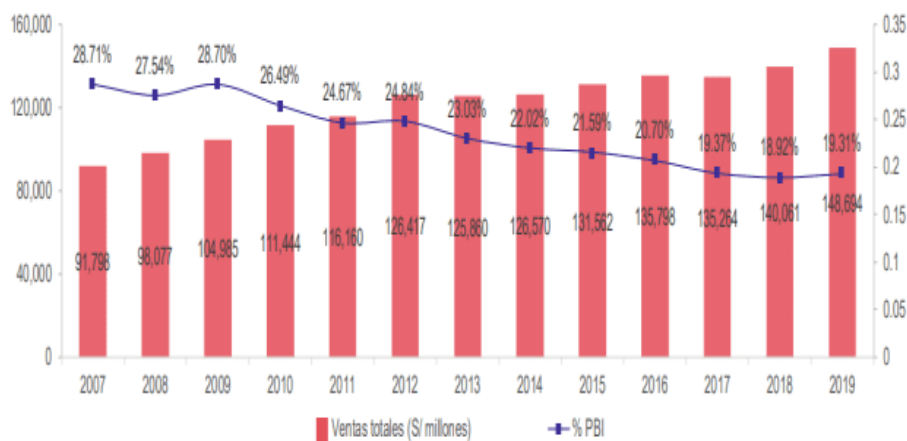
Es evidente que a nivel mundial las empresas fracasan y se dan de baja por factores internos y externos a la organización; sin embargo, uno de los componentes que garantiza la permanencia de las empresas es su gestión y en particular, la gestión financiera; pero qué entendemos de ello, al respecto, con precisión Cibrán et al, decían que: La gestión financiera se refiere a la administración de los recursos financieros de una empresa, y esta responsabilidad suele recaer en una persona designada como gestor o contralor. El gestor financiero es el encargado de supervisar y administrar los recursos financieros de la empresa, tomando decisiones estratégicas para garantizar la estabilidad y el crecimiento económico de la organización, en tal sentido, si no tenemos en cuenta un correcto manejo de los ingresos, de los egresos y de todos los recursos con los que tiene la empresa, obviamente el fracaso organizacional es inminente. Bajo esta premisa, las fuentes de financiamiento y la



gestión de las mismas son imprescindibles en un entorno global altamente competitivo; por ejemplo, a nivel internacional la gestión financiera tiene ciertas peculiaridades, tal como menciona Méndez (2014), quién refiere que: La gestión financiera en México implica dos funciones distintas que contribuyen a maximizar los valores de las empresas, ya que por un lado se encarga en las finanzas que está basada en los ingresos y egresos, por el otro lado, la gestión financiera que se encarga en los medios establecidos.

Según la información proporcionada, las Empresas de telecomunicaciones en el Perú han experimentado un dinamismo significativo en el mercado. Según los resultados de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), las ventas totales realizadas por estas empresas en el año 2019 alcanzaron aproximadamente S/ 148,694 millones, lo que representó un aumento del 6% en comparación con 2018. Este crecimiento anual fue el mayor registrado desde 2012 (+9%).

**Figura 1**  
*Ventas de las Mypes en el Perú (S/ Millones)*



Fuente: Enaho. Elaboración: Comex Perú.

De la figura podemos resaltar que el aporte de las empresas de este rubro, en ventas constituye un valor apreciable, sin embargo, durante estos dos años de pandemia la situación no ha sido favorable, asimismo existen ciertos factores que limitan el crecimiento empresarial y en el peor de los casos, son componentes de la ruina de ciertas empresas relacionadas al rubro telecomunicaciones, argumentamos ello por cuanto en el estudio denominado “Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES)” realizado por Centrum de la Católica, se resalta que la falta de una gestión financiera idónea, genera el fracaso de las empresas, dicha información lo presentamos en la siguiente tabla.

**Tabla 1**

*Factores que limitan el crecimiento de las MYPES en el Perú*

Área	Factores	Frecuencia
Administrativos	Gestión de recursos humanos	38
Administrativos	Temas contables y financieros	20
Administrativos	Gestión administrativa	19
Administrativos	Capacitación	16
Operativos	Estrategias de marketing	22
Operativos	Establecimiento de precios	22
Operativos	Producción	21
Operativos	Control de inventarios	11
Operativos	Proveedores	2
Estratégicos	Acceso a capital	31
Estratégicos	Investigación de mercados	30
Estratégicos	Planeamiento a largo plazo	20
Externos	Corrupción/informalidad	26
Externos	Tecnología	22
Externos	Competencia	7
Externos	Estado	7
Personales	Motivación de terceros	11
Personales	Educación	7
Personales	Experiencia	7

De la tabla se aprecia que la falta de preparación en temas contables y financieros, constituye el segundo componente que limita el crecimiento en las empresas de telecomunicaciones situación que muchas veces genera que las empresas no cuenten con respaldo suficiente para sus operaciones. Por ejemplo, acorde a un informe dado por Comex Perú, en junio del 2021, solamente el 13,1% del total de créditos colocados correspondieron a las Mypes, en las cuales se encuentran involucrados la gran mayoría de las empresas del rubro telecomunicaciones y, cabe destacar que la gestión financiera de las mismas, lleva a que estas empresas no manejen idóneamente sus finanzas, asumimos ello por cuanto en el mismo informe se alude que del total de deudores, las Mypes representaron un 40,3% de deudores en el mismo período.

Estos resultados conllevan a tomar en cuenta lo que menciona Moya (2015), quién resalta que: es crucial considerar la gestión financiera, tal como lo destaca Moya (2015). Esta gestión no solo se encarga de organizar, planificar y proyectar estrategias económicas dentro de la empresa, sino también de controlar estas estrategias para garantizar que se desarrollen correctamente y se obtengan los resultados esperados. Por lo tanto, esta gestión es importante ya que las decisiones se toman en base a ella, considerando los errores pasados de la empresa, el presente y proyectándose hacia el futuro mediante un análisis concreto del mercado.

Evidentemente, muchas empresas no asumen con rigor técnico y profesional la gestión financiera de las empresas, situación que perjudica la operatividad de las mismas.

En el caso específico de nuestra investigación, se consideró una muestra piloto de 09 empresas a cuyos gerentes preguntamos sobre los resultados de la gestión financiera de las mismas, dichos gerentes respondieron en un 90% que el desarrollo empresarial se mantiene estancado, asimismo, el 60% de los encuestados resalto que no existe una capacitación de la gerencia, debido muchas veces a la falta de liquidez y producto de la pandemia; de igual manera, del grupo piloto, el 50% mencionó que no ejecuta ni actualiza de manera recurrente la planificación y el control financiero. Asimismo, manifestaron en un 60% que el nivel óptimo de servicios no se da, ya que el compromiso de los trabajadores sólo se manifiesta en el 40% de los mismos.

Esta situación, nos conlleva a tener que precisar y determinar la relación de la gestión financiera con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones; decimos ello por cuanto, de persistir la problemática descrita, muchas de las empresas que son objeto de nuestro estudio terminarían dadas de baja, o en el mejor de los casos, su permanencia arrastraría manejos incorrecto de sus recursos, por consiguiente, es atinado llevar a cabo la presente investigación, por cuanto constituye una propuesta que coadyuve al conocimiento y comprensión de la relación manifestada, con lo que se contribuiría a mejorar la gestión de las empresas de telecomunicaciones.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **A. Delimitación espacial**

En el distrito de Huancayo.

### **B. Delimitación temporal**

Periodo 2021.

## **C. Delimitación conceptual o temática**

Los temas puntuales están referidos a la gestión financiera y a la operatividad de las Mypes; cabe destacar que los conceptos asumidos versaran sobre la P. y C. y la C. G., el D. E.; de igual manera el trabajo está delimitado por los conceptos de optimización de servicios operativos, operatividad de los trabajadores y el concepto de C al S. y S.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es la relación de la gestión financiera y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

1. ¿Qué relación existe entre la planificación y control en la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021?
2. ¿Qué relación existe entre la capacitación de la gerencia y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021?
3. ¿Qué relación existe entre el desarrollo empresarial y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021?

### **1.4. Justificación**

#### **1.4.1. Social**

Al precisar la relación entre la gestión financiera y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, coadyuvó a que las acciones operativas de dichas empresas optimizaran sus servicios, situación que benefició y generó satisfacción a la población quienes recurren al servicio de dichas empresas.

#### **1.4.2. Teórica**

Al abordar sobre la justificación teórica, consideramos pertinente las precisiones de Bernal (2016) quien manifiesta que: La justificación teórica en la investigación científica se da cuando el objetivo del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente y confrontar una teoría (p. 138).

Tomando en consideración este aporte, existe justificación teórica ya que se reflexionó respecto a los constructos de las variables.

Se manifestó al relacionar la GF y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, bajo los fundamentos teóricos de ambas variables, con la peculiaridad de tomar en cuenta un contexto específico en un momento determinado.

#### **1.4.3. Metodológica**

Existe razones de carácter metodológico por cuanto se propone formas de investigación, tomando como base el nivel correlacional en la que se inserta la presente investigación.

Asimismo, el trabajo se justifica metodológicamente, por cuanto nos mostró los procedimientos que realiza las empresas de telecomunicaciones de la ciudad de Huancayo, respecto a la gestión financiera y a sus mecanismos operativos.

Por otro lado, con la investigación se generó un instrumento de recolección de datos, cuyo diseño responde específicamente a precisar la relación de la GF en la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, instrumento que fue validado y evaluado en su consistencia interna y sirve de guía para otras investigaciones.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación de la gestión financiera y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

1. Determinar la relación de la planificación y control con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.
2. Determinar la relación de la capacitación de la gerencia y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.
3. Determinar la relación del desarrollo empresarial y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### A. En el ámbito internacional

García, E. (2021), realizó la investigación *Efectos de la gestión financiera y estrategia competitiva en el rendimiento de las PyMes*; Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, México; para obtener el grado de Doctor en estudios económico y Administrativos, el objetivo de la investigación fue determinar los efectos de la gestión financiera y estrategia competitiva en el rendimiento de las PyMES del sector comercio al por menor del municipio Centro del estado de Tabasco, para sobre vivir en el mercado; y como metodología muestra un tipo aplicada, descriptiva y explicativa, cuyo enfoque fue el cuantitativo y con un diseño transversal no experimental, el método principal fue el deductivo y el específico fue el análisis – síntesis, se tomaron como muestra 206 pequeñas y medianas empresas; en la investigación se concluye:



1. El entorno en el que se desempeñan las PyMes es turbulento y complejo, lo que propicia un constante dinamismo en los procesos, estructura organizacional, cambios internos, para optimizar sus recursos y ser competitivos.
2. Se encontró que los efectos de la estrategia competitiva y la gestión financiera son significativos y positivos en el rendimiento, así como, mientras las PyMES desarrollan mayores estrategias competitivas, principalmente las relacionadas con el liderazgo en costos, mayor efecto tendrá en el rendimiento en comparación con el efecto de la variable de gestión financiera.
3. Mientras mayor es la gestión financiera mayor es el rendimiento.

Maffares, K. (2020), realizó la investigación *Modelo de gestión financiera para la corporación JOBCH CIA. LTDA*; Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador; para la obtención del título de Magíster en Contabilidad y Auditoría, el objetivo fue proponer un modelo de gestión financiera con el propósito de proporcionar un diseño del manejo y control de los recursos económicos; la metodología nos muestra un trabajo que tuvo un alcance de tipo descriptivo no experimenta, la población y muestra fue el gerente y presidente de la corporación; la empresa carece de políticas financieras que le permitan medir los resultados, y tampoco fomenta el logro de metas que le permitan alcanzar el punto de equilibrio. Como conclusión, se sugiere que la Corporación implemente estrategias que pongan énfasis en la situación financiera de los procesos de cobranza e ingresos, con el fin de poder mantenerse en el mercado y seguir ofreciendo sus servicios profesionales a la comunidad esmeraldeña.

Marín, J. y Agudelo, L. (2019), realizó la investigación *Modelo de gestión financiera integral especializado en Pymes del sector confección*, Universidad de Antioquia, Colombia; para optar por el título de Especialista en Finanzas, el objetivo de la investigación fue formular un modelo que permita realizar una gestión financiera integral en las PYMES del sector confección en Colombia; la metodología muestra un trabajo con enfoque mixto, de tipo empírico – analítico, con una muestra de 692 empresas; las conclusiones arribadas son:

1. La gestión financiera integral brinda oportunidades para que desde la academia se generen modelos novedosos como el presente, con una aproximación tanto cuantitativa como cualitativa en el campo de las finanzas que va de acorde con nuevas tendencias económicas como la economía comportamental o que con unos cuantos ajustes puedan llegar a otro tipo de modelos como el ya mencionado Modelo de Gestión de Riesgos Empresariales.
2. Las PYMES del sector confecciones han desarrollado su negocio desde el conocimiento empírico, es fundamental desarrollar trabajos como el aquí presentado en una unión entre academia, el gobierno, las instituciones de fomento y el gremio para complementar la experiencia de los empresarios con el factor técnico y obtener resultados integrales eficientes.

## **B. En el ámbito nacional**

Llempen, A. (2018), realizó la investigación *Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa inversiones Aquario's SAC, Chiclayo –*

2018. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo - Perú, para optar el título profesional de Contador Público. El objetivo de la investigación fue Determinar la Gestión Financiera y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Inversiones Aquario's SAC, Chiclayo – 2018; la metodología del trabajo presenta un diseño no experimental, específicamente correlacional, el método principal fue el científico y los específicos fueron el descriptivo analítico, se trabajó con una muestra de 08 personas (funcionarios y servidores) que se desempeñan al interior de la empresa; entre las conclusiones halladas están:

1. De las ratios obtenidas, para analizar la rentabilidad de la empresa Aquario's S.A.C, está excediéndose en gastos, perjudicando los márgenes de ganancia por las ventas realizadas, obteniendo un margen de rendimiento del patrimonio del 0.28% por cada S/. 1.00 de aporte por parte de los accionistas, lo que representa un porcentaje mínimo lo cual influye claramente en la rentabilidad del negocio.

Mendiburu, J. (2019), ejecutó la investigación *Modelo de gestión financiera para mejorar la rentabilidad de las Mypes productoras de calzado en el Porvenir – Trujillo 2015*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - Perú, para Optar el título de Doctor en Contabilidad y Finanzas; el objetivo fue proponer un modelo de gestión financiera, para mejorar la rentabilidad de las MYPES productoras de calzado en el Porvenir – Trujillo 2015; la metodología muestra un tipo de investigación descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transaccional, se alude a la utilización del método inductivo – deductivo, la muestra estuvo conformada por 132 empresas; en la investigación se concluye:

1. Indica que no hay controles sobre la gestión financiera, y que el proceso de toma de decisiones se basa en parámetros empíricos. Además, las empresas no emplean la planificación estratégica ni cuentan con un presupuesto de ingresos y gastos. Estas razones se consideran responsables de la falta de rentabilidad adecuada en las micro y pequeñas empresas.
2. El 47% de los micro y pequeños empresarios estarían de acuerdo en implementar un modelo de gestión financiera para dirigir sus empresas de manera sana y técnica, mientras que un 24% expresaron que no desean un modelo de gestión financiera debido a la falta de personal administrativo suficiente para aplicarlo. Sin embargo, se señala que el crecimiento y la sostenibilidad de las microempresas son débiles principalmente debido a la baja calidad de la gestión empresarial y a la limitada gestión financiera.

Ramírez, R. (2021), realizó la investigación *Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad en las Mypes del sector comercio, rubro distribuidoras, distrito de Callería, 2021*. Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa – Perú, para obtener el título profesional de Contador Público; el objetivo de la investigación fue Determinar la incidencia de la gestión financiera en la rentabilidad de las Mypes del sector comercio, rubro distribuidoras, distrito de Callería, 2021; la metodología muestra una investigación de tipo descriptiva correlacional, de nivel correlacional de corte transversal, el método utilizado fue el inductivo – deductivo, el diseño corresponde al transeccional, la muestra es de 26 empresas; en la investigación se concluye:

1. Existe una incidencia significativa entre la gestión financiera en la rentabilidad económica en las Mypes que pertenecen al rubro de distribución del distrito de Callería, 2021, las cuales oscilan predictivamente entre 35% a 50.2%.

Rucoba, D. y Olivera, R. (2019), ejecutaron la investigación *La profesionalización de la gestión financiera y su influencia en el crecimiento empresarial de una mediana empresa: Caso de estudio*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima – Perú, para optar el título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Empresarial; el objetivo de la investigación fue Determinar cómo influye la profesionalización de la gestión financiera en el crecimiento empresarial en una mediana empresa; la metodología asumida muestra un trabajo con enfoque cualitativo, de nivel explicativo, con un diseño no experimental de corte transversal, para el caso de la muestra se seleccionó a la empresa YMSA debido a criterios de conveniencia; en la investigación se concluye:

1. Las mejoras en la gestión de capital de trabajo operativo en la empresa corresponden principalmente a una reacción por parte de la empresa a las necesidades operativas inmediatas que se generan en el mercado y no a una planificación por parte de los responsables de la toma de decisiones de la misma.
2. La empresa YMSA se encuentra iniciando su proceso de profesionalización, lo cual fue identificado por el dueño como una oportunidad para potenciar el crecimiento de la empresa, que se venía dando principalmente como parte de los ciclos de crecimiento del sector.
3. La empresa se encuentra en la etapa de Éxito – C (Churchill y Lewis, 1983), en la etapa de Delegación (Greiner, 1998), en la etapa de Desarrollo Orientado al

Proceso (Leach, 1993) o en la etapa de Expansión (Andriani, et.al., 2014), dependiendo del autor. Debido a ello, existen distintas decisiones que los encargados deben tomar para poder continuar su crecimiento, una de estas decisiones es la profesionalización, pues permite a las empresas pasar de una gestión de emprendimiento a una gestión profesional (Howord, et.al., 2016). Por otro lado, si bien la empresa se encuentra en el punto medio de su proceso de crecimiento, y habiendo tomado la decisión de continuar con el mismo, los indicadores de desempeño encontrados en YMSA no reflejan resultados favorables para este crecimiento.

Silvera, J. (2018), realizo la investigación *La influencia de la gestión financiera en las Mypes comerciales del distrito de Surquillo en el año 2014*. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima – Perú, para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas; el objetivo de la investigación fue “conocer si gestión financiera tiene relación con las Mypes comerciales del distrito de Surquillo 2014; La metodología asumida indica que se utilizó un enfoque de investigación descriptivo correlacional, con un nivel de correlación. El diseño aplicado fue no experimental y transversal, y la muestra consistió en 135 empresas. El trabajo concluye:

1. Existe una relación directa y significativa entre la gestión financiera y desarrollo de Mypes de Surquillo, 2014.
2. Existe una relación directa y significativa entre la rentabilidad y la formalización de Mypes de Surquillo, 2014.

## 2. 2. Bases Teóricas o Científicas

### 1. Variable gestión financiera

#### a. Definición de gestión financiera

Al respecto existen planteamientos cercanos, no obstante, consideramos atinado la propuesta de Van y Wachowicz (2010), quienes señalan a la gestión financiera como la responsable de la adquisición, el financiamiento y la administración de los bienes muebles que posee la empresa.

A decir de Soto, G, Ramón, G, Sarmiento, Ch y Mite (2017), la GF llega a involucrar la administración financiera de las empresas.

De lo manifestado por los autores citados, la gestión financiera se estructura bajo los siguientes criterios:

- El análisis de la situación financiera de la organización empresarial, y
- La evaluación y formulación de decisiones sobre propuestas o alternativas posibles que permitan en el tiempo mejorar el futuro financiero de la empresa

#### b. Importancia de la gestión financiera

Según Córdoba P. (2012), La importancia de la gestión financiera radica en la identificación de los aspectos financieros, como la planificación estratégica basada en la toma de decisiones por parte del gestor financiero.

#### c. Objetivos de la gestión financiera

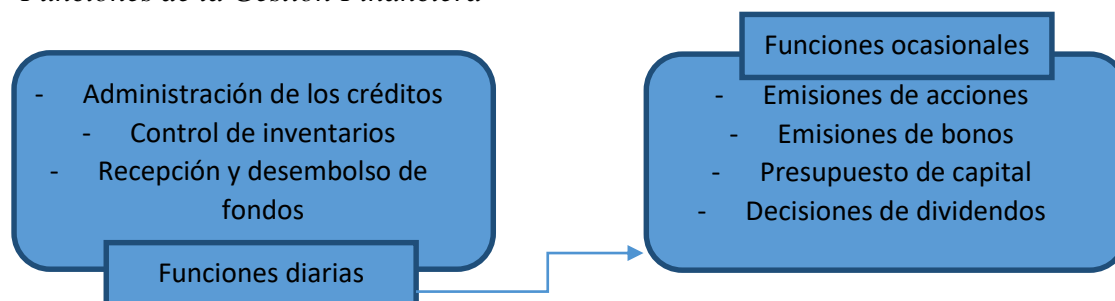
Según Fajardo y Soto (2018), los objetivos de la gestión financiera pueden sistematizarse en los siguientes puntos:

- La maximización de la riqueza de los accionistas es el principal objetivo de la gestión financiera, ya que todas las acciones se enfocan en obtener un rendimiento integral de la empresa a través de la inversión a largo plazo en todas las áreas estratégicas de la organización. Esto incluye la excelencia en el talento humano, la sistematización de los procesos, la calidad en la atención al usuario, la producción de excelencia y el control de costos adecuados, así como el cumplimiento de la normativa contable con su respectivo análisis financiero.
- La maximización de las utilidades de la empresa es un objetivo a corto y mediano plazo, en el que los administradores de las organizaciones se centran en obtener mayores rendimientos en un período de tiempo inferior a un año. Lograr este objetivo por parte de la empresa, en muchas circunstancias, puede entrar en conflicto con una visión futurista o a largo plazo, debido al enfoque de los empresarios en querer que sus inversiones generen retornos lo más pronto posible. Al orientarse únicamente hacia la obtención de utilidades rápidas, pueden generarse consecuencias negativas a lo largo del tiempo, lo que afecta el desarrollo integral de la empresa al no reinvertir las utilidades en mejorar su imagen corporativa.

**a. Funciones de la gestión financiera**

Las funciones se pueden esquematizar mediante la siguiente figura propuesta:



**Figura 2***Funciones de la Gestión Financiera*

Fuente: (Block et al, 2013)

**b. La gestión financiera**

Al respecto se manifiesta:

Dentro de la gestión financiera el gerente financiero manipula la información contable con el fin de analizar, planear y distribuir recursos financieros para las Empresas, dando lugar a la implementación de los principios económicos como base para la toma de decisiones financieras que favorezcan los intereses de la entidad. Es por eso que la gestión financiera es un aspecto fundamental en el panorama de las empresas, por tal motivo, es significativo contar con herramientas que faciliten dicha gestión para de una u otra manera tratar de optimizar los procesos que logren el éxito de la organización. (Fajardo y Soto, 2018, p. 56)

El planteamiento dado se puede complementar con el estudio realizado por Bojórquez Zapata y Pérez Brito (2012) quienes argumentan:

La gestión financiera es una temática muy primordial dentro de las pequeñas empresas o empresas familiares, ya que ésta se encuentra

influenciada por los objetivos que la familia tiene en la organización, dando lugar a un efecto esencial en su competitividad y permanencia en el mercado. En donde la información económica-contable como parte de la gestión financiera en las pequeñas empresas o empresas familiares es esencial para que el gerente pueda tomar decisiones más adecuadas para el entorno de la empresa.

### **c. Dimensiones de la gestión financiera**

- **Planificación y control**

En primer término, como estamos asumiendo las dimensiones, tomaremos en consideración el concepto de planificación financiera, al respecto Pérez y Pérez (2016) consideran que evalúa los resultados de manera correcta para situaciones económicas, contables y financieras.

También es interesante el argumento de Caluña (2017) que refiere que involucra procedimientos para el logro de objetivos.

La interpretación de Claros y León (2012) sobre el control en una empresa es que se trata de un proceso orientado por la organización, los directivos y los miembros de la empresa. Su objetivo es proporcionar seguridad para alcanzar las metas y planes definidos en base a los objetivos planteados.

Según Claros y León (2012), el control interno es un proceso que actúa como un medio para lograr los propósitos planteados inicialmente en la organización. Se caracteriza por estar integrado por un conjunto de actividades concatenadas que deben realizarse en la organización. Estas

actividades deben estar integradas en todos los procesos si se desean alcanzar importantes objetivos, de acuerdo con la planificación y los objetivos propuestos en la entidad. Los controles deben estar basados en la organización, y la gerencia es la encargada de liderar y expandirlos a todas las áreas para lograr los resultados esperados.

- **Capacitación de la gerencia**

Respecto a la capacitación de la gerencia, en principio es necesario tomar en consideración las opiniones que nos refieren sobre la capacitación; una de las citas interesantes refiere lo siguiente:

Que, la capacitación es una actividad de mejoramiento de la calidad de los recursos humanos, valiéndose de todos los medios de formación que conduzcan al incremento del conocimiento, desarrollo de habilidades y al cambio de actitudes en cada uno de los trabajadores, para lograr una mejor eficiencia. (Mazabel, 2011, p.87).

A lo referido por Mazabel, es interesante la opinión vertida por Chiavenato quién menciona lo siguiente: La capacitación es un proceso educativo a corto plazo que se aplica de manera sistemática y organizada, a través del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de los objetivos definidos. (Chiavenato, 2011, p. 322)

De los considerandos, diremos que es un proceso educativo, que se debe realizar de manera sistemática, planificada, organizada y secuencial,

donde el gerente pueda desarrollar y/o elevar sus capacidades y competencias gerenciales con la intención máxima de que la organización empresarial en el tiempo pueda consolidar sus metas y objetivos previstos en su planificación.

- **Desarrollo empresarial**

En principio es necesario definir el término desarrollo, al respecto Castaño, E. (2016) refiere que el desarrollo es entendido de un proceso de actividades y capacidades humanas refleja los desempeños para alcanzar el bienestar.

Precisando la dimensión, tomaremos en consideración la propuesta de Koontz y O'Donnell, (2004) quienes refieren que: La interpretación de esa frase es que el desarrollo de las empresas tiene como objetivo promover la competitividad, la formalización y el crecimiento en sí, con el fin de aumentar el empleo sostenible, la productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la expansión del mercado interno y las exportaciones, así como su contribución a la recaudación tributaria.

Esta propuesta se complementa con la opinión de los mismos autores quienes resaltan que “el desarrollo empresarial es un proceso y que el mismo se inicia con la planeación que incluye la selección de objetivos, estrategias, políticas, programas y procedimientos.”.

## **2. Variable Operatividad de las Mypes**

En principio es necesario definir lo que es la operatividad, al respecto se menciona:

Conjunto de planes, programas que son implementadas para el desarrollo de las actividades y poder recurrir a las herramientas tecnológicas que coadyuven al cumplimiento de actividades. (Pérez y Gardey, 2011, p. 66)

Teniendo en cuenta lo afirmado, consideramos que la operatividad implica ver un conjunto de tareas, procedimientos, herramientas que utiliza la empresa para la consolidación de sus objetivos.

#### **A. Dimensiones que contempla la operatividad de las Mypes**

##### **❖ Optimización de servicios operativos**

Al respecto es necesario precisar el concepto de servicio, en tal sentido es pertinente tomar en cuenta la afirmación que resalta que el servicio es: Una parte de ofrecer los resultados de algo. (Kotler y Armstrong, 2001, p. 81).

Teniendo en cuenta este concepto, también es pertinente abordar la siguiente definición:

##### **Servicio al cliente**

El servicio al cliente se refiere a la atención y asistencia que una empresa o negocio brinda a sus clientes antes, durante y después de la compra de un producto o servicio. (Zeithaml y Bitner, 2000, p. 54)

Estas definiciones nos conllevan a tener en claro que hoy en día, toda empresa que desee mantenerse en un entorno altamente

competitivo, debe priorizar un buen servicio al usuario o cliente, situación que en nuestra ciudad de Huancayo es duramente cuestionada, por cuanto esta actividad se realiza despreocupadamente y muchas veces perjudicando y generando malestar económico, emocional, conducentes a una elevada inseguridad del cliente o usuario, situaciones que no coadyuvan a la fidelidad de los usuarios.

#### ❖ **Nivel de operatividad de los trabajadores**

Toda empresa tiene un elemento valioso y fundamental para su funcionamiento, es decir los trabajadores o recursos humanos, si estos recursos no se hallan con las competencias debidas, no se encuentran estimuladas, en un ambiente laboral idóneo y remuneradas de manera justa, indudablemente el servicio que brinda la empresa va sufrir las consecuencias de un manejo deficiente de sus trabajadores, es por ello que atinadamente se dice que los empleado deben disfrutar sus actividades y poner el esfuerzo y desempeño en las tareas. (Arturo, 2015, p. 91).

En tal sentido, esta función de múltiples componentes, dentro de los cuales están el clima laboral, las remuneraciones, aspectos emotivos y psicológicos que recibe el trabajador y por qué no decir la seguridad laboral.

#### ❖ **Nivel de compromiso**

Según Pérez y Gardey (2008), se refiere a una obligación. (p. 54).

Complementando la idea, consideramos que: Esto se ha vuelto una cuestión importante relacionada con el comportamiento humano. (Scheible, 2004, p. 54)

### 2.3. Marco Conceptual

- a. **Control financiero.** - Esta frase puede interpretarse como el estudio y análisis de los resultados reales de una empresa, examinados desde diferentes perspectivas y momentos, y comparados con los objetivos, planes y programas empresariales, tanto a corto, mediano y largo plazo. Pamela, P. (2021)
- b. **Desarrollo.** - La interpretación de esa frase es que el proceso de expansión de capacidades humanas representa una ventaja para lograr el bienestar y la libertad de elegir entre diferentes alternativas de convivencia. Castaño, E. (2016)
- c. **Gestión financiera.** – Actividad que se lleva a cabo dentro de una organización Terrazas, R. (2009).
- d. **Operatividad de las empresas.** – Se refiere a la capacidad y eficiencia con la que una empresa lleva a cabo sus operaciones diarias. Pérez y Gardey (2011).
- e. **Planificación financiera.** Proceso de establecer metas financieras, identificar los recursos necesarios para alcanzar metas. Pamela, P. (2021)

- f. **Rentabilidad empresarial.** - La rentabilidad empresarial es un concepto amplio que representa solo una de las medidas a través de las cuales se pueden evaluar los resultados organizacionales. Argón y Rubio, (2005)



## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

La gestión financiera no se relaciona directa ni significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo – 2021

#### **3.2. Hipótesis Específica**

➤ **Primera hipótesis específica**

Ha: La planificación y control se relaciona directa y significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

Ho: La planificación y control no se relaciona directa ni significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

➤ **Segunda hipótesis específica**

Ha: La capacitación de la gerencia se relaciona directa y significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

Ho: La capacitación de la gerencia no se relaciona directa ni significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

➤ **Tercera hipótesis específica**

Ha: El desarrollo empresarial se relaciona directa y significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

Ho: El desarrollo empresarial no se relaciona directa ni significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

### **3.3. Variables (definición conceptual y Operacionalización)**

Variable de investigación 1.

**Gestión financiera.**

Variable de investigación 2.

**Operatividad de las Mypes.**

**Tabla 2**  
*Operacionalización de las variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CANTIDAD DE PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE DE INVESTIGACIÓN</b>  GESTIÓN FINANCIERA	Se refiere al proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos financieros de una empresa. Esto incluye la gestión del capital, la toma de decisiones de inversión, la administración del flujo de efectivo, la obtención de financiamiento y la evaluación de riesgos financieros. (Andrés Pablo López, 2010)	El conjunto de acciones que permiten una gestión financiera (Gf) está dada por la planificación (P) control (C), la capacitación de la gerencia (Cg) y el desarrollo empresarial(De).  $Gf= F(P-C+Cg+De)$	1. Planificación y control.	1.1. Desarrolla la planificación para el logro de objetivos. 1.2. Ejecuta el control de manera recurrente en la empresa. 1.3. Realiza la planificación y control presupuestario para el logro de metas.	1-5	ORDINAL
			2. Capacitación de la gerencia.	2.1. Evalúa los resultados obtenidos por la empresa. 2.2. Valorar los beneficios de capacitación a la gerencia y a la administración 2.3. Evalúa la importancia de la capacitación a la gerencia y a la administración	6-10	
			3. Desarrollo empresarial	3.1. Evalúa la promoción del desarrollo empresarial de manera frecuente. 3.2. Admite las etapas del desarrollo empresarial como parte del crecimiento organizacional. 3.3. Manifiesta las características del desarrollo empresarial. 3.4. Evalúa las barreras para el desarrollo empresarial.	11-15	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CANTIDAD DE PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE DE INVESTIGACIÓN</b> OPERATIVIDAD DE LAS MYPES	Conjunto de planes que tiene la empresa, implementadas para el desarrollo de sus actividades en las diferentes áreas, y poder dar cumplimiento al porque y para qué ha sido creada la organización para eso tiene que recurrir a todas las herramientas con las que cuenta pueden ser herramientas tecnológicas que ayudan dar cumplimiento a ciertas actividades. (Pérez y Gardey, 2011)	La operatividad de las empresas se muestra mediante la optimización de servicios operativos, el nivel de operatividad de los trabajadores y el grado de compromiso al servicio y satisfacción del usuario o cliente.	1. Optimización de servicios operativos.	1.1. Considera las capacidades del personal contratado. 1.2. Demuestra competencia el personal de la empresa. 1.3. Otorga información sobre las situaciones inherentes de la empresa.	1-5	<b>ORDINAL</b>
			2. Nivel de operatividad de los trabajadores.	2.1. Coadyuva al logro de las metas de la organización. 2.2. Contribuye al logro de los objetivos previstos para el período. 2.3. Otorga recursos para capacitaciones de los trabajadores. 2.4. Evalúa el desempeño laboral bajo criterios claros.	6-10	
			3. Nivel de compromiso al servicio.	3.1. Demuestra compromiso el personal en el cumplimiento de sus funciones. 3.2. Evalúa los logros de los objetivos organizacionales. 3.3. Comprende los objetivos institucionales con regularidad.	11-13	
			4. Nivel de compromiso a la satisfacción del usuario.	4.1 Demuestra compromiso el personal para la satisfacción del usuario. 4.2 Evalúa el logro de resultados sobre la satisfacción de los clientes.	14-15	

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de Investigación**

De método científico, por lo que:

Bonilla y Rodríguez (como se citó en Bernal, 2016), “Conjunto de postulados normas y reglas para solucionar problemas” (p.71).

Indica que se están describiendo los procedimientos analítico, sintético, descriptivo y estadístico. El procedimiento analítico se encarga de evaluar, examinar y estudiar en detalle cada elemento del objeto estudiado, mientras que el procedimiento sintético lo hace de manera global o total. Por otro lado, el método descriptivo examina la realidad y la presenta tal como se muestra en el ámbito real, sin realizar alteraciones ni cambios en la redacción del fenómeno u objeto estudiado. Además, se menciona que el procedimiento estadístico se utilizó en el momento de los cálculos y pruebas estadísticos.

#### 4.2. Tipo de Investigación

Aplicado como menciona:

Se encuentra vinculada con el conocimiento practico. (Oseda y Cori, 2017, p. 78)

#### 4.3. Nivel de Investigación

Correlacional:

Como finalidad el establecer el grado de relación, con las pruebas de hipótesis.

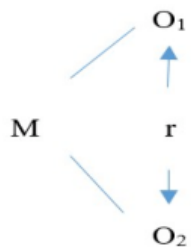
(Oseda y Cori, 2017, p. 80).

#### 4.4. Diseño de la Investigación

Correlacional:

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que “Estos diseños son útiles para establecer relaciones entre variables” (p.178).

El esquema del diseño asumido es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O1 = Gestión Financiera

O2 = Operatividad de las Mypes

r = Relación de las variables

## **4.5. Población y Muestra**

### **A. Población**

En principio es necesario resaltar que la población es finita y está conformada por 112 Mypes de telecomunicaciones, que realizan sus actividades en la ciudad de Huancayo; dichas empresas están debidamente registradas en la SUNAT.

#### **Tabla 3**

*Población de estudio*

N°	RUC	NOMBRE	DOMICILIO
1	10198288123	ROJAS LAPA SILVIA MARINA	JR. MILLER NRO. 708 (ENTRE LA MAR Y MILLER POR CERRITO LIBERT) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
2	10236885521	CHALCO MEDINA ANTONIO	AV. PALIAN NRO. 455 ANEXO PALIAN (1 CDRA PARQUE PALIAN) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
3	10701542261	HURTADO SALOME ALIZA LUCIA	JR. HUANCAS NRO. 793 (ALTURA AV GIRALDEZ) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
4	10212749392	LLACZA CAPARACHIN IRMA FLORINDA	JR. JUNIN NRO. 986 (ESQUINA CON HUANUCO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
5	10201221973	MEZA CCANTO RICHARD ALFREDO	JR. AREQUIPA NRO. 419 (ENTRE BENA Y PUNO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
6	10212620675	BARJA MOLINA NANCY MARLENY	JR. HUANCAS NRO. 744 (ALT. GIRALDEZ) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
7	10200625621	MORENO MALDONADO DE SIERRA YESSSENIA LUZ	CAL. SAN MIGUEL NRO. 254 (ALT DE LA CDRA 15 AV SAN CARLOS) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
8	10198218311	MINAYA ZORICICH SILVIA ELENA	JR. JUNIN NRO. 173 (ENTRE CUZCO Y JUNIN) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
9	10200341916	PORRAS DELGADO RUBEN JESUS	AV. HUANCVELICA NRO. 1200 (ALT COL HUANCA-ENTE HVCA Y ANGARAEZ) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
10	10198087772	MELCHOR MEDINA NESTOR MONIDE	AV. MARTIRES DEL PERIODISMO NRO. 1975 URB. LOS EUCALIPTOS (1/2CDRA ANTE DE LA UPLA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
11	10205634067	CCOICA CANCHARI MARTHA TEODOSIA	PJ. LA VICTORIA NRO. 285 (2CDRS IGLESIA SAN FCO.DE ASIS X OCOPIA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
12	10199259135	MIRANDA VARGAS LUIS ELEODORO	PROLGA ICA NRO. 184 INT. 44 (CERCA A JR GUIDO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
13	10210871719	NAUPARI OSORIO JOSE LUIS	JR. ANCASH NRO. 879 JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
14	10411127431	CUMPA LAIMITO ANGEL LUIS	AV. SAN CARLOS NRO. 1907 URB. SAN CARLOS JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
15	10201121201	DE LA VEGA PORTUGAL KAREN IVONNE	JR. ABANCAY NRO. 313 JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO



16	10200230464	ATENCIO ALMONACID JOSE LUIS	CAL. REAL NRO. 1040 (3ER PISO, ALT CON CAJAMARCA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
17	10200374423	CABEZAS CHAVEZ MIGUEL SEVERO	JR. AMAZONAS NRO. 303 JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
18	10199256594	ASTETE OSORIO AQUILINO	JR. ANCASH NRO. 327 JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
19	10427939117	MATAMOROS ANCCASI CARLOS HERNAN	AV. CALMELL DEL SOLAR NRO. 494 SEC. 07 (ALTURA SAN FERNANDO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
20	10198171765	CALDERON MELGAREJO GLIDA	AV. JOSE OLAYA NRO. 437 JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
21	20568790481	WISP UNITEL S.A.C.	AV. PASEO LA BREÑA NRO. 478 (PISO 3 - ESQUINA CON CALLE JUNIN) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
22	10200540510	LAZO TRUJILLO FERNANDO	JR. CAJAMARCA NRO. 779 (ALT. JIRON JUNIN) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
23	10422438152	GUTIERREZ PRIVAT JOSE CARLOS	PAS. LA BREÑA NRO. 220 JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
24	20486344947	@TELCOM S.R.L.	JR. ANCASH NRO. 536 INT. 1 (ALT. LORETO Y LIMA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
25	10423884563	GOMEZ URBAY ELIZABETH GRACIELA	JR. AYACUCHO NRO. 477 (ENTRE REAL Y AREQUIPA S67115648) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
26	10415976742	PRUDENCI CUELA GIANCARLO	AV. LEANDRA TORRES NRO. 234 (SEGUNDO PISO AL COSTADO DE CHIFA CENTRO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
27	10437005996	CORONADO CAMPOS EDWIN RONEL	AV. FERROCARRIL NRO. 506 JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
28	10104476045	BENDEZU ROCA GLORIA REYNA	AV. FERROCARRIL NRO. 1302 (ESQUINA CON JR. CAJAMARCA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
29	10200519481	MASGO NAUPAY ROMA Livia	JR. HUANUCO NRO. 325 (ENTRE HUANUCO Y ANCASH) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
30	10409009561	CORDOVA PICHILI KELLY JACKELINE	BL. 03 NRO. T03 C.H. VILLA MERCEDES (ALT HOSPITAL CARRION) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO

31	20606063483	NORDELTA TELECOMUNICACIONES EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	AV. SAN CARLOS NRO. 1478 INT. 1482 URB. SAN ANTONIO (ENTRE JR. SANTO TORIBIO Y JR. SAN JUAN) JUNIN - HUANCAYO – HUANCAYO
32	10447757147	LOPEZ SAMANIEGO LAURA NILOVNA	AV. PASEO LA BRENA NRO. 633 (ENTRE TACNA Y HUANCVELICA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
33	20486531381	S & C COMUNICACIONES S.R.L.	JR. LORETO NRO. 609 INT. 201 (OF.201-202 2DO PISO, ALT MOQUEGUA) JUNIN - HUANCAYO – HUANCAYO
34	20486645807	SISTEL INGENIEROS S.A.C.	JR. LORETO NRO. 563 HUANCAYO CERCADO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
35	10404458774	PAITAMPOMA VASQUEZ ROSANA HILCIADA	PROLONGACION HUANUCO NRO. 453 (ESPALDAS DEL ESTADIO 4° CENTENARIO) JUNIN - HUANCAYO – HUANCAYO
36	10212553218	QUINTANILLA ROJAS FRANCISCO JAVIER	CAL. REAL NRO. 1415 (ALTURA FERROCARRIL) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
37	10200621391	LARA CASTILLO NESTOR	AV. GIRALDEZ NRO. 306 (ESQ CON OMAR YALI) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
38	10429444387	ESPINOZA ALEGRE JACCLENI	PROL.PACHITEA NRO. 155 (ENTRE CAJAMARCA Y FERROCARRIL) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
39	10198074026	EGOAVIL TAPE FELIX JUAN	JR. OMAR YALI NRO. S/N (N.473 ENTRE PUNO Y GIRALDEZ) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
40	10198422776	MOJICA LAGOS GLADYS JESUS	JR. MANTARO NRO. 700 (N. 702) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
41	10418725325	CAJAMALQUI DAVILA OSCAR ALBERTO	AV. SAN CARLOS NRO. 1841 (4° CDRAS UNIVERSIDAD CONTINENTAL) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
42	10410844660	CUICAPUSA RIOS JOSE LUIS	PROL. CAJAMARCA NRO. 269 (INT A- DE FFCC Y CAJAMARCA A 2 CDRAS) JUNIN - HUANCAYO – HUANCAYO
43	10456586711	GOMEZ RIVERA FABIOLA KAREN	JR. LORETO NRO. 824 (ENTRE JUNIN -HVCA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
44	10200765741	AMAYA JESUS CARLOS ALBERTO	JR. CAJAMARCA NRO. 292 INT. P 2° (ENTRE ANCASH Y CAJAMARCA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
45	10425783021	NUÑEZ HUANCAUQUI ALFREDO HUGO	PJ. SAUL MUNOZ MENACHO NRO. 121 (FRENTE A LA UNIVERSIDAD CONTINENTAL) JUNIN - HUANCAYO – HUANCAYO

46	10406740256	INGA CASTILLO LUIS FRANK	JR. CUSCO NRO. 402 HUANCAYO CERCADO (ENTRE CUSCO Y REAL) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
47	10410998136	PALOMINO FLORES GILBERT	JR. HUANCAS NRO. 793 (10MTRS D HUANCAS Y GIRALDEZ) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
48	10199684286	LEIVA ORIHUELA ROSALIA ANGELICA	JR. AREQUIPA NRO. 425 (S67102381) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
49	20486864517	ASISTEL E.I.R.L.	JR. HUANUCO NRO. 689 (ALT. LIBERTAD FRENTE REST. LEOPARDO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
50	10409028271	LEZAMA VEGA TANIA PAOLA	AV. DANIEL ALCIDES CARRION NRO. 1145 (1145A-FTE CLINICA ORTEGA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
51	10200991953	ARANA RIVERA CARLOS RAFAEL	AV. LEANDRA TORRES NRO. 699 (LEANDRA TORRES Y PUNO-ALT OVELISCO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
52	10455383019	PARIONA DE LA PEÑA JOSE EDUARDO	AV. GIRALDEZ NRO. 1035 SEC. HUANCAYO 10 (S78401790 ENTRE GIRALDEZ Y JOSE OLAYA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
53	10199518424	HINOSTROZA ARROYO FRANCISCO ROGER	JR. PUNO NRO. 514 (ENTRE REAL Y AREQUIPA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
54	10108674895	INGA BRUNO MARISOL	AV. PASEO LA BREÑA NRO. 446 (ENTRE LIBERTAD Y JUNIN) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
55	10802320081	OREJON SANTOS NILTON CESAR	JR. PANAMA NRO. 710 (ALT. PIURA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
56	10464727863	ROQUE REVOLLAR JOSE CARLOS	CAL. REAL NRO. 1045 (ENT JR HUANUCO Y JR CAJAMARCA S67100574) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
57	10198183887	CELAYARAN ORJOÑE ALEJANDRO	JR. AMAZONAS NRO. 427 (ALT CUZCO Y AMAZONAS) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
58	10159985178	CASTRO INGA ROMAN ARTURO	AV. FERROCARRIL NRO. 1374 (ALT. CON JR TARPACA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
59	10417492726	HINOJOSA INOCENTE LIZ GENNMA	JR. CUZCO NRO. 437 (MDIA.CDRA. DE LA REAL) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
60	10439779824	MACURI GARCIA MONICA	CAJAMARCA NRO. 175 (ALTURA FERROCARRIL) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO

61	10412635642	CARHUAMACA CHURA EDGAR DELFIN	MZA. D LOTE 34 A.H. JOSE GABRIEL CONDORCANQUI (1 CDRA ANTES DEL OVALO DE OCOBILLA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
62	10198091711	JEREMIAS MENDOZA NORMA BETTY	JR. CAJAMARCA NRO. 392 (A 20 MTS DE CALLE REAL.) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
63	10467058385	RODRIGUEZ GARAY JOHN BRUCE	CAL. REAL NRO. 261 INT. 3N25 (CENTRO COMERCIAL HUANCAYO REAL-3ER NIVEL) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
64	10454830038	PERALTA PAREDES DORIS MARGOTH	MZA. U LOTE 47 COO. SANTA ISABEL (AV ORION- ALT CON JR OMEGA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
65	10236452269	MONTES YAÑAC PELAYO	JR. ICA NRO. 299 (ESQ. CON JR. MANTARO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
66	10466308345	ESPINOZA VARGAS DANIEL LEONARDO	JR. LIMA NRO. 151 INT. 302 HUANCAYO CERCADO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
67	10441098206	ESTEBAN ESPINOZA KATHERINE ROZAMAR	AV. SAN CARLOS NRO. 1997 JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
68	10451542180	DURAN PASCUAL JOSE MANUEL	JR. ICA NRO. 565 HUANCAYO CERCADO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
69	10198512821	DUEÑAS QUISPE ZOSIMO SELCIO	AV. LIBERTADORES NRO. 672 (ALT COLEGIO RAMIRO VILLAVERDE) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
70	10198061803	LUCAS SILVA EUGENIO	PRL. PACHITEA NRO. 157 (FTE MCADO MODELO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
71	10439275087	BUENO LARRAZABAL JESSICA YANINA	CAL. LOS SAUCES MZA. I LOTE 22 (A UNA CDRA DEL PARQUE GRAU) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
72	20541312758	CORPORACION Y REPRESENTACION LIANG E.I.R.L.	JR. CALIXTO NRO. 563 INT. 101 (ENTRE ANCASH Y MARAÑON 1 PISO LOCUTORIO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
73	20486300818	ANTONIO-MATTOS CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.	PRO. PIURA NUEVA NRO. 355 URB. CERCADO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
74	10802962458	MARQUINA OSORIO CARLOS ENRIQUE	PRO. PIURA NUEVA NRO. 356 (ENTRE HUANCAS Y PIURA MERCADP MAYORISTA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
75	20568800975	CONSORCIO ACOSTA RAMOS S.A.C.	JR. SANTA ROSA NRO. 329 A.H. SANTA ROSA JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO



76	20521981947	G & F PERU GROUP SOCIEDAD ANONIMA	AV. ICA NRO. 1210 HUANCAYO CERCADO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
77	20569094608	INSTALACIONES Y TELECOMUNICACIONES CRISOSTOMO SOCIEDAD ANONIMA	JR. CALLAO NRO. 324 INT. 4 (PRIMER PISO- ESPALDAS CEMENTERIO GRAL HYO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
78	20600099281	TELECOMUNICACIONES JEFFRY TV E.I.R.L.	JR. LIMA NRO. 326 INT. 005 (GALERIA SANTA LUCIA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
79	20600297369	INGENIEROS J & J MV SERVICIOS GENERALES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	AV. AV.CIRCUNVALACION NRO. 427 (ALT DE CERRITO DE LA LIBERTAD) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
80	20600327918	INVERSIONES GRUPO CARNAM S.A.C.	CAL. REAL NRO. 261 INT. 1N-B SEC. HUANCAYO SECTOR 16 (6TO PISO - OFICINA 601 - AZOTEA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
81	20600441478	INVERSIONES WILVERAM S.A.C.	PJ. AZUCENAS MZA. F LOTE 8 SEC. HUANCAYO 18 (S67247816-FRENT AL PARQUE GOYZUETA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
82	20600885406	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES JUNIN S.AC.	PJ. SANTA ROSA NRO. 266 SAN CARLOS (ALT.2CDRA SN ANTONIO-CSTAD DISCOTEC NOCH) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
83	20601249783	LEGAR ROOT SERVICE E.I.R.L	PROLONGACION CAJAMARCA NRO. 189 (INT. 6 - CERCA AL MERCADO MODELO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
84	20601250382	ACET PERU E.I.R.L.	JR. LA MAR NRO. 290 (ALT. MILLER-4 CDRAS PARQ DE CERRITO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
85	20601436630	BETTER COMMUNICATION E.I.R.L.	CAL. REAL NRO. 381 HUANCAYO CERCADO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
86	20601588031	INVERSIONES TELECOM GLOBAL S.A.C.	PRO. JOSE OLAYA NRO. 590 SEC. 09 (S67211475- ENTRE PROL. CENTENARIO Y OLAYA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
87	20601695503	NUGU TELECOMUNICACIONES PERU EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	JR. CUSI NRO. 290 URB. LAS COLINAS DE SAN ANTONIO (A 2 CDR DE POLIDEPÓRTIVO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
88	20606125268	SMART CONECTION SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	JR. ANGARAES NRO. 236 (3ER PISO- ENTRE CALLE REAL Y ANCASH) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
89	20602169589	GRUPO FRABER NETWORK S.A.C.	AV. HUANCVELICA NRO. 798 HUANCAYO CERCADO (ESQUINA CON JR. PIURA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
90	20602514910	SOLUCIONES S & R HUANCAYO S.R.L.	JR. LIMA NRO. 1844 ANX. CAJAS CHICO (MED CDRA ANTES DEL PARQUE DE PERIODISTAS) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO

91	20602525415	D Y R COMUNICACIONES S.A.C.	JR. LIBERTAD NRO. 104 HUANCAYO CERCADO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
92	20606139161	NEGOCIOS & TECNOLOGIAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	JR. SAN ALFONSO NRO. 132 URB. SANTA LUCIA JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
93	20603595531	POPPY GENERAL SERVICES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	JR. PIURA NRO. 919 INT. 0001 (S67137180 A 01 CDRA DE SEDAN HUANCAYO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
94	20604217939	LUMUS MAXIMA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA - LUMUS MAXIMA S.A.C.	AV. SAN CARLOS NRO. 189 (S67039045- 1 CDRA DE OPEN PLAZA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
95	20603200803	CABLEFAST HA24 S.R.L.	JR. JIRON JOSE OLAYA NRO. 109 SEC. PALIAN - HUANCAYO (A 2 CUADRAS DE LA UPLA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
96	20604478112	LAZAY SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - LAZAY S.R.L.	AV. LOS COMUNEROS NRO. 815 (2CDS ESTADIO HYO-ENTRE TARAPACA Y OLAYA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
97	20604662541	MCELL SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	AV. GIRALDEZ NRO. 274 INT. S29 (ALTURA DE JR. AMAZONAS) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
98	20604829985	TELECOMUNICACIONES GUERRA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	JR. LIBERTAD NRO. 130 (COSTADO DE MACRO REGIONAL DE LA PNP) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
99	20604859507	EMPRESA TELCOM Y BUSINESS SOCIEDAD	CAL. REAL NRO. 261 INT. 501 HUANCAYO CERCADO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
100	10748782473	MANDUJANO CARO ELVIS GUSTAVO	JR. LORETO NRO. 353 (S67843284 COSTADO DEL GOBIERNO REGIONAL) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
101	20602988989	GRUPO JARUSAC E.I.R.L.	JR. ATAHUALPA NRO. 329 HUANCAYO CERCADO (ENTRE PASAJE ANDALUZ Y JIRON ATAHUALPA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
102	20605182063	INVERSIONES ESTRADA & PACHECO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	JR. ICA NRO. 273 (COSTADO PARQUE INMACULADA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
103	20605331441	SHOPNEAR SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CAL. CUSCO NRO. 310 INT. 22 (INTERIOR EDIFICIO VIRTUAL CENTER) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
104	20605589724	INVERSIONES F Y G SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	JR. CALIXTO NRO. 548 (S67218242 A ESPALDAS DE LOS BOMBEROS) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
105	20553514577	WJG - TELECOMUNICACIONES S.A.C.	PJ. LAS RETAMAS MZA. B INT. LT38 OTR. SECCION HUANCAYO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO

106	20605656227	CORPORACION MARAVAL S.A.C.	AV. HUANCVELICA NRO. 807 SEC. HUANCAYO SECTOR 19 (ENTRE JR PIURA Y HUANCVELICA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
107	20605734597	INVERSIONES FLAURA E.I.R.L.	AV. CALLMEL DEL SOLAR NRO. 1454 SEC. HUANCAYO SECTOR 06 (FTE DEL NUEVO HOSPITAL DEL CARMEN) JUNIN - HUANCAYO -
108	10462093841	ESPINOZA SANTOS FIORELLA ANGIE	PRO. ICA NRO. 156 (AL COSTADO DERECHO DEL REAL PLAZA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
109	20605973524	SINTELCOM SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	JR. PUNO NRO. 689 INT. 302 (2 CDRAS DEL PARQUE CONSTITUCION) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
110	20606013877	GRUPO INVERSIONES ÁVALON SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	JR. HUANCAS NRO. 470 INT. 101 (ESQUINA CON AV. CENTENARIO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
111	20606286008	MARCO EURO CENTER EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CAL. REAL NRO. 517 INT. C HUANCAYO CERCADO (OFICINA 404) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
112	20541361376	CORPORACION J.A. INGENIEROS PERU S.A.C.	CAL. MIGUEL GRAU NRO. 204 (SECTOR 12 HUANCAYO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO

Nota: SUNAT

## A. Muestra

Teniendo en cuenta que la población es finita, a continuación, utilizaremos el modelo o fórmula respectiva.

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$

**Dónde:**

**n** = Tamaño de la muestra.

**Z** = Valor del nivel de confianza del 95%

**N** = Tamaño de la Población

**P** = Proporción de éxitos en la población (0,5)

**Q** = Proporción de fracasos en la población (0,5)

**E** = Error máximo admisible 5% (0,05)

Al reemplazar en la fórmula obtendremos:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)(112)}{(0,05)^2(112-1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)} = \frac{107.5648}{1.2379} = 86.89$$

Reemplazando valores en la fórmula, llegamos a determinar que el número de unidades de análisis es de 87.

La población de:

**Tabla 4**  
**Muestra**



N°	RUC	NOMBRE	DOMICILIO
1	10198288123	ROJAS LAPA SILVIA MARINA	JR. MILLER NRO. 708 (ENTRE LA MAR Y MILLER POR CERRITO LIBERT) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
2	10236885521	CHALCO MEDINA ANTONIO	AV. PALIAN NRO. 455 ANEXO PALIAN (1 CDRA PARQUE PALIAN) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
3	10212749392	LLACZA CAPARACHIN IRMA FLORINDA	JR. JUN IN NRO. 986 (ESQUINA CON HUANUCO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
4	10201221973	MEZA CCANTO RICHARD ALFREDO	JR. AREQUIPA NRO. 419 (ENT BREÑA Y PUNO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
5	10212620675	BARJA MOLINA NANCY MARLENY	JR. HUANCAS NRO. 744 (ALT. GIRALDEZ) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
6	10200625621	MORENO MALDONADO DE SIERRA YESSSENIA LUZ	CAL. SAN MIGUEL NRO. 254 (ALT DE LA CDRA 15 AV SAN CARLOS) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
7	10198218311	MINAYA ZORICICH SILVIA ELENA	JR. JUN IN NRO. 173 (ENTRE CUZCO Y JUNIN) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
8	10198087772	MELCHOR MEDINA NESTOR MONIDE	AV. MARTIRES DEL PERIODISMO NRO. 1975 URB. LOS EUCALIPTOS (1/2CDRA ANTE DE LA UPLA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
9	10205634067	CCOICA CAN CHARI MARTHA TEODOSIA	PJ. LA VICTORIA NRO. 285 (2CDRS IGLESIA SAN FCO.DE ASIS X OCOPILLA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
10	10199259135	MIRANDA VARGAS LUIS ELEODORO	PROLG ICA NRO. 184 INT. 44 (CERCA A JR GUIDO) JUN IN - HUANCAYO - HUANCAYO
11	10210871719	NAUPARI OSORIO JOSE LUIS	JR. ANCASH NRO. 879 JUN IN - HUANCAYO - HUANCAYO
12	10411127431	CUMPA LAIMITO ANGEL LUIS	AV. SAN CARLOS NRO. 1907 URB. SAN CARLOS JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
13	10201121201	DE LA VEGA PORTUGAL KAREN IVONNE	JR. ABANCAY NRO. 313 JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
14	10200230464	ATENCIO ALMONACID JOSE LUIS	CAL. REAL NRO. 1040 (3ER PISO, ALT CON CAJAMARCA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
15	10200374423	CABEZAS CHAVEZ MIGUEL SEVERO	JR. AMAZONAS NRO. 303 JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
16	10199256594	ASTETE OSORIO AQUILINO	JR. ANCASH NRO. 327 JUN IN - HUANCAYO - HUANCAYO
17	20568790481	WISP UNITEL S.A.C.	AV. PASEO LA BREÑA NRO. 478 (PISO 3 - ESQUINA CON CALLE JUNIN) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
18	10422438152	GUTIERREZ PRIVAT JOSE CARLOS	PAS. LA BREÑA NRO. 220 JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
19	20486344947	@TELCOM S.R.L.	JR. ANCASH NRO. 536 INT. 1 (ALT. LORETO Y LIMA) JUN IN - HUANCAYO - HUANCAYO
20	10423884563	GOMEZ URBAY ELIZABETH GRACIELA	JR. AYACUCHO NRO. 477 (ENTRE REAL Y AREQUIPA S67115648) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
21	10415976742	PRUDENCI CUELA GIANCARLO	AV. LEANDRA TORRES NRO. 234 (SEGUNDO PISO AL COSTADO DE CHIFA CENTRO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO

22	10437005996	CORONADO CAMPOS EDWIN RONEL	AV. FERROCARRIL NRO. 506 JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
23	10104476045	BENDEZU ROCA GLORIA REYNA	AV. FERROCARRIL NRO. 1302 (ESQUINA CON JR. CAJAMARCA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
24	10200519481	MASGO NAUPAY ROMA LIVIA	JR. HUANUCO NRO. 325 (ENTRE HUANUCO Y ANCASH) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
25	20486531381	S & C COMUNICACIONES S.R.L.	JR. LORETO NRO. 609 INT. 201 (OF.201-202 2DO PISO, ALT MOQUEGUA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
26	20486645807	SISTEL INGENIEROS S.A.C.	JR. LORETO NRO. 563 HUANCAYO CERCADO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
27	10404458774	PAITAMPOMA VASQUEZ ROSANA HILCIADA	PROLONGACION HUANUCO NRO. 453 (ESPALDAS DEL ESTADIO 4° CENTENARIO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
28	10200621391	LARA CASTILLO NESTOR	AV. GIRALDEZ NRO. 306 (ESQ CON OMAR YALI) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
29	10429444387	ESPINOZA ALEGRE JACCLINI	PROL.PACHITEA NRO. 155 (ENTRE CAJAMARCA Y FERROCARRIL) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
30	10198074026	EGOAVIL TAIPE FELIX JUAN	JR. OMAR YALI NRO. S/N (N.473 ENTRE PUNO Y GIRALDEZ) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
31	10198422776	MOJICA LAGOS GLADYS JESUS	JR. MANTARO NRO. 700 (N. 702) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
32	10418725325	CAJAMALQUI DAVILA OSCAR ALBERTO	AV. SAN CARLOS NRO. 1641 (4 CDRAS UNIVERSIDAD CONTINENTAL) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
33	10410844660	CUICAPUSA RIOS JOSE LUIS	PROL. CAJAMARCA NRO. 269 (INT A- DE FFCC Y CAJAMARCA A 2 CDRAS) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
34	10200765741	AMAYA JESUS CARLOS ALBERTO	JR. CAJAMARCA NRO. 292 INT. P 2° (ENTRE ANCASH Y CAJAMARCA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
35	10425783021	NUÑEZ HUANCAUQUI ALFREDO HUGO	PJ. SAUL MUÑOZ MENACHO NRO. 121 (FRENTE A LA UNIVERSIDAD CONTINENTAL) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
36	10406740256	INGA CASTILLO LUIS FRANK	JR. CUSCO NRO. 402 HUANCAYO CERCADO (ENTRE CUSCO Y REAL) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
37	10410998136	PALOMINO FLORES GILBERT	JR. HUANCAS NRO. 793 (10MTRS D HUANCAS Y GIRALDEZ) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
38	10199684286	LEIVA ORIHUELA ROSALIA ANGELICA	JR. AREQUIPA NRO. 425 (S67102381) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
39	20486864517	ASISTEL E. I.R.L.	JR. HUANUCO NRO. 689 (ALT. LIBERTAD FRENTE REST. LEOPARDO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
40	10409028271	LEZAMA VEGA TANIA PAOLA	AV. DANIEL ALCIDES CARRION NRO. 1145 (1145A-FTE CLINICA ORTEGA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
41	10200991953	ARANA RIVERA CARLOS RAFAEL	AV. LEANDRA TORRES NRO. 699 (LEANDRA TORRES Y PUNO-ALT OVELISCO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
42	10455383019	PARIONA DE LA PEÑA JOSE EDUARDO	AV. GIRALDEZ NRO. 1035 SEC. HUANCAYO 10 (S78401790 ENTRE GIRALDEZ Y JOSE OLAYA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO

43	10199518424	HINOSTROZA ARROYO FRANCISCO ROGER	JR. PUNO NRO. 514 (ENTRE REAL Y AREQUIPA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
44	10108674895	INGA BRUNO MARISOL	AV. PASEO LA BREÑA NRO. 446 (ENTRE LIBERTAD Y JUNIN) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
45	10417492726	HINOJOSA INOCENTE LIZ GENNMA	JR. CUZCO NRO. 437 (MDIA.CDRA. DE LA REAL) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
46	10439779824	MACURI GARCIA MONICA	CAJAMARCA NRO. 175 (ALTURA FERROCARRIL) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
47	10198091711	JEREMIAS MENDOZA NORMA BETTY	JR. CAJAMARCA NRO. 392 (A 20 MTS DE CALLE REAL.) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
48	10467058385	RODRIGUEZ GARAY JOHN BRUCE	CAL. REAL NRO. 261 INT. 3N25 (CENTRO COMERCIAL HUANCAYO REAL-3ER NIVEL) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
49	10454830038	PERALTA PAREDES DORIS MARGOTH	MZA. U LOTE 47 COO. SANTA ISABEL (AV ORION-ALT CON JR OMEGA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
50	10236452269	MONTES YAÑAC PELAYO	JR. ICA NRO. 299 (ESQ. CON JR. MANTARO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
51	10466308345	ESPINOZA VARGAS DANIEL LEONARDO	JR. LIMA NRO. 151 INT. 302 HUANCAYO CERCADO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
52	10451542180	DURAN PASCUAL JOSE MANUEL	JR. ICA NRO. 565 HUANCAYO CERCADO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
53	10198512821	DU EÑAS QUISPE ZOSIMO SELCIO	AV. LIBERTADORES NRO. 672 (ALT COLEGIO RAMIRO VILLAVARDE) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
54	10198061803	LUCAS SILVA EUGENIO	PRL. PACHITEA NRO. 157 (FTE MCADO MODELO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
55	20541312758	CORPORACION Y REPRESENTACION LIANG E.I.R.L.	JR. CALIXTO NRO. 563 INT. 101 (ENTRE ANCASH Y MARAÑON 1 PISO LOCUTORIO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
56	20486300818	ANTONIO-MATTOS CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.	PRO. PIURA NUEVA NRO. 355 URB. CERCADO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
57	10802962458	MARQUINA OSORIO CARLOS ENRIQUE	PRO. PIURA NUEVA NRO. 356 (ENTRE HUANCAS Y PIURA MERCADP MAYORISTA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
58	20568800975	CONSORCIO ACOSTA RAMOS S.A.C.	JR. SANTA ROSA NRO. 329 A.H. SANTA ROSA JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
59	20521981947	G & F PERU GROUP SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - G & F PERU GROUP SAC	AV. ICA NRO. 1210 HUANCAYO CERCADO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
60	20600099281	TELECOMUNICACIONES JEFFRY TV E.I.R.L.	JR. LIMA NRO. 326 INT. 005 (GALERIA SANTA LUCIA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
61	20600297369	INGENIEROS J & J MV SERVICIOS GENERALES SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	AV. AV.CIRCUNVALACION NRO. 427 (ALT DE CERRITO DE LA LIBERTAD) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
62	20600327918	INVERSIONES GRUPO CARNAM S.A.C.	CAL. REAL NRO. 261 INT. 1N-B SEC. HUANCAYO SECTOR 16 (6TO PISO - OFICINA 601 - AZOTEA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
63	20600885406	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES JUNIN S.AC.	PJ. SANTA ROSA NRO. 266 SAN CARLOS (ALT.2CDRA SN ANTONIO-CSTAD DISCOTEC NOCH) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO

64	20601436630	BETTER COMUNICACION E.I.R.L.	CAL. REAL NRO. 381 HUANCAYO CERCADO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
65	20601588031	INVERSIONES TELECOM GLOBAL S.A.C.	PRO. JOSE OLAYA NRO. 590 SEC. 09 (S67211475-ENTRE PROL. CENTENARIO Y OLAYA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
66	20601695503	NUGU TELECOMUNICACIONES PERU EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	JR. CUSI NRO. 290 URB. LAS COLINAS DE SAN ANTONIO (A 2 CDR DE POLIDEPÓRTIVO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
67	20606125268	SMART CONECTION SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	JR. ANGARAES NRO. 236 (3ER PISO- ENTRE CALLE REAL Y ANCASH) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
68	20602169589	GRUPO FRABER NETWORK S.A.C.	AV. HUANCVELICA NRO. 798 HUANCAYO CERCADO (ESQUINA CON JR. PIURA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
69	20602514910	SOLUCIONES S & R HUANCAYO S.R.L.	JR. LIMA NRO. 1844 ANX. CAJAS CHICO (MED CDRA ANTES DEL PARQUE DE PERIODISTAS) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
70	20602525415	DYR COMUNICACIONES S.A.C.	JR. LIBERTAD NRO. 104 HUANCAYO CERCADO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
71	20606139161	NEGOCIOS & TECNOLOGIAS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	JR. SAN ALFONSO NRO. 132 URB. SANTA LUCIA JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
72	20604217939	LUMUS MAXIMA SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA - LUMUS MAXIMA S.A.C.	AV. SAN CARLOS NRO. 189 (S67039045- 1 CDRA DE OPEN PLAZA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
73	20604478112	LAZAY SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA - LAZAY S.R.L.	AV. LOS COMUNEROS NRO. 815 (2CDS ESTADIO HYO-ENTRE TARAPACA Y OLAYA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
74	20604662541	MCELL SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	JR. AMAZONAS) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
75	20604829985	TELECOMUNICACIONES GUERRA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	JR. LIBERTAD NRO. 130 (COSTADO DE MACRO REGIONAL DE LA PNP) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
76	20604859507	EMPRESA TELCOM Y BUSINESS SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	CAL. REAL NRO. 261 INT. 501 HUANCAYO CERCADO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
77	10748782473	MANDUJANO CARO ELVIS GUSTAVO	JR. LORETO NRO. 353 (S67843284 COSTADO DEL GOBIERNO REGIONAL) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
78	20605182063	INVERSIONES ESTRADA & PACHECO SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	JR. ICA NRO. 273 (COSTADO PARQUE INMACULADA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
79	20605331441	SHOPNEAR SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CAL. CUSCO NRO. 310 INT. 22 (INTERIOR EDIFICIO VIRTUAL CENTER) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
80	20605589724	INVERSIONES F Y G SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	JR. CALIXTO NRO. 548 (S67218242 A ESPALDAS DE LOS BOMBEROS) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
81	20553514577	WJG - TELECOMUNICACIONES S.A.C.	PJ. LAS RETAMAS MZA. B INT. LT38 OTR. SECCION HUANCAYO JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
82	20605656227	CORPORACION MARAVAL S.A.C.	AV. HUANCVELICA NRO. 807 SEC. HUANCAYO SECTOR 19 (ENTRE JR PIURA Y HUANCVELICA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
83	20605734597	INVERSIONES FLAURA E.I.R.L.	AV. CALLMEL DEL SOLAR NRO. 1454 SEC. HUANCAYO SECTOR 06 (FTE DEL NUEVO HOSPITAL DEL CARMEN) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO



84	10462093841	ESPINOZA SANTOS FIORELLA ANGIE	PRO. ICA NRO. 156 (AL COSTADO DERECHO DEL REAL PLAZA) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
85	20605973524	SINTELCOM SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	JR. PUNO NRO. 689 INT. 302 (2 CDRAS DEL PARQUE CONSTITUCION) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
86	20606013877	GRUPO INVERSIONES ÁVALON SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA	JR. HUANCAS NRO. 470 INT. 101 (ESQUINA CON AV. CENTENARIO) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO
87	20606286008	HUACO EURO CENTER EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CAL. REAL NRO. 517 INT. C HUANCAYO CERCADO (OFICINA 404) JUNIN - HUANCAYO - HUANCAYO

Nota: Elaboración propia

### C. Muestreo

El muestreo es aleatorio simple, al respecto Martínez (2019), menciona:

Este método permite que la selección de todos los elementos que constituyen la población tengan la misma posibilidad de ser incluidos en la muestra. Cada elemento que constituye la muestra puede haber sido seleccionado una sola vez, lo que generalmente ocurre, denominándose *extracciones sin reposición*; en otras ocasiones, cada elemento puede ser elegido más de una vez en la misma muestra, situación que puede ocurrir cuando la población es pequeña o cuando el elemento no se destruye; en estos casos se dice que las *extracciones son realizadas con reposición*. El método de *muestreo aleatorio simple* es de gran importancia cuando la población no es grande o, siendo grande, se concentra en un área pequeña (p. 17).

- **Criterios de exclusión.** Se excluyen a las medianas y grandes empresas de telecomunicaciones.

➤ **Criterios de inclusión**

- A las empresas del sector de telecomunicaciones de Huancayo.
- Se incluye a empresas registradas formalmente en la SUNAT y que estén en la condición activa y hábiles.
- Se incluye a trabajadores que tengan conocimiento sobre las variables estudiadas.

**4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En principio, es necesario tomar en consideración la acertada precisión que nos hace Bernal (2016) quién refiere que “en la actualidad, la investigación científica ofrece una diversidad de métodos” (p. 244), por consiguiente, las técnicas mencionadas responden a la premisa aludida.

**A. Técnicas de recolección de datos**

a) Encuesta

**B. Instrumentos de recolección de datos**

El cuestionario

➤ **Confiabilidad del instrumento**

Esta evaluación nos permitió establecer la coherencia interna de los instrumentos, así como obtener un valor para determinar la confiabilidad de los mismos.

- Confiabilidad del instrumento referido a la variable gestión financiera:

**Tabla 5**

		N	%
Casos	Válido	87	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	87	100,0

**Tabla 6**

*Estadísticas de fiabilidad de la primera variable*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	15

- Confiabilidad del instrumento referido a la variable operatividad de las Mypes:

**Tabla 7**

*Estadísticas de fiabilidad de la segunda variable*

A. C.	N de elementos
,954	15

El resultado del Alfa de Cronbach para ambas variables fue de 0,936 y de 0,954 que demuestra una confiabilidad excelente.

➤ **Validez del instrumento**

Mediante el juicio de expertos.

Por otro lado, es pertinente la utilización de los datos, los cuales serán anexados al final del informe de la tesis que se desarrollara.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

La información fue recopilada a través de la recolección de datos y se organizó utilizando el software estadístico SPSS versión 25, el cual se utilizó para realizar análisis estadísticos descriptivos e inferenciales.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

La presente investigación se realizó respetando los principios de ética, por ello mencionamos a continuación:

- Consentimiento informado.
- Responsabilidad.
- Protección de los sujetos encuestados.
- Veracidad

#### *NORMAS DE COMPORTAMIENTO ÉTICO DE QUIENES INVESTIGAN*

Como investigadores también nos sujetamos a una serie de normas éticas cuya relación la incluimos a continuación:

1. Autocontrol
2. Autonomía
3. Citación correcta
4. Coherencia
5. Confidencialidad
6. Honestidad
7. Humildad
8. Justicia
9. Objetividad
10. Perseverancia
11. Prudencia
12. Respeto



## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Presentación y análisis de resultados

Luego de haber aplicado los instrumentos de recolecta de datos, los cuales han sido previamente validados mediante el juicio de expertos; asimismo, han pasado por la confiabilidad, desarrollado con el coeficiente alfa de Crombach; se realizó la tabulación y se determinó las tablas que se muestran a continuación:

#### A. Descripción de los resultados de la variable “Gestión financiera”

**Tabla 8**

*Distribución de frecuencias de la variable “Gestión Financiera”*

GESTIÓN FINANCIERA												
N°	DIMENSIÓN	ÍTEMS	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		MUCHAS VECES		SIEMPRE	
			fi	hi%	fi	hi%	Fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL	¿La planificación dentro de su empresa es considerada de gran importancia?	1	1	5	6	42	48	32	37	7	8
2		¿Con que frecuencia se realiza la planificación dentro de su empresa?	0	0	5	6	43	49	27	31	12	14

3		¿Considera Ud. que el control de los recursos de la empresa constituye una herramienta básica para el logro de los propósitos de la empresa?	0	0	3	3	36	41	38	44	10	11
4		¿La planificación y el control presupuestario, en su organización es considerado de importancia?	0	0	0	0	40	46	40	46	7	8
5		¿Con qué frecuencia se da la planificación y el control presupuestario en su organización?	1	1	1	1	33	38	40	46	12	14
6	<b>CAPACITACIÓN DE LA GERENCIA</b>	¿Considera Ud. que el beneficio principal de la capacitación de la gerencia es consolidar los objetivos temporales?	0	0	2	2	42	48	37	43	6	7
7		¿La capacitación de la gerencia dentro de su organización con qué frecuencia se realiza?	1	1	1	1	42	48	29	33	14	16
8		¿Con qué frecuencia la capacitación a la gerencia y a la administración produce más beneficios que perjuicios?	0	0	2	2	42	48	37	43	6	7
9		¿Los beneficios obtenidos con la capacitación a la gerencia y a la administración son muy significativos y productivos para la organización?	0	0	5	6	42	48	36	41	4	5
10		¿Considera Ud. qué es relevante tener que capacitar a la gerencia y a la administración?	0	0	2	2	33	38	28	32	24	28
11	<b>DESARROLLO EMPRESARIAL</b>	¿En la empresa se promueve el desarrollo empresarial?	0	0	2	2	42	48	37	43	6	7
12		¿Considera Ud. que el desarrollo empresarial debe cumplir etapas bien definidas?	1	1	1	1	33	38	40	46	12	14
13		¿Para Ud. la creatividad e innovación deben ser parte del desarrollo empresarial?	0	0	0	0	40	46	40	46	7	8

14		¿En la organización empresarial se evidencia cambios creativos e innovadores que han permitido el desarrollo empresarial?	0	0	0	0	40	46	40	46	7	8
15		¿Considera Ud. que el no precisar los objetivos de corto, mediano y largo plazo constituyen los obstáculos que presenta el desarrollo empresarial de su organización?	0	0	0	0	40	46	40	46	7	8

### a. Análisis de la dimensión “Planificación y control”

Respecto a esta dimensión se plantearon cinco interrogantes; la primera pregunta estuvo formulada en los siguientes términos; ¿La planificación dentro de su empresa es considerada de gran importancia?; las respuestas emitidas mostraron que para el 48% a veces se dio importancia a la planificación, mientras que el 37% consideró que muchas veces y el 8% refirió que siempre; sumadas estas opciones, vemos que en la mayoría de empresas se dio la importancia debida de la planificación, sólo el 1% indicó que nunca y el 6% dijo casi nunca.

Para el 49% de los encuestados A veces se realizó la planificación dentro de su empresa, el 31% indicaron que muchas veces y el 14% refirió que siempre; un reducido 6% consideró que casi nunca.

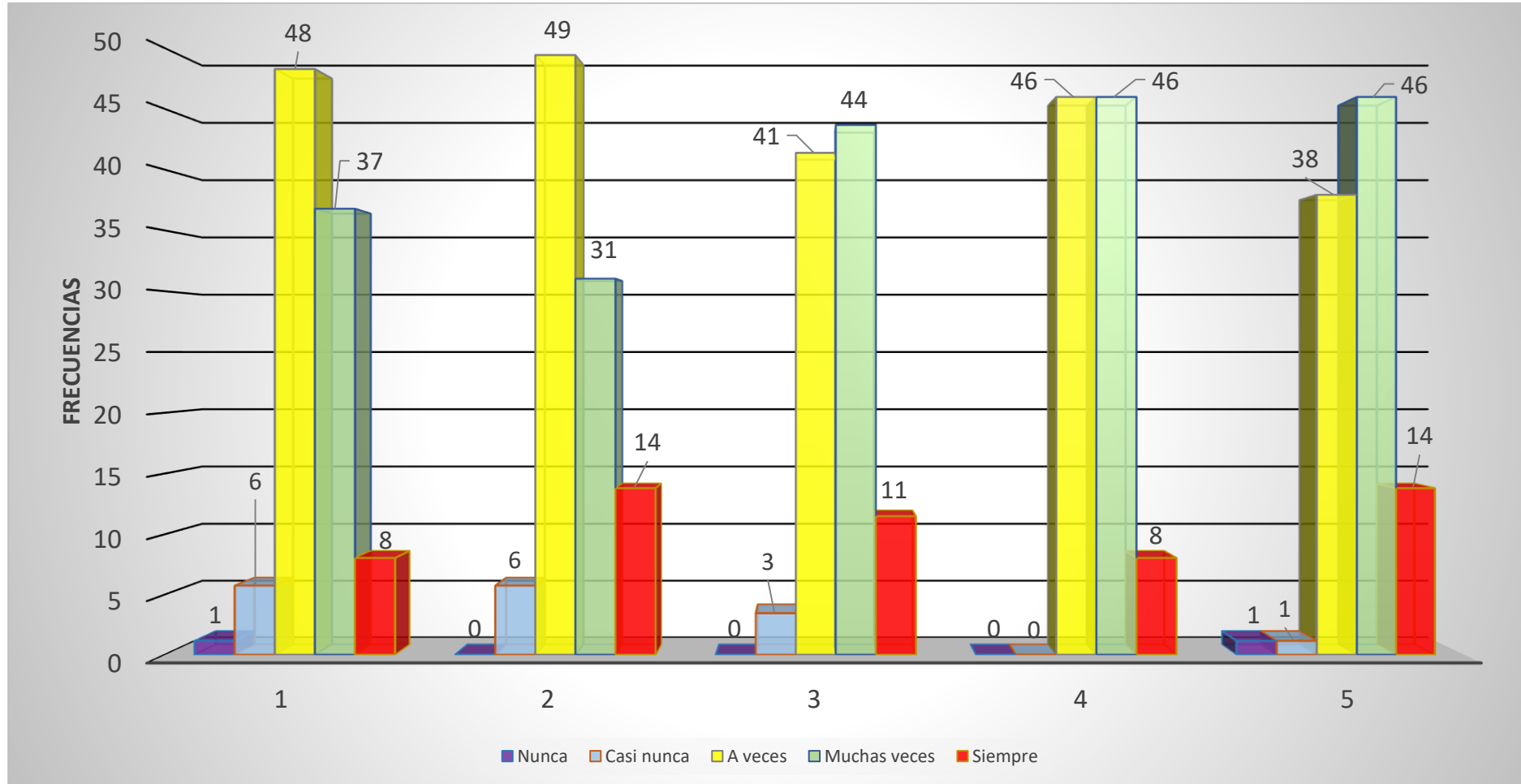
Otra de las preguntas fue: ¿Considera Ud. que el C. para el logro de los propósitos de la empresa?, las respuestas emitidas mostraron que para el 41% a veces se logró el propósito de la empresa gracias a la herramienta del control de los recursos, mientras que el 44% consideró que muchas veces y el 11% refirió que siempre; sólo el 3% indicó que casi nunca.

Asimismo, se les preguntó: ¿La planificación y el control presupuestario, en su organización es considerado de importancia?, al respecto el 46% de los encuestados dijo que a veces, en el mismo porcentaje indicaron que muchas veces y el 8% refirió que siempre; como se ve la planificación y el control presupuestario fueron considerados de gran importancia.

Finalmente, las preguntas: ¿Con qué frecuencia se da la planificación y el control presupuestario en su organización?, al respecto el 38% de los encuestados manifestaron que algunas veces, el 46% dijo que muchas veces y el 14% indicaron que siempre; de los resultados se desprende que acumulativamente, la mayoría consideró que se si se ejecuta la planificación y el control presupuestario; solo el 1% negó dicha acción.

**Figura 3**

*Gráfico de frecuencias relativas para la dimensión "Planificación y control"*



**b. Análisis de la dimensión “Capacitación de la gerencia”**

Para a esta dimensión se formularon cinco interrogantes; la primera pregunta fue; ¿Considera Ud. que el beneficio principal de la CG?; las respuestas emitidas mostraron que para el 48% a veces los objetivos temporales fueron producto de la capacitación de la gerencia, mientras que el 43% consideró que muchas veces y el 7% refirió que siempre; sumadas estas opciones, vemos que en la mayoría concuerda y acepta tal enunciado, sólo el 2% indicó que casi nunca.

Para el 48% de los encuestados a veces se realizó la capacitación de la gerencia dentro de su empresa, el 33% indicaron que muchas veces y el 16% refirió que siempre; un reducido 1% consideró que nunca.

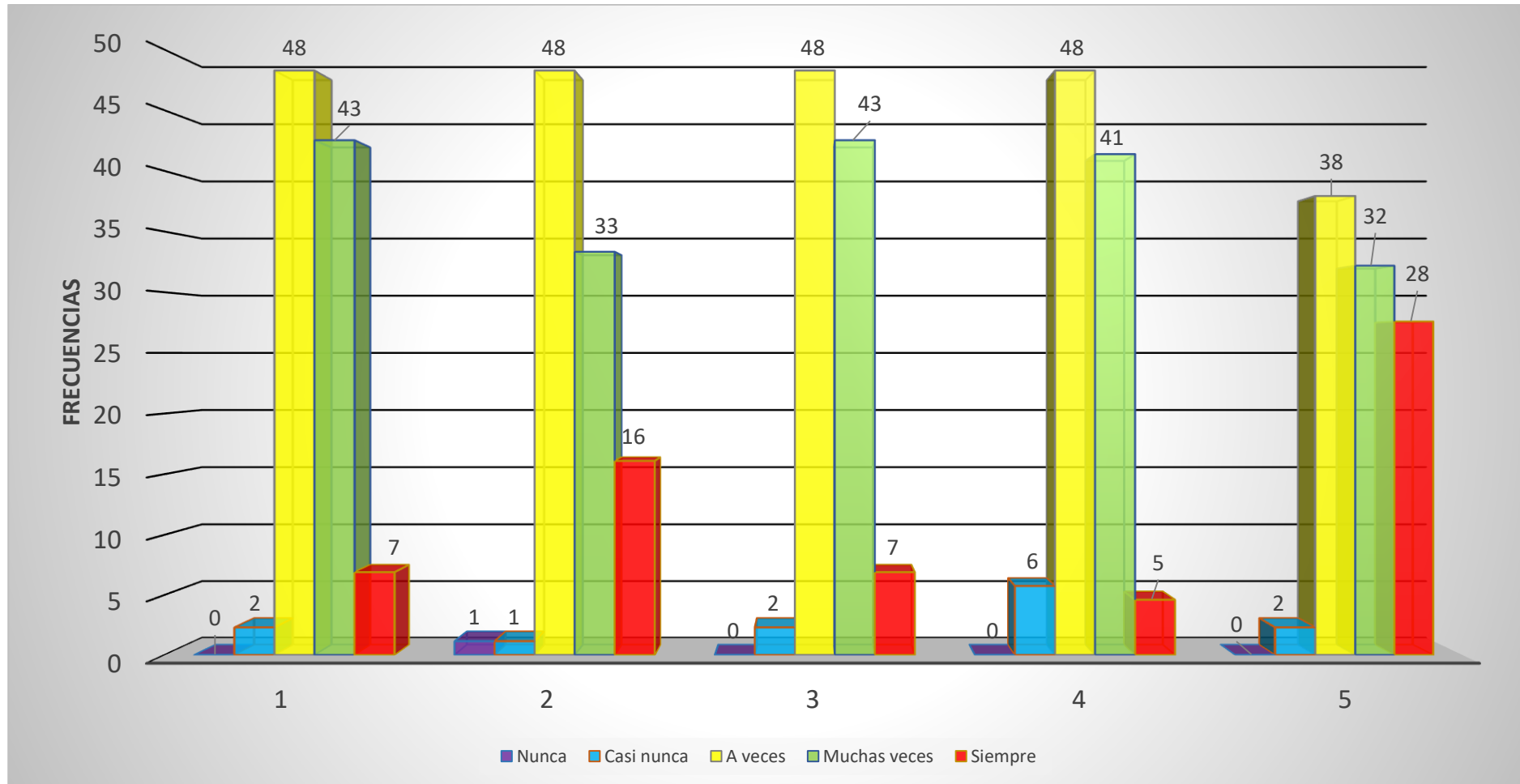
Otra de las preguntas fue: ¿Con qué frecuencia la CG produce más beneficios que perjuicios?, las respuestas emitidas mostraron que para el 48% a veces se logró beneficios que perjuicios con la CG y la administración, mientras que el 43% consideró que muchas veces y el 7% refirió que siempre; sólo el 2% indicó que casi nunca.

De igual manera, se les preguntó: ¿Los beneficios obtenidos con la CG y a la administración son muy significativos y productivos para la organización?, al respecto el 48% de los encuestados dijo que a veces, el 41% indicaron que muchas veces y el 5% refirió que siempre; como se ve fueron significativos y productivos los beneficios producidos por la capacitación.

Finalmente, también en esta dimensión se les formuló la siguiente pregunta: ¿Considera Ud. qué es relevante tener que capacitar a la gerencia y a la administración?, al respecto el 38% de los encuestados manifestaron que algunas veces, el 32% dijo que muchas veces y el 28% indicaron que siempre; de los resultados se desprende que acumulativamente la mayoría consideró de relevante las capacitaciones; solo el 2% manifestaron que casi nunca.

**Figura 4**

*Gráfico de frecuencias relativas para la dimensión “Capacitación de la gerencia”*



**c. Análisis de la dimensión “Desarrollo empresarial”**

Las preguntas: ¿En la empresa se promociona el desarrollo empresarial?; las respuestas emitidas mostraron que para el 48% a veces se promocionaron el desarrollo empresarial, mientras que el 43% consideró que muchas veces y el 7% refirió que siempre; sólo el 2% indicó que nunca casi nunca.

Para el 38% de los encuestados a veces el desarrollo empresarial debe cumplir etapas bien definidas, el 46% indicaron que muchas veces y el 14% refirió que siempre; un reducido 1% consideró que nunca.

Otra de las preguntas fue: ¿Para Ud. la creatividad e innovación deben ser parte del desarrollo empresarial?, las respuestas emitidas mostraron que para el 46% a veces la creatividad e innovación debieron ser parte del desarrollo empresarial; el 46% consideró que muchas veces y el 8% refirió que siempre.

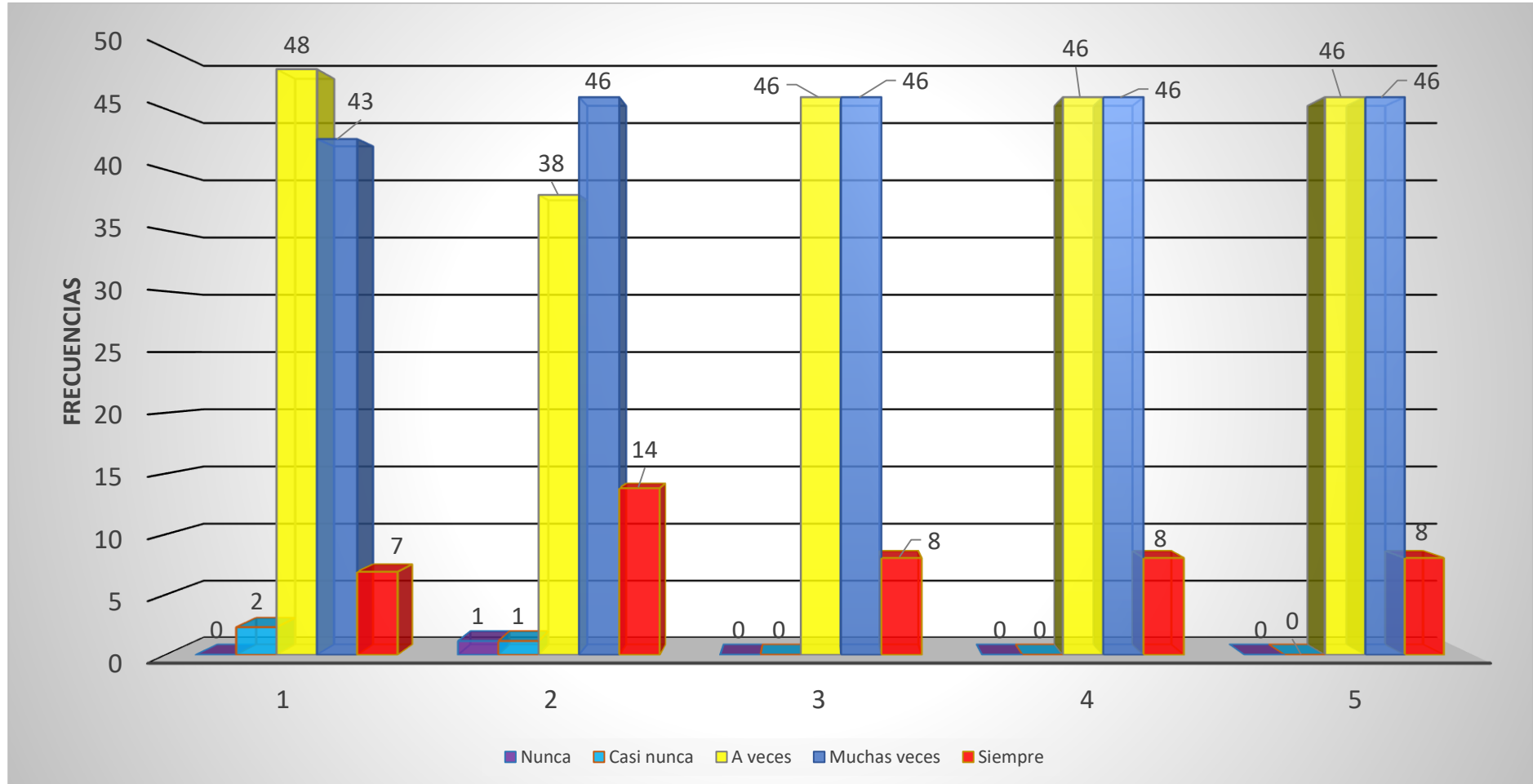
De igual manera, se les preguntó: ¿En la organización empresarial se evidencia cambios creativos e innovadores que han permitido el desarrollo empresarial?, al respecto el 46% de los encuestados dijo que a veces, otro 46% indicaron que muchas veces y el 8% refirió que siempre.

Finalmente, sobre los objetivos, al respecto el 46% de los encuestados manifestaron que a veces, en el mismo porcentaje dijeron que muchas veces y el 8% indicaron que siempre constituyen obstáculos la falta de precisión en los objetivos temporales.



**Figura 5**

*Gráfico de frecuencias relativas para la dimensión “Desarrollo empresarial”*



## B. Descripción de los resultados de la variable “Operatividad de las MYPEs”

Elaboramos la siguiente tabla para realizar las siguientes interpretaciones:

**Tabla 9**

*Distribución de frecuencias de la variable “Operatividad de las MYPEs”*

OPERATIVIDAD DE LAS MYPEs												
N°	DIMENSIÓN	ÍTEMS	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		MUCHAS VECES		SIEMPRE	
			fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
1	OPTIMIZACIÓN DE SERVICIOS OPERATIVOS	¿Los trabajadores contratados son incluidos bajo evaluaciones de sus capacidades?	0	0	0	0	40	46	40	46	7	8
2		¿En el desarrollo de las actividades, los trabajadores muestran competencia en sus funciones?	0	0	2	2	32	37	29	33	24	28
3		¿El personal del área de contabilidad, brinda información sobre la situación de la empresa?	0	0	3	3	34	39	40	46	10	11
4		¿Los trabajadores de la empresa, contribuyen para el logro de metas?	1	1	1	1	41	47	30	34	14	16
5		¿Los colaboradores de las empresas, coadyuvan al logro de objetivos?	1	1	1	1	32	37	41	47	12	14
6	NIVEL DE OPERATIVIDAD DE LOS TRABAJADORES	¿En la Empresa donde Ud. trabaja, se destina recursos económicos para la capacitación de los trabajadores?	1	1	1	1	32	37	41	47	12	14
7		¿Al evaluar el desempeño de los trabajadores, está se realiza bajo criterios claros?	0	0	2	2	42	48	37	43	6	7
8		¿En la empresa, los trabajadores están comprometidos para el logro de los objetivos?	1	1	1	1	32	37	41	47	12	14

9		¿Los avances de los objetivos son evaluados por la empresa?	0	0	0	0	40	46	40	46	7	8
10		¿En la empresa se realiza una evaluación de los logros obtenidos?	0	0	3	3	34	39	40	46	10	11
11	<b>NIVEL DE COMPROMISO AL SERVICIO</b>	¿En la empresa se corrobora que los trabajadores conozcan detalladamente los objetivos de la organización?	1	1	1	1	32	37	41	47	12	14
12		¿En la empresa se corrobora que los trabajadores comprendan los objetivos de la organización?	0	0	0	0	40	46	40	46	7	8
13		¿Con que frecuencia en la empresa comprenden los objetivos institucionales?	2	2	0	0	36	41	37	43	12	14
14	<b>NIVEL DE COMPROMISO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	¿En la empresa, se toma en consideración criterios de satisfacción de los clientes?	2	2	0	0	8	9	48	55	29	33
15		¿En la empresa se dan evaluaciones que midan la satisfacción de los clientes?	1	1	1	1	32	37	41	47	12	14

**a. Análisis de la dimensión “Optimización de servicios operativos”**

La primera pregunta estuvo formulada en los siguientes términos; ¿Los trabajadores contratados son incluidos bajo evaluaciones de sus capacidades?; las respuestas emitidas mostraron que para el 46% a veces existió evaluaciones para la contrata de trabajadores, mientras que en ese mismo porcentaje consideró que muchas veces, y el 8% refirió que siempre; sumadas estas opciones, vemos que en la mayoría de empresas impera la evaluación de capacidades.

Para el 37% de los encuestados a veces los trabajadores muestran competencias en sus funciones, el 33% indicaron que muchas veces y el 28% refirió que siempre; un reducido 2% consideró que casi nunca.

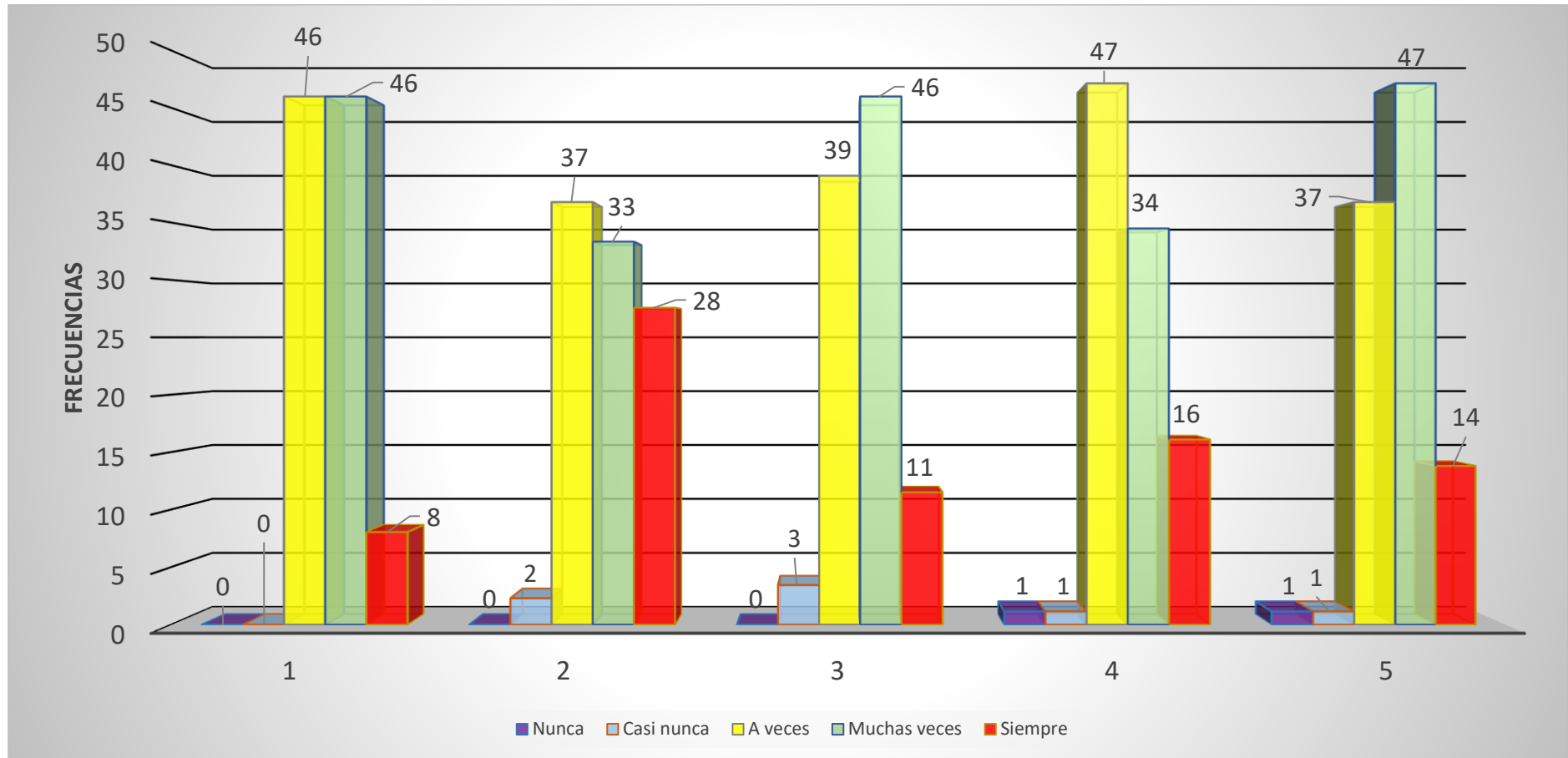
Otra de las preguntas fue: ¿El personal del área de contabilidad, brinda información sobre la situación de la empresa?, las respuestas emitidas mostraron que para el 39% a veces el personal del área de contabilidad informó sobre la situación de la empresa, mientras que el 46% consideró que muchas veces y el 11% refirió que siempre; sólo el 3% indicó que casi nunca.

Asimismo, se les preguntó: ¿Los trabajadores de la empresa, contribuyen para el logro de metas?, al respecto el 47% de los encuestados dijo que a veces, el 34% de los encuestados indicaron que muchas veces y el 16% refirió que siempre; como se ve los trabajadores coadyuvaron al logro de metas.

Finalmente, también en esta dimensión se les formuló la siguiente pregunta: ¿Los colaboradores de las empresas, coadyuvan al logro de objetivos?, al respecto el 37% de los encuestados manifestaron que algunas veces, el 47% dijo que muchas veces y el 14% indicaron que siempre; de los resultados se desprende que la mayoría consideró que los colaboradores contribuyen al logro de los objetivos.

**Figura 6**

*Gráfico de frecuencias relativas para la dimensión “Optimización de servicios operativos”*



**b. Análisis de la dimensión “Nivel de operatividad de los trabajadores”**

La primera pregunta estuvo formulada en los siguientes términos; ¿En la Empresa donde Ud. trabaja, se destina recursos económicos para la capacitación de los trabajadores?; las respuestas emitidas mostraron que para el 37% a veces en la empresa se destinó recursos económicos para capacitar a los trabajadores, mientras que el 47% dijo muchas veces, y el 14% manifestó que siempre; sumadas estas opciones, vemos que la mayoría de encuestados afirma tal situación.

Para el 48% de los encuestados a veces existió criterios claros para evaluar el desempeño laboral, el 43% indicaron que muchas veces y el 7% refirió que siempre; un reducido 2% consideró que casi nunca.

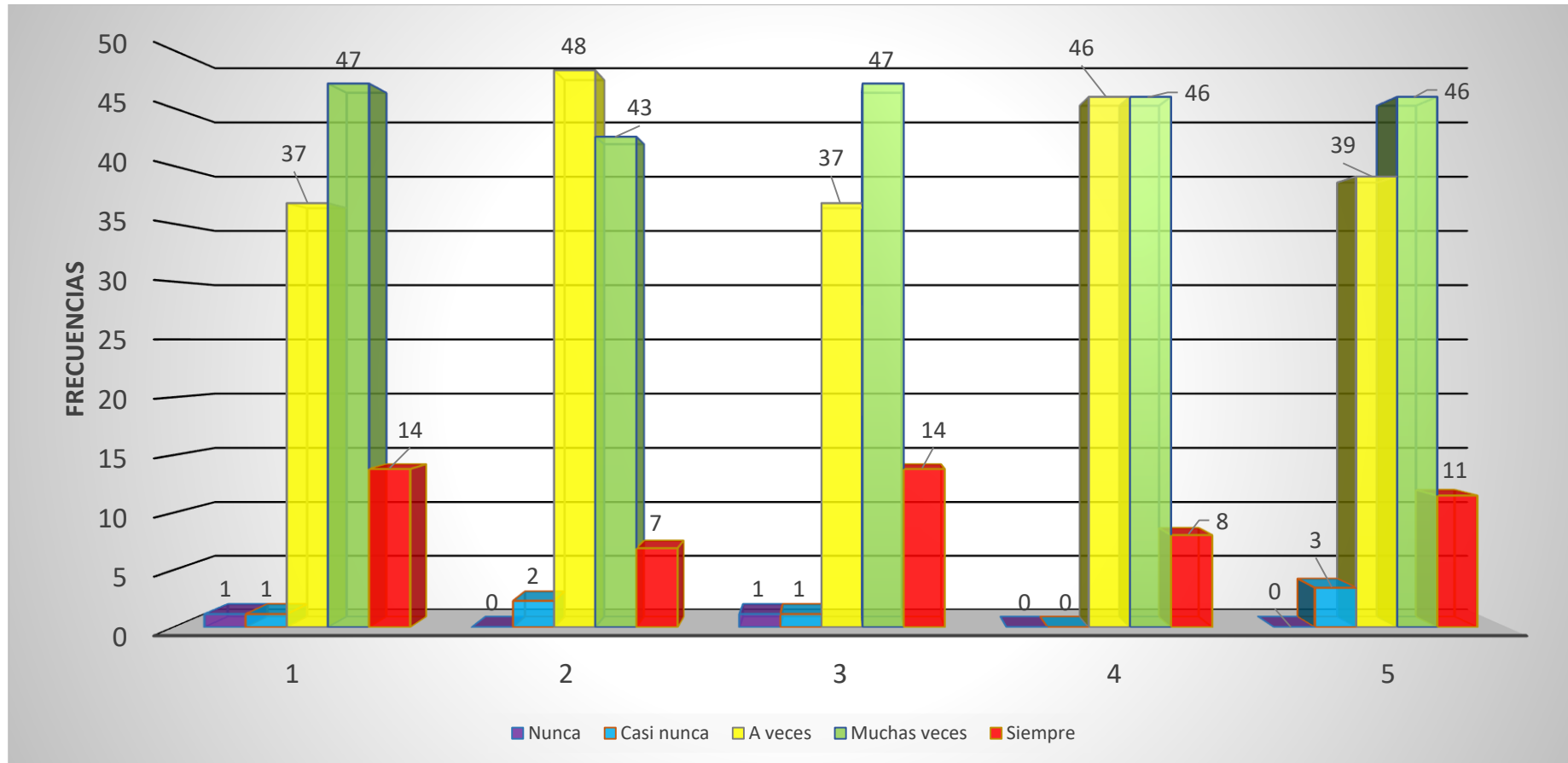
Otra de las preguntas fue: ¿En la empresa, los trabajadores están comprometidos para el logro de los objetivos?, las respuestas emitidas mostraron que para el 37% a veces se mostró compromiso de los trabajadores, mientras que el 47% consideró que muchas veces y el 14% refirió que siempre; sólo el 1% indicó que nunca.

Asimismo, se les preguntó: ¿Los avances de los objetivos son evaluados por la empresa?, al respecto el 46% de los encuestados dijo que a veces, otro 46% de los encuestados indicaron que muchas veces y el 8% refirió que siempre; como se ve los avances de los objetivos de alguna manera fueron evaluados por la empresa.

Finalmente, también en esta dimensión se les formuló la siguiente pregunta: ¿En la empresa se realiza una evaluación de los logros obtenidos?, al respecto el 39% de los encuestados manifestaron que a veces, el 46% dijo que muchas veces y el 11% indicaron que siempre; de los resultados se desprende que la mayoría consideró que existió una valoración de los logros obtenidos.

**Figura 7**

*Gráfico de frecuencias relativas para la dimensión “Nivel de operatividad de los trabajadores”*



**c. Análisis de la dimensión “Nivel de compromiso al servicio”**

Respecto a esta dimensión se formularon tres interrogantes, la primera pregunta estuvo formulada en los siguientes términos; ¿En la empresa se corrobora que los trabajadores conozcan detalladamente los objetivos de la organización?; las respuestas emitidas mostraron que para el 37% a veces en la empresa se corroboró el conocimiento de los objetivos por parte de los trabajadores, mientras que el 47% dijo muchas veces, y el 14% manifestó que siempre; sólo el 1% negó dicha acción.

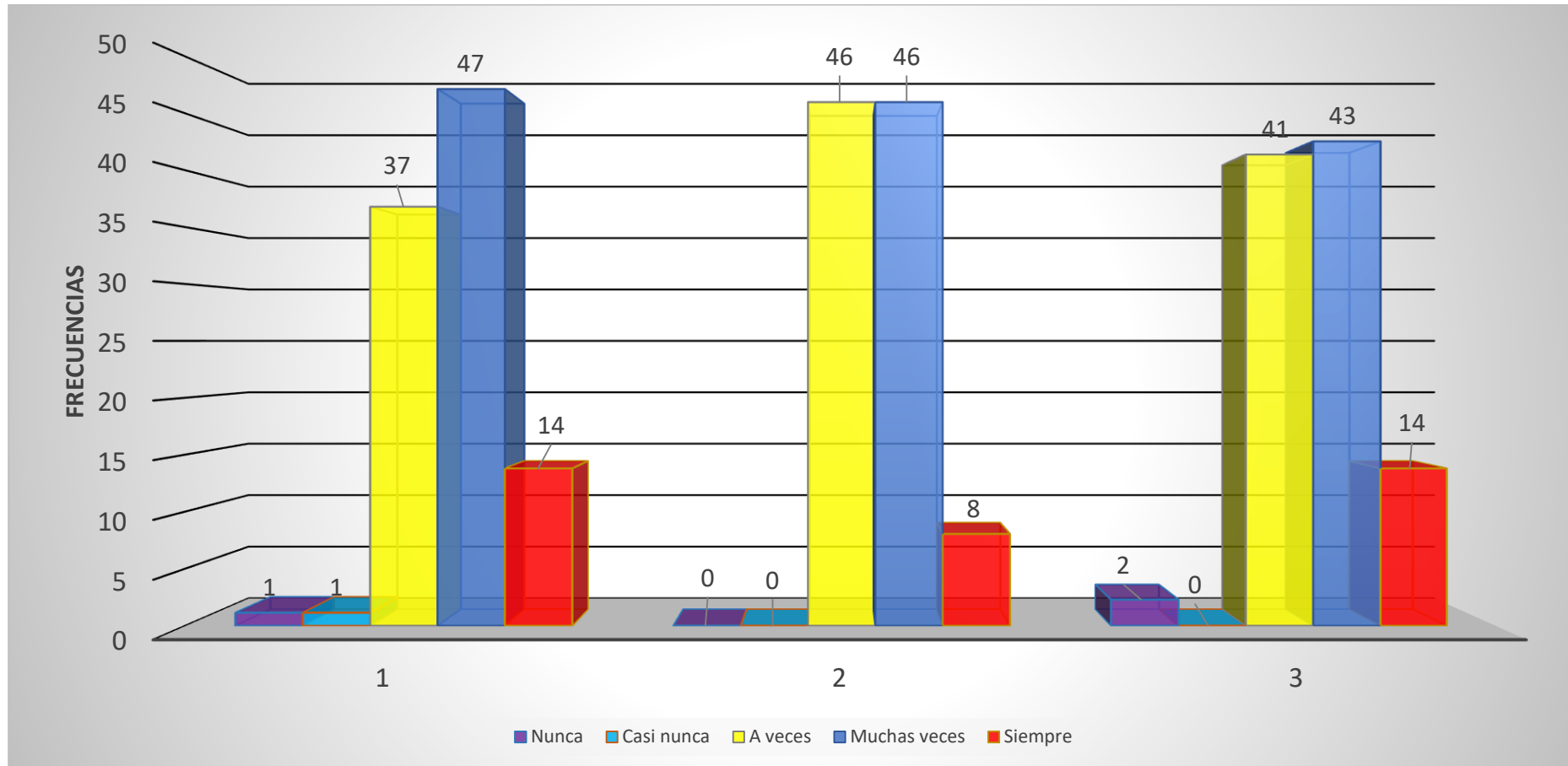
Para el 46% de los encuestados a veces en la empresa se corroboró la comprensión de los objetivos por parte de los trabajadores, otro 46% indicaron que muchas veces y el 8% refirió que siempre. De las respuestas se desprende que la totalidad de los encuestados de alguna manera aceptan que los trabajadores comprenden los objetivos organizacionales.

Otra de las preguntas fue: ¿Con que frecuencia en la empresa comprenden los objetivos institucionales?, las respuestas emitidas mostraron que para el 41% a veces se comprendió los objetivos institucionales, mientras que el 43% consideró que muchas veces y el 14% refirió que siempre; sólo el 2% indicó que nunca.



**Figura 8**

*Gráfico de frecuencias relativas para la dimensión “Nivel de compromiso al servicio”*



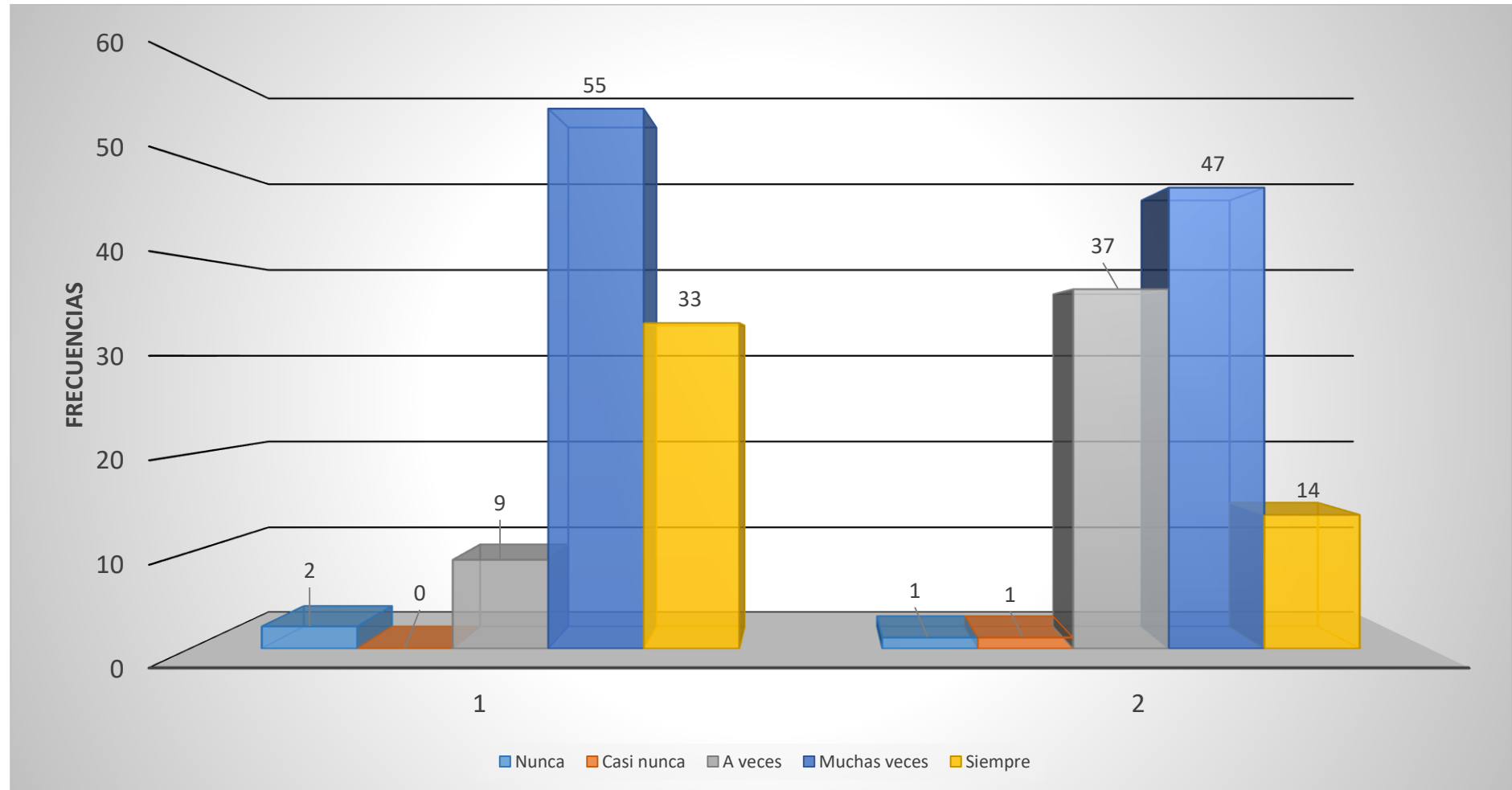
**d. Análisis de la dimensión “Nivel de compromiso a la satisfacción del usuario”**

Para la última dimensión se plantearon las siguientes preguntas: ¿En la empresa, se toma en consideración criterios de satisfacción de los clientes?; las respuestas emitidas mostraron que para el 9% a veces se consideró criterios de satisfacción, mientras que el 55% consideró que muchas veces, y el 33% refirió que siempre; solamente el 2% negó lo interrogado.

Finalmente, se les pregunto: ¿En la empresa se dan evaluaciones que midan la satisfacción de los clientes?, para el 37% de los encuestados a veces en la empresa se dieron evaluaciones para medir la satisfacción de los clientes; el 47% indicaron que muchas veces y el 14% refirió que siempre.

**Figura 9**

*Gráfico de frecuencias relativas para la dimensión “Nivel de compromiso a la satisfacción del usuario”*



## 5.2. Contrastación de hipótesis

La contrastación del enunciado hipotético se realizó mediante la prueba Rho; en tal sentido, damos a conocer los resultados de la contrastación.

### ❖ **Contrastación de la primera hipótesis específica**

#### ▪ **Planteamiento de la hipótesis:**

El enunciado de la hipótesis menciona:

Ha: La planificación y control se relaciona directa y significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

Ho: La planificación y control no se relaciona directa ni significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

#### ▪ **Nivel de significancia:**

El nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

#### ▪ **Estadístico de prueba:**

El estadístico de prueba es la Rho de Spearman.

Al evaluar los datos obtenemos la siguiente tabla:

**Tabla 10**

*Prueba de Rho de Spearman de la primera hipótesis específica*

	D1	OPERATIVIDAD
Rho de Spearman Coeficiente de correlación	1,000	,916**
Sig. (bilateral)	.	,000
N	87	87

#### ▪ **Lectura del p valor:**

Podemos apreciar que el  $p < 0,05$

- **Regla de decisión:**

Dado que la Rho es 0.916 y el  $p < 0,05$ , llegamos a aceptar la hipótesis alterna, es decir

Ha: La planificación y control se relaciona directa y significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

- ❖ **Contrastación de la segunda hipótesis específica**

- **Planteamiento de la hipótesis:**

La segunda hipótesis específica tiene el siguiente enunciado:

Ha: La capacitación de la gerencia se relaciona directa y significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

Ho: La capacitación de la gerencia no se relaciona directa ni significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

- **Nivel de significancia:**

Significación 5%

- **Estadístico de prueba:**

Rho de Spearman.

Al evaluar los datos obtenemos la siguiente tabla:

**Tabla 11**

*Prueba de Rho de la segunda hipótesis específica*

		D2	OPERATIVIDAD
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,766**

Sig. (bilateral)	.	,000
N	87	87

- **Lectura del p valor:**

P=0,000

- **Regla de decisión:**

Dado que  $Rho = 0,766$  y  $p < 0,05$ , llegamos a aceptar la hipótesis alterna, es decir:

Ha: La capacitación de la gerencia se relaciona directa y significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

- ❖ **Contrastación de la tercera hipótesis específica**

- **Planteamiento de la hipótesis:**

La hipótesis alterna está formulada en los siguientes términos:

Ha: El desarrollo empresarial se relaciona directa y significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo – 2021.

De igual manera se formuló la siguiente hipótesis nula:

Ho: El desarrollo empresarial no se relaciona directa ni significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

- **Nivel de significancia:**

Significancia 0.05

- **Estadístico de prueba:**

El estadístico de prueba es la Rho.

En el programa SPSS, obtenemos como resultado la siguiente tabla.

**Tabla 12**

*Prueba de Rho de la tercera hipótesis específica*

	D3	OPERATIVIDAD
Rho de Spearman Coeficiente de correlación	1,000	,875**
Sig. (bilateral)	.	,000
N	87	87

▪ **Lectura del p valor:**

P valor de 0,000

▪ **Regla de decisión:**

Como  $Rho = 0,875$  y el nivel de significación hallado es menor al 0,05, entonces se decide rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir:

Ha: El desarrollo empresarial se relaciona directa y significativamente en la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo – 2021.

❖ **Contrastación de la hipótesis general**

▪ **Planteamiento de la hipótesis:**

El enunciado es el siguiente:

Ha: La gestión financiera se relaciona directa y significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

Ho: La gestión financiera no se relaciona directa ni significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

- **Nivel de significancia:**

Significancia de 5%

- **Estadístico de prueba:**

El estadístico de prueba es la Rho.

Al introducir los datos en el SPSS obtenemos la siguiente tabla.

**Tabla 13**

*Prueba de Rho de la hipótesis general*

		<b>Gestión Financiera Operatividad</b>	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,892**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	87	87

- **Lectura del p valor:**

$p < 0,05$

- **Regla de decisión:**

En la tabla la Rho = 0,892 y p valor de 0,000 aceptamos la HI:

Ha: La gestión financiera se relaciona directa y significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.



## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Teniendo en cuenta que el **primer objetivo** es determinar la relación de la planificación y control con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021; en nuestros resultados podemos hallar que en el caso del 94% de las empresas la planificación es considerado de importancia, asimismo, el control constituye una herramienta básica y se realiza con variada frecuencia; este resultado nos conduce a tener en cuenta que en el contraste de hipótesis se comprueba la correlación entre la planificación y control con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones; dichos resultados no tienen similitud con el trabajo de **Mendiburu, J. (2019)** quién en su investigación destaca que en las Mypes de El Porvenir de Trujillo no existe controles sobre la gestión financiera y no se utiliza la planificación estratégica, situación que compromete la rentabilidad; además el 53% de los empresarios no está de acuerdo en tener un modelo de gestión financiera.

De igual manera, cuando nos percatamos del **segundo objetivo** que es determinar la relación de la capacitación de la gerencia y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021; apreciamos en los resultados que en el caso del 98% de las empresas, con variada frecuencia se da las capacitaciones de la gerencia por cuanto buscan consolidar objetivos y metas temporales que tienen que ver con el beneficio y a su vez son significativos y productivos para las empresas; asimismo, se demostró que si existe la relación de la capacitación de la gerencia y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, ya que la prueba de contraste de hipótesis así lo ratifica; Nuestros resultados se alinean con la investigación de **Rucoba, D. y Olivera, R. (2019)** quién manifiesta que los ciclos de crecimiento se dan gracias a la profesionalización y capacitación de los directivos; en tal sentido, es considerado como una oportunidad para potenciar a la empresa.

Mientras que el **tercer objetivo** señala determinar la relación del desarrollo empresarial y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021; los resultados demostraron que el 100% de los encuestados considera con variada frecuencia que el desarrollo empresarial se debe en gran medida a la creatividad e innovación las cuales generan cambios de corto, mediano y largo plazo, expresados estos en los objetivos empresariales; de igual manera, la prueba de contraste de hipótesis demostró la relación entre el desarrollo empresarial y la operatividad de las Mypes; en ese sentido va la investigación de **Ramírez, R. (2021)** quién toma en cuenta como parte del desarrollo empresarial a la rentabilidad económica que muestran las MYPEs, donde debido a una buena gestión entre ellas la gestión financiera, coadyuvará de manera significativa en la dimensión rentabilidad económica.

Finalmente, el **objetivo general** menciona determinar la relación de la gestión financiera y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021; nuestros resultados demostraron que efectivamente existe una relación significativa entre ambas variables y además esta relación es directa; resultados que de alguna manera se alinean con la investigación de **García, E. (2021)** quién menciona que a mayor gestión financiera, mayor es el rendimiento, que implícitamente es producto de la operatividad de los trabajadores.

Las consecuencias futuras de la investigación favorecen a una percepción aceptable y a la toma de decisiones en pos de la ejecución frecuente de una gestión financiera y una recurrente valoración de la operatividad de las MYPEs.

## CONCLUSIONES

1. Con el primer objetivo que menciona determinar la relación de la planificación y control con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021., concluimos que existe una relación directa y significativa entre la planificación y control con la operatividad de las MYPES de telecomunicaciones; aseveración mediante el 0,766, además  $p < 0,05$ , demostrándose un relación significativa; conclusión que se da con un 95% de confianza. De igual manera, la afirmación vertida es congruente con la teoría ya que como señala Caluña (2017), con la planificación financiera se alcanza los propósitos de la empresa; a través de evaluaciones y estimaciones considerando el buen control; afirmación que se corrobora en los resultados ya que en promedio del 96,2% de los encuestados consideran importante la herramienta de la planificación y el control el cuál se ejecuta dentro de las empresas de telecomunicaciones.
2. Teniendo en cuenta que el segundo objetivo específico menciona determinar la relación de la capacitación de la gerencia y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo – 2021; al respecto la teoría nos indica que la capacitación es una actividad de mejoramiento de la calidad de los recursos humanos, valiéndose de todos los medios de formación que conduzcan al incremento de conocimiento, desarrollo de habilidades y al cambio de actitudes (Mazabel), dicho planteamiento concuerda con nuestros resultados ya que como promedio el 97,2% de los encuestados resaltan que la capacitación se realiza con variada frecuencia y expresan la importancia para el logro de los objetivos y la generación de beneficios. De igual manera, lo resultados nos confirman que existe una relación directa y significativa entre la capacitación de la gerencia y la operatividad de las Mypes de

telecomunicaciones, afirmación que se da ya que la prueba de contrastación de hipótesis demuestra que  $Rho = 0,766$  y  $p < 0,05$ , conclusión que se da con un 95% de confianza.

3. Mediante el tercer objetivo ratificamos que; los resultados obtenidos demostraron que en las MYPEs de telecomunicaciones existe preocupación por el desarrollo empresarial, además hay interés por la innovación; afirmación que lo demuestran como promedio el 99,2% de los encuestados; asimismo, el resultado es de 0,875.
4. Finalmente, considerando que el objetivo general señala determinar la relación de la gestión financiera y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.; al respecto la teoría nos demuestra que la gestión financiera contribuye con el manejo responsable de la información contable con el fin de analizar, planear y distribuir recursos financieros de la empresa, dando lugar a la implementación de los principios económicos como base para la toma acertada de decisiones; además estas acciones concuerdan con la operatividad de las MYPEs ya que este aspecto prevé planes, programas, estrategias que la empresa implementa en las diferentes áreas; dicho argumento teórico concuerda con nuestra prueba de contraste de hipótesis que demostró una relación directa y significativa entre la gestión financiera y la operatividad de las MYPEs, mediante un  $r$  Spearman de 0,892.

## RECOMENDACIONES

1. Se sugiere la publicación de los resultados por cuanto nos ha de permitir tomar decisiones idóneas y fomentar políticas para mejorar la operatividad de las MYPEs, así como la gestión financiera; propuestas dadas en vista de que ambas variables se encuentran asociadas de manera significativa, resultado que se demostró en la presente investigación.
2. Se recomienda que los gerentes de las MYPEs de telecomunicaciones del distrito de Huancayo, en cooperación con organizaciones académicas, **programen y desarrollen capacitaciones y adiestramientos**, recomendación planteada por la necesidad de mejorar la gestión de las MYPEs de Huancayo.
3. A los egresados y estudiantes se recomienda desarrollar investigaciones que coadyuven a elevar la aplicación técnica de la gestión financiera, así como perfeccionar la operatividad en las MYPES; no obstante, consideramos que dichos trabajos tienen que ser formulados con **nuevos métodos y en otros niveles de investigación**.
4. Se sugiere tener cuidado con las consecuencias futuras de no aplicar los resultados de manera correcta, por cuanto la presente investigación se desarrolló teniendo en cuenta un contexto específico y con datos e información derivadas de un momento especial.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

- Arturo, R. (2015). *Que es el servicio al cliente y cuál es su importancia*. Recuperado de <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson.
- Block, S., Hirt, G. y Danielsen, B. (2013). *Fundamentos de Administración Financiera*. México DF: McGraw – Hill.
- Bojórquez, M. y Pérez, A. (2012). *La gestión financiera en las PYMES familiares de la industria textil en Yucatán*. *Revista El Buzón de Pacioli*, 77, 52 – 74.
- Caluña Pandashina, K. A. (2017). *La planificación financiera y la toma de decisiones en el sector ganadero de la parroquia Juan Benigno Vela del cantón Ambato*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Castaño, E. (2016). *Del Desarrollo al Desarrollo Humano*. (Tesis doctoral) Recuperado de <http://98textos-y-sentidos16julio/diciembre2017k>, España.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. La Paz: McGrawHill.
- Claros, R. y León, O. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación*. Lima: Instituto Pacífico.
- Córdoba, P. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- De La Garza, S. (citado en Rodríguez, R. 2006). *Derecho Fiscal*, segunda edición, Oxford University Press, México.
- Fajardo, M. y Soto, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial*. Ecuador: Universidad Técnica de Machala (UTMACH)

- García, E. (2021). *Efectos de la gestión financiera y estrategia competitiva en el rendimiento de las PyMes* (Tesis doctoral). Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Villahermosa, Tabasco.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Koontz / O'Donnell (1990). *Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas*. México: Litográfica Ingramex S.A.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2001). *Marketing: edición adaptada a Latinoamérica*. (8ª ed.). México: Prentice Hall.
- Llempen, A. (2018). *Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad de la empresa inversiones Aquario's SAC, Chiclayo – 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Maffares, K. (2020). *Modelo de gestión financiera para la corporación JOBCH CIA. LTDA* (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeralda, Ecuador.
- Marín, J. y Agudelo, L. (2019). *Modelo de gestión financiera integral especializado en Pymes del sector confección* (Tesis de pregrado). Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
- Martínez, C. (2019). *Estadística Básica Aplicada*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Mazabel, C. (2011). *Indicadores de gestión en recursos humanos y su impacto económico en la organización: De lo cualitativo a lo cuantitativo*. Lima: Centro de Investigaciones de Recursos Humanos.
- Mendiburu, J. (2019). *Modelo de gestión financiera para mejorar la rentabilidad de las mypes productoras de calzado en el Porvenir – Trujillo 2015* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

- Oседа, D. y Cori, S. (2017). *Teoría y práctica de la investigación científica*. Huancayo, Perú: Universidad Peruana Los Andes,
- Pérez, J. y Gardey, A. (2008). *Definición de compromiso*. Recuperado de <https://definicion.de/compromiso/>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2011). *Definición de operativo*. Recuperado de <https://definicion.de/operativo/>
- Pérez, S. y Pérez, F. (2016). Planificación financiera de las empresas: el rol de los impuestos o tributos. *Revista Publicando*, 3(8). 2016, 563-578.
- Ramírez, R. (2021). *Gestión financiera y su incidencia en la rentabilidad en las Mypes del sector comercio, rubro distribuidoras, distrito de Callería, 2021* (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú.
- Rucoba, D. y Olivera, R. (2019). *La profesionalización de la gestión financiera y su influencia en el crecimiento empresarial de una mediana empresa: Caso de estudio* (Tesis de pre grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Scheible, A.C.F. (2004). *Comprometimento no trabalho: um estudo de caso de suas relações com desempenho e práticas de gestão*. [dissertação]. Salvador (BA): Escola de Administração/UFB.
- Silvera, J. (2018). *La influencia de la gestión financiera en las Mypes comerciales del distrito de Surquillo en el año 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Soto, G, Ramón, G, Sarmiento, Ch y Mite, M. (2017). *Análisis de Estados Financieros “La clave del equilibrio gerencial”*. Guayaquil: Grupo Compas, Ed.
- Van, J. y Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. Mexico: Pearson ED.



Zeithaml, V. A. y Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing: Integrating customer focus across the firm* (2a ed.). Boston: Irwin/ McGraw-Hill.

## **ANEXOS**

### Anexo N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### Título: Gestión Financiera y Operatividad de las MYPES de Telecomunicaciones, Huancayo – 2021

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión financiera y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1) ¿Qué relación existe entre la planificación y control en la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021?</p> <p>2) ¿Qué relación existe entre la capacitación de la gerencia en la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021?</p> <p>3) ¿Qué relación existe entre el desarrollo empresarial en la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación de la gestión financiera y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1) Determinar la relación incidencia de la planificación y control en la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.</p> <p>2) Determinar la relación de la capacitación de la gerencia en la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.</p> <p>3) Determinar la relación del desarrollo empresarial en la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>La gestión financiera se relaciona significativamente con la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo – 2021</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>1) La planificación y control se relaciona significativamente en la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo 2021.</p> <p>2) La capacitación de la gerencia se relaciona significativamente en la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo 2021.</p> <p>3) El desarrollo empresarial se relaciona significativamente en la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo 2021.</p>	<p><b>V1: GESTIÓN FINANCIERA</b></p> <p>-Planificación y control.</p> <p>-Capacitación de la gerencia.</p> <p>-Desarrollo empresarial.</p> <p><b>V2: OPERATIVIDAD DE LAS MYPES</b></p> <p>-Optimización de servicios operativos.</p> <p>-Nivel de operatividad de los trabajadores.</p> <p>-Nivel de compromiso al servicio</p> <p>-Nivel de compromiso a la satisfacción del usuario.</p>	<p><b>MÉTODO</b></p> <p>a) General: Método científico</p> <p><b>TIPO:</b> Aplicada</p> <p>De nivel correlacional</p> <p>Mediante un diseño no experimental descriptivo correlacional</p> <p>Esquema</p> <p>Donde:</p> <p>M=Muestra</p> <p>O1= Gestión Financiera</p>

				<p>O2= Operatividad de las Mypes</p> <p>r= Relación de las variables</p> <p>POBLACIÓN: 112 Colaboradores</p> <p>MUESTRA CENSAL: 87 Colaboradores</p> <p>TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
--	--	--	--	---

## Anexo N° 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CANTIDAD DE PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE DE INVESTIGACIÓN</b>  GESTIÓN FINANCIERA	La gestión financiera es un área de estudio que contribuye a lograr los objetivos proporcionando conocimientos fundamentales sobre las técnicas de valoración, gestión y dirección financiera de las empresas. Ofrece herramientas básicas, tanto teóricas como prácticas, para llevar a cabo las tareas de gestión mencionadas anteriormente. (Andrés Pablo López, 2010)	El conjunto de acciones que permiten una gestión financiera (Gf) está dada por la planificación (P) control (C), la capacitación de la gerencia (Cg) y el desarrollo empresarial(De).  $Gf= F(P-C+Cg+De)$	1. Planificación y control.	1.1. Desarrolla la planificación para el logro de objetivos. 1.2. Ejecuta el control de manera recurrente en la empresa. 1.3. Realiza la planificación y control presupuestario para el logro de metas.	1-5	ORDINAL
			2. Capacitación de la gerencia.	2.1. Evalúa los resultados obtenidos por la empresa. 2.2. Valorar los beneficios de capacitación a la gerencia y a la administración 2.3. Evalúa la importancia de la capacitación a la gerencia y a la administración	6-10	
			3. Desarrollo empresarial	3.1. Evalúa la promoción del desarrollo empresarial de manera frecuente. 3.2. Admite las etapas del desarrollo empresarial como parte del crecimiento organizacional. 3.3. Manifiesta las características del desarrollo empresarial. 3.4. Evalúa las barreras para el desarrollo empresarial.	11-15	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CANTIDAD DE PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>VARIABLE DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p><b>OPERATIVIDAD DE LAS MYPES</b></p>	<p>Es el conjunto de planes, programas, estrategias que tiene la Empresa, implementadas para el desarrollo de sus actividades en las diferentes áreas, y poder dar cumplimiento al porque y para qué ha sido creada la organización para eso tiene que recurrir a todas las herramientas con las que cuenta pueden ser herramientas tecnológicas que ayudan dar cumplimiento a ciertas actividades y lo principal el factor humano con lo que cuenta separándolos por áreas y entregándoles funciones propias del área para lo cual ya recibieron una buena capacitación. La alta dirección tendrá que realizar un seguimiento continuo para verificar si todo lo establecido se cumple a cabalidad. (Pérez y Gardey, 2011)</p>	<p>La operatividad de las empresas se muestra mediante la optimización de servicios operativos, el nivel de operatividad de los trabajadores y el grado de compromiso al servicio y satisfacción del usuario o cliente.</p>	<p>1. Optimización de servicios operativos.</p> <p>2. Nivel de operatividad de los trabajadores.</p> <p>3. Nivel de compromiso al servicio.</p> <p>4. Nivel de compromiso a la satisfacción del usuario.</p>	<p>1.1. Considera las capacidades del personal contratado.</p> <p>1.2. Demuestra competencia el personal de la empresa.</p> <p>1.3. Otorga información sobre las situaciones inherentes de la empresa.</p> <p>2.1. Coadyuva al logro de las metas de la organización.</p> <p>2.2. Contribuye al logro de los objetivos previstos para el período.</p> <p>2.3. Otorga recursos para capacitaciones de los trabajadores.</p> <p>2.4. Evalúa el desempeño laboral bajo criterios claros.</p> <p>3.1. Demuestra compromiso el personal en el cumplimiento de sus funciones.</p> <p>3.2. Evalúa los logros de los objetivos organizacionales.</p> <p>3.3. Comprende los objetivos institucionales con regularidad.</p> <p>4.1 Demuestra compromiso el personal para la satisfacción del usuario.</p> <p>4.2 Evalúa el logro de resultados sobre la satisfacción de los clientes.</p>	<p>1-5</p> <p>6-10</p> <p>11-13</p> <p>14-15</p>	<p><b>ORDINAL</b></p>



		<p>3.3. Manifiesta las características del desarrollo empresarial.</p> <p>3.4. Evalúa las barreras para el desarrollo empresarial.</p>	<p>13. ¿Para Ud. la creatividad e innovación deben ser parte del desarrollo empresarial?</p> <p>14. ¿En la organización empresarial se evidencia cambios creativos e innovadores que han permitido el desarrollo empresarial?</p> <p>15. ¿Considera Ud. que el no precisar los objetivos de corto, mediano y largo plazo constituyen los obstáculos que presenta el desarrollo empresarial de su organización?</p>	
--	--	--	--	--





	<p>4. Nivel de compromiso a la satisfacción del usuario.</p>	<p>4.1. Demuestra compromiso el personal para la satisfacción del usuario. 4.2. Evalúa el logro de resultados sobre la satisfacción de los clientes.</p>	<p>14. ¿En la empresa, se toma en consideración criterios de satisfacción de los clientes? 15. ¿En la empresa se dan evaluaciones que midan la satisfacción de los clientes?</p>	
--	--	--	--	--

### Anexo N° 04: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### Investigación titulada: Gestión financiera y operatividad de las Mypes de Telecomunicaciones de la provincia de Huancayo, 2021.

Con la finalidad de llevar a cabo nuestra investigación le solicitamos encarecidamente responder las siguientes preguntas con sinceridad, también se le hace de conocimiento que la misma es anónima, para ello mostramos la escala de respuestas a continuación:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	GESTIÓN FINANCIERA	1	2	3	4	5
1	¿La planificación dentro de su empresa es considerada de gran importancia?					
2	¿Con que frecuencia se realiza la planificación dentro de su empresa?					
3	¿Considera Ud. que el control de los recursos de la empresa constituye una herramienta básica para el logro de los propósitos de la empresa?					
4	¿La planificación y el control presupuestario, en su organización es considerado de importancia?					
5	¿Con qué frecuencia se da la planificación y el control presupuestario en su organización?					
6	¿Considera Ud. que el beneficio principal de la capacitación de la gerencia es consolidar los objetivos temporales?					
7	¿La capacitación de la gerencia dentro de su organización con qué frecuencia se realiza?					
8	¿Con qué frecuencia la capacitación a la gerencia y a la administración produce más beneficios que perjuicios?					
9	¿Los beneficios obtenidos con la capacitación a la gerencia y a la administración son muy significativos y productivos para la organización?					
10	¿Considera Ud. qué es relevante tener que capacitar a la gerencia y a la administración?					
11	¿En la empresa se promueve el desarrollo empresarial?					

12	¿Considera Ud. que el desarrollo empresarial debe cumplir etapas bien definidas?					
13	¿Para Ud. la creatividad e innovación deben ser parte del desarrollo empresarial?					
14	¿En la organización empresarial se evidencia cambios creativos e innovadores que han permitido el desarrollo empresarial?					
15	¿Considera Ud. que el no precisar los objetivos de corto, mediano y largo plazo constituyen los obstáculos que presenta el desarrollo empresarial de su organización?					

N°	OPERATIVIDAD DE LAS MYPES DE TELECOMUNICACIONES	1	2	3	4	5
1	¿Los trabajadores contratados son incluidos bajo evaluaciones de sus capacidades?					
2	¿En el desarrollo de las actividades, los trabajadores muestran competencia en sus funciones?					
3	¿El personal del área de contabilidad, brinda información sobre la situación de la empresa?					
4	¿Los trabajadores de la empresa, contribuyen para el logro de metas?					
5	¿Los colaboradores de las empresas, coadyuvan al logro de objetivos?					
6	¿En la Empresa donde Ud. trabaja, se destina recursos económicos para la capacitación de los trabajadores?					
7	¿Al evaluar el desempeño de los trabajadores, está se realiza bajo criterios claros?					
8	¿En la empresa, los trabajadores están comprometidos para el logro de los objetivos?					
9	¿Los avances de los objetivos son evaluados por la empresa?					
10	¿En la empresa se realiza una evaluación de los logros obtenidos?					
11	¿En la empresa se corrobora que los trabajadores conozcan detalladamente los objetivos de la organización?					
12	¿En la empresa se corrobora que los trabajadores comprendan los objetivos de la organización?					
13	¿Con que frecuencia en la empresa comprenden los objetivos institucionales?					

14	¿En la empresa, se toma en consideración criterios de satisfacción de los clientes?					
15	¿En la empresa se dan evaluaciones que midan la satisfacción de los clientes?					

**MUCHAS GRACIAS**

**Anexo N° 05: VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

**Planilla Juicio de Expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO" que hace parte de la investigación: **GESTIÓN FINANCIERA Y OPERATIVIDAD DE LAS MYPES DE TELECOMUNICACIONES, HUANCAYO - 2021**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : DIANA PARIONA AMAYA

Formación académica : CONTADOR PÚBLICO

Áreas de experiencia profesional: DOCENTE

Tiempo: 12 AÑOS actual : DOCENTE

Institución UPLA :

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

## JUICIO DE EXPERTOS

### CUESTIONARIO 1: GESTION FINANCIERA

#### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
V1d1 Planificación y Control	1.-¿La planificación dentro de su empresa es considerada de gran importancia?	4	4	4	4	4	
	2.- ¿Con que frecuencia se realiza la planificación dentro de su empresa?	4	4	4	4	4	
	3. ¿Considera Ud. que el control de los recursos de la empresa constituye una herramienta básica para el logro de los propósitos de la empresa?	4	4	4	4	4	
	4. ¿La planificación y el control presupuestario, en su organización es considerado de importancia?	4	4	4	4	4	
	5. ¿Con qué frecuencia se da la planificación y el control presupuestario en su organización?	4	4	4	4	4	
V1d2 Capacitación de la Gerencia	6. ¿Considera Ud. que el beneficio principal de la capacitación de la gerencia es consolidar los objetivos temporales?	4	4	4	4	4	
	7. ¿La capacitación de la gerencia dentro de su organización con qué frecuencia se realiza?	4	4	4	4	4	
	8. ¿Con qué frecuencia la capacitación a la gerencia y a la administración produce más beneficios que perjuicios?	4	4	4	4	4	
	9. ¿Los beneficios obtenidos con la capacitación a la gerencia y a la administración son muy significativos y productivos para la organización?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Considera Ud. que es relevante tener que capacitar a la gerencia y a la administración?	4	4	4	4	4	
	11. ¿En la empresa se promueve el desarrollo empresarial?	4	4	4	4	4	
	12. ¿Considera Ud. que el desarrollo empresarial debe cumplir etapas bien definidas?	4	4	4	4	4	

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
V1d3 Desarrollo Empresarial	13. ¿Para Ud. la creatividad e innovación deben ser parte del desarrollo empresarial?	4	4	4	4	4	
	14. ¿En la organización empresarial se evidencia cambios creativos e innovadores que han permitido el desarrollo empresarial?	4	4	4	4	4	
	15. ¿Considera Ud. que el no precisar los objetivos de corto, mediano y largo plazo constituyen los obstáculos que presenta el desarrollo empresarial de su organización?	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

Validez de contenido  
Encuesta:  
Cuadro N° 1  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
DIANA PARIONA AMAYA	Maestro en AUDITORIA INTEGRAL	15	Nivel Alto

Sello y Firma:  
  
 CPCC Diana Pariona Amaya  
 MAT. 08-814 CCPJ.  
 CONTADOR



## JUICIO DE EXPERTOS

### CUESTIONARIO 2: OPERATIVIDAD DE LA MYPES Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
<b>V2d1</b> Optimización de servicios operativos	1. ¿Los trabajadores contratados son incluidos bajo evaluaciones de sus capacidades?	4	4	4	4	4	
	2. ¿En el desarrollo de las actividades, los trabajadores muestran competencia en sus funciones?	4	4	4	4	4	
	3. ¿El personal del área de contabilidad, brinda información sobre la situación de la empresa?	4	4	4	4	4	
	4. ¿Los trabajadores de la empresa, contribuyen para el logro de metas?	4	4	4	4	4	
	5. ¿Los colaboradores de las Mypes, coadyuvan al logro de objetivos?	4	4	4	4	4	
<b>V2d2</b> Nivel de operatividad de los trabajadores	6. ¿En la MYPE donde Ud. trabaja, se destina recursos económicos para la capacitación de los trabajadores?	4	4	4	4	4	
	7. ¿Al evaluar el desempeño de los trabajadores, está se realiza bajo criterios claros?	4	4	4	4	4	
	8. ¿En la empresa, los trabajadores están comprometidos para el logro de los objetivos?	4	4	4	4	4	
	9. ¿Los avances de los objetivos son evaluados por la empresa?	4	4	4	4	4	
	10. ¿En la empresa se realiza una evaluación de los logros obtenidos?	4	4	4	4	4	
<b>V2d3</b>	11. ¿En la empresa se corrobora que los trabajadores conozcan detalladamente los objetivos de la organización?	4	4	4	4	4	
	12. ¿En la empresa se corrobora que los trabajadores comprendan los objetivos de la organización?	4	4	4	4	4	

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
Nivel de compromiso	13. ¿Con que frecuencia en la empresa comprenden los objetivos instruccionales?	4	4	4	4	4	
V2d4 Nivel de compromiso a la satisfacción del usuario	14. ¿En la empresa, se toma en consideración criterios de satisfacción de los clientes?	4	4	4	4	4	
	15. ¿En la empresa se dan evaluaciones que midan la satisfacción de los clientes?	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1.- No cumple con el criterio 2.- Nivel bajo 3.- Nivel moderado 4.- Nivel alto
----------------------	---

Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro N° 1  
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
DIANA PARIONA AMAYA	Mstro. AUDITORIA INTEGRAL	15	Nivel Alto

Sello y Firma:



CPCC Diana Pariona Amaya  
MAT. 09-814 CCPJ.  
CONTADOR

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “CUESTIONARIO” que hace parte de la investigación: **GESTIÓN FINANCIERA Y OPERATIVIDAD DE LAS MYPES DE TELECOMUNICACIONES, HUANCAYO - 2021**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : LORENZO PABLO ZORRILLA SOVERO

Formación académica : CONTADOR PÚBLICO

Áreas de experiencia profesional: DOCENTE

Tiempo: 16 AÑOS actual : DOCENTE

Institución UPLA :

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

## JUICIO DE EXPERTOS

### CUESTIONARIO 1: GESTION FINANCIERA

#### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
VI d1 Planificación y Control	1. -¿La planificación dentro de su empresa es considerada de gran importancia?	4	4	4	4	4	
	2.- ¿Con que frecuencia se realiza la planificación dentro de su empresa?	4	4	4	4	4	
	3. ¿Considera Ud. que el control de los recursos de la empresa constituye una herramienta básica para el logro de los propósitos de la empresa?	4	4	4	4	4	
	4. ¿La planificación y el control presupuestario, en su organización es considerado de importancia?	4	4	4	4	4	
	5. ¿Con qué frecuencia se da la planificación y el control presupuestario en su organización?	4	4	4	4	4	
VI d2 Capacitación de la Gerencia	6. ¿Considera Ud. que el beneficio principal de la capacitación de la gerencia es consolidar los objetivos temporales?	4	4	4	4	4	
	7. ¿La capacitación de la gerencia dentro de su organización con qué frecuencia se realiza?	4	4	4	4	4	
	8. ¿Con qué frecuencia la capacitación a la gerencia y a la administración produce más beneficios que perjuicios?	4	4	4	4	4	
	9. ¿Los beneficios obtenidos con la capacitación a la gerencia y a la administración son muy significativos y productivos para la organización?	4	4	4	4	4	
	10. ¿Considera Ud. qué es relevante tener que capacitar a la gerencia y a la administración?	4	4	4	4	4	
	11. ¿En la empresa se promociona el desarrollo empresarial?	4	4	4	4	4	
	12. ¿Considera Ud. que el desarrollo empresarial debe cumplir etapas bien definidas?	4	4	4	4	4	

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
V1d3 Desarrollo Empresarial							
	13. ¿Para Ud. la creatividad e innovación deben ser parte del desarrollo empresarial?	4	4	4	4	4	
	14. ¿En la organización empresarial se evidencia cambios creativos e innovadores que han permitido el desarrollo empresarial?	4	4	4	4	4	
	15. ¿Considera Ud. que el no precisar los objetivos de corto, mediano y largo plazo constituyen los obstáculos que presenta el desarrollo empresarial de su organización?	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

#### Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro N° 1

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
LORENZO PABLO ZORRILLA SOVERO	Maestro en Tributación y Política Fiscal	15	Nivel Alto

Sello y Firma:

  
 C. AC. Lorenzo Zorrilla Sovero  
 CCPJ. 1781

## JUICIO DE EXPERTOS

### CUESTIONARIO 2: OPERATIVIDAD DE LA MYPES

#### Ficha informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
<b>V2d1</b> Optimización de servicios operativos	1. ¿Los trabajadores contratados son incluidos bajo evaluaciones de sus capacidades?	4	4	4	4	4	
	2. ¿En el desarrollo de las actividades, los trabajadores muestran competencia en sus funciones?	4	4	4	4	4	
	3. ¿El personal del área de contabilidad, brinda información sobre la situación de la empresa?	4	4	4	4	4	
	4. ¿Los trabajadores de la empresa, contribuyen para el logro de metas?	4	4	4	4	4	
	5. ¿Los colaboradores de las Mypes, coadyuvan al logro de objetivos?	4	4	4	4	4	
<b>V2d2</b> Nivel de operatividad de los trabajadores	6. ¿En la MYPE donde Ud. trabaja, se destina recursos económicos para la capacitación de los trabajadores?	4	4	4	4	4	
	7. ¿Al evaluar el desempeño de los trabajadores, está se realiza bajo criterios claros?	4	4	4	4	4	
	8. ¿En la empresa, los trabajadores están comprometidos para el logro de los objetivos?	4	4	4	4	4	
	9. ¿Los avances de los objetivos son evaluados por la empresa?	4	4	4	4	4	
	10. ¿En la empresa se realiza una evaluación de los logros obtenidos?	4	4	4	4	4	
<b>V2d3</b>	11. ¿En la empresa se corrobora que los trabajadores conozcan detalladamente los objetivos de la organización?	4	4	4	4	4	
	12. ¿En la empresa se corrobora que los trabajadores comprendan los objetivos de la organización?	4	4	4	4	4	

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
Nivel de compromiso	13. ¿Con que frecuencia en la empresa comprenden los objetivos instruccionales?	4	4	4	4	4	
V2d4 Nivel de compromiso a la satisfacción del usuario	14. ¿En la empresa, se toma en consideración criterios de satisfacción de los clientes?	4	4	4	4	4	
	15. ¿En la empresa se dan evaluaciones que midan la satisfacción de los clientes?	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1.- No cumple con el criterio 2.- Nivel bajo 3.- Nivel moderado 4.- Nivel alto
----------------------	---

#### Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro N° 1

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
LORENZO PABLO ZORRILLA SOVERO	Mtro. Tributación y Política Fiscal	15	Nivel Alto

Sello y Firma:

  
C.P.C. Lorenzo Zorrilla  
CCP.J. 1781

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO" que hace parte de la investigación: **GESTIÓN FINANCIERA Y OPERATIVIDAD DE LAS MYPES DE TELECOMUNICACIONES, HUANCAYO – 2021**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez : MARIANO FLORES CÓRDOVA

Formación académica : CONTADOR PUBLICO

Áreas de experiencia profesional : CONTADOR

Tiempo: 10 AÑOS Cargo actual : CONTADOR

Institución : EGASA

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido



**JUICIOS DE EXPERTOS**  
**CUESTIONARIO 1: GESTION FINANCIERA**  
**Ficha Informe de evaluación a cargo del experto**

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACIONES
<b>V1d1</b> <b>Planificación y Control</b>	1.-¿La planificación dentro de su empresa es considerada de gran importancia?	4	4	4	4	4	
	2.-¿Con qué frecuencia se realiza la planificación dentro de su empresa?	4	4	4	4	4	
	3.- ¿Considera Ud. que el control de los recursos de la empresa constituye una herramienta básica para el logro de los propósitos de la empresa?	4	4	4	4	4	
	4.-¿La planificación y el control presupuestario, en su organización es considerado de importancia?	4	4	4	4	4	
	5.-¿Con qué frecuencia se da la planificación y el control presupuestario en su organización?	4	4	4	4	4	
<b>V1d2</b> <b>Capacitación de la Gerencia</b>	6.-¿Considera Ud. que el beneficio principal de la capacitación de la gerencia es consolidar los objetivos temporales?	4	4	4	4	4	
	7.-¿La capacitación de la gerencia dentro de su organización con qué frecuencia se realiza?	4	4	4	4	4	
	8.-¿Con qué frecuencia la capacitación a la gerencia y a la administración produce más beneficios que perjuicios?	4	4	4	4	4	
	9.-¿Los beneficios obtenidos con la capacitación a la gerencia y a la administración son muy significativos y productivos para la organización?	4	4	4	4	4	
	10.-¿Considera Ud. qué es relevante tener que capacitar a la gerencia y a la administración?	4	4	4	4	4	
	11.-¿En la empresa se promueve el desarrollo empresarial?	4	4	4	4	4	
	12.-¿Considera Ud. que el desarrollo empresarial debe cumplir etapas bien definidas?	4	4	4	4	4	

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACIONES
<b>V1d3</b> <b>Desarrollo Empresarial</b>	13. -¿Para Ud. la creatividad e innovación deben ser parte del desarrollo empresarial?	4	4	4	4	4	
	14. -¿En la organización empresarial se evidencia cambios creativos e innovadores que han permitido el desarrollo empresarial?	4	4	4	4	4	
	15. -¿Considera Ud. que el no precisar los objetivos de corto, mediano y largo plazo constituyen los obstáculos que presenta el desarrollo empresarial de su organización?	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación	
	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro N° 1

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
MARIANO FLORES CÓRDOVA	CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO	15	Nivel Alto

Sello y Firma:

  
 -----  
 CPCC Mariano Flores Cordova  
 MAT. N° 1867  
 AREQUIPA

## JUICIOS DE EXPERTOS

### CUESTIONARIO 2: OPERATIVIDAD DE LAS MYPES Ficha Informe de evaluación a cargo del experto

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACIÓN) CUALITATIVA SEGÚN ÍTEMS	OBSERVACIONES
<b>V2d1</b> <b>Optimización de servicios operativos</b>	1.-¿Los trabajadores contratados son incluidos bajo evaluaciones de sus capacidades?	4	4	4	4	4	
	2.-¿En el desarrollo de las actividades, los trabajadores muestran competencia en sus funciones?	4	4	4	4	4	
	3.-¿El personal del área de contabilidad, brinda información sobre la situación de la empresa?	4	4	4	4	4	
	4.-¿Los trabajadores de la empresa, contribuyen para el logro de metas?	4	4	4	4	4	
	5.-¿Los colaboradores de las empresas, coadyuvan al logro de objetivos?	4	4	4	4	4	
<b>V2d2</b> <b>Nivel de operatividad de los trabajadores</b>	6.-¿En la Empresa donde Ud. trabaja, se destina recursos económicos para la capacitación de los trabajadores?	4	4	4	4	4	
	7.-¿Al evaluar el desempeño de los trabajadores, está se realiza bajo criterios claros?	4	4	4	4	4	
	8.-¿En la empresa, los trabajadores están comprometidos para el logro de los objetivos?	4	4	4	4	4	
	9.-¿Los avances de los objetivos son evaluados por la empresa?	4	4	4	4	4	
	10.-¿En la empresa se realiza una evaluación de los logros obtenidos?	4	4	4	4	4	
<b>V2d3</b>	11.-¿En la empresa se corrobora que los trabajadores conozcan detalladamente los objetivos de la organización?	4	4	4	4	4	
	12.-¿En la empresa se corrobora que los trabajadores comprendan los objetivos de la organización?	4	4	4	4	4	

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION (CALIFICACION) CUALITATIVA SEGUN ITEMS	OBSERVACIONES
Nivel de compromiso	13.-¿Para Ud. la creatividad e innovación deben ser parte del desarrollo empresarial?	4	4	4	4	4	
V2d4 Nivel de compromiso a la satisfacción del usuario	14.-¿En la organización empresarial se evidencia cambios creativos e innovadores que han permitido el desarrollo empresarial?	4	4	4	4	4	
	15.-¿Considera Ud. que el no precisar los objetivos de corto, mediano y largo plazo constituyen los obstáculos que presenta el desarrollo empresarial de su organización?	4	4	4	4	4	
<b>EVALUACION CUALITATIVA DE LA VARIABLE POR CRITERIOS</b>		4	4	4	4	4	

Evaluación final por el experto por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación</b>	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto
---------------------	---

Validez de contenido

Encuesta:

Cuadro N° 1

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
MARIANO FLORES CÓRDOVA	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO	15	Nivel Alto

Sello y Firma:

  
 CPC Mariano Flores Cordova  
 MAT. N° 1867  
 AREQUIPA

## DATA

ENCUESTADO	Variable: Gestión financiera														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	1	2	2	3	1	3	1	3	2	2	3	1	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	4	4	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4
6	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4
9	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
10	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4
11	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
13	2	3	5	4	5	3	5	3	2	5	3	5	4	4	4
14	3	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	3	3	3
15	2	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
18	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
20	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
24	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
25	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
30	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3
36	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
37	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
38	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
39	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
40	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3
41	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4

42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4
44	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4
46	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
47	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
48	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
51	4	3	3	4	4	3	5	3	3	5	3	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	5	3	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5	5
54	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4
55	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4
56	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4
58	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
59	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
60	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
61	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
62	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
67	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
69	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
70	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	5	4	5	3	4	3	4	4	5	4	3	5	5	5
73	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
74	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	5	5
75	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4
76	3	3	4	4	5	3	5	3	3	4	3	5	4	4	4
77	3	3	5	4	5	2	5	2	3	5	2	5	4	4	4
78	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
79	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
80	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4
82	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
83	4	5	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4
84	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
85	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
86	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3

87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

ENCUESTADO	Variable: Operatividad de las MYPES														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	2	2	1	1	1	3	1	3	2	1	3	1	1	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	5	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
9	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
10	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
12	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
13	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5
14	3	3	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5
15	3	3	5	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
18	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4
21	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
23	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
24	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
25	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
27	3	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	5	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
30	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
33	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
35	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
36	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
37	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4

38	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
39	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
40	3	2	4	2	2	2	3	2	3	4	2	3	1	1	2
41	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
44	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
45	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
47	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
48	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
51	4	5	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	5	5	3	3	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4
54	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
55	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
57	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
58	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
59	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
60	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
61	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
62	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
64	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
67	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
68	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
69	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
70	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
72	5	5	4	3	3	3	4	3	5	4	3	5	3	4	3
73	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4
74	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4
75	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4
76	4	4	4	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5
77	4	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	5	5	5
78	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
79	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
82	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3





## Anexo N° 06: CONSENTIMIENTO INFORMADO

### UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

#### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

#### Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

#### Consentimiento Informado

#### INFORMACIÓN:

La presente investigación es conducida por las Bachilleres: Capcha Capcha Anyela Ingrid y Meza Inga Evelyn Grimalda, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: "**Gestión Financiera y Operatividad de las Mypes de Telecomunicaciones, Huancayo - 2021**".

Si usted señor gerente accede a participar en este estudio que es estrictamente voluntario. La información que se recoja será confidencial y no se usara ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las respuestas de los integrantes de la muestra serán destruidas.

Si tuvieran algunas dudas sobre la investigación, pueden hacer preguntas en cualquier momento durante la ejecución del cuestionario en el que igualmente puede retirar a los integrantes de la muestra del trabajo de investigación, si fuera el caso, retiro que lo pueden realizar en cualquier momento, sin que eso perjudique en ninguna forma a la organización empresarial. Si alguna de las preguntas les parece incomoda, tienen el derecho de dárselo a conocer a los investigadores o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su apoyo.

#### ACEPTACIÓN:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por las Bachilleres: Capcha Capcha Anyela Ingrid y Meza Inga Evelyn Grimalda. He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación que es determinar la relación de la gestión financiera y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

Reconozco que la información que voy a proporcionar como propietario y/o gerente y la información de los trabajadores de la empresa es confidencial y que no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los de la investigación sin mi consentimiento. He sido informado (a) que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que también me puedo retirar del mismo cuando lo decida, situación que también atañe a los trabajadores de la empresa y sin que esto cause perjuicio para la organización empresarial.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregado, y que puedo pedir información sobre los resultados de la investigación cuando sea concluida, para lo cual debo contactar a los investigadores Bachilleres Capcha Capcha Anyela Ingrid y Meza Inga Evelyn Grimalda. al número de Celular. 99899217

#### Nombres y Apellidos o Razón Social

#### Firma y Sello:



Fecha: 26/08/2023

ELIZABETH GRACIELA GOMEZ Urbay

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

### Consentimiento Informado

#### INFORMACIÓN:

La presente investigación es conducida por las Bachilleres: Capcha Capcha Anyela Ingrid y Meza Inga Evelyn Grimalda, de la Universidad Peruana Los Andes. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema: **"Gestión Financiera y Operatividad de las Mypes de Telecomunicaciones, Huancayo - 2021"**.

Si usted señor gerente accede a participar en este estudio que es estrictamente voluntario. La información que se recoja será confidencial y no se usara ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las respuestas de los integrantes de la muestra serán destruidas.

Si tuvieran algunas dudas sobre la investigación, pueden hacer preguntas en cualquier momento durante la ejecución del cuestionario en el que igualmente puede retirar a los integrantes de la muestra del trabajo de investigación, si fuera el caso, retiro que lo pueden realizar en cualquier momento, sin que eso perjudique en ninguna forma a la organización empresarial. Si alguna de las preguntas les parece incomoda, tienen el derecho de dárselo a conocer a los investigadores o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su apoyo.

#### ACEPTACIÓN:

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por las Bachilleres: Capcha Capcha Anyela Ingrid y Meza Inga Evelyn Grimalda. He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación que es determinar la relación de la gestión financiera y la operatividad de las Mypes de telecomunicaciones, Huancayo - 2021.

Reconozco que la información que voy a proporcionar como propietario y/o gerente y la información de los trabajadores de la empresa es confidencial y que no será utilizada para ningún otro propósito fuera de los de la investigación sin mi consentimiento. He sido informado (a) que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que también me puedo retirar del mismo cuando lo decida, situación que también atañe a los trabajadores de la empresa y sin que esto cause perjuicio para la organización empresarial.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregado, y que puedo pedir información sobre los resultados de la investigación cuando sea concluida, para lo cual debo contactar a los investigadores Bachilleres Capcha Capcha Anyela Ingrid y Meza Inga Evelyn Grimalda, al número de Celular. 932067415

Nombres y Apellidos o Razón Social

MCELL SOCIEDAD COMERCIAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA  
RUC: 20604662541

Firma y Sello:

  
**MCELL S.R.L.**  
**CESAR ARANA CACERDA**

Fecha:

26-08-2023

**Aneo N° 07: FOTOGRAFIAS DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO**

