

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA  
CAPACITACIÓN DE LAS MYPE TURÍSTICAS-RUBRO  
HOSPEDAJES, DISTRITO SULLANA, AÑO 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

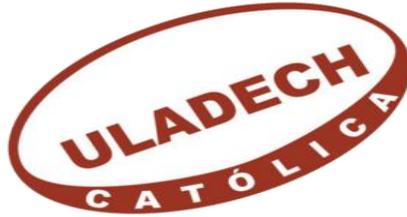
**YESENIA LISET TORRES MIRANDA**

**ASESORA:**

**DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO**

**PIURA - PERÚ**

**2016**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA  
CAPACITACIÓN DE LAS MYPE TURÍSTICAS-RUBRO  
HOSPEDAJES, DISTRITO SULLANA, AÑO 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**YESENIA LISET TORRES MIRANDA**

**ASESORA:**

**DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO**

**PIURA – PERÚ**

**2016**

**FIRMA DEL JURADO**

**LIC. ADM. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS**  
**PRESIDENTE**

**MGTR. VÍCTOR HELIO PATIÑO NIÑO**  
**SECRETARIO**

**LIC. ADM. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA**  
**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

A las MYPE que brindaron  
información necesaria para  
la presente investigación

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño a mis padres  
porque ellos me han apoyado  
constantemente.

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE turísticas-rubro hospedajes, distrito Sullana, año 2016”, estableció como objetivo determinar las características del financiamiento y capacitación de las MYPE turísticas-rubro hospedajes, distrito Sullana, año 2016. Es una investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo; diseño no experimental; la técnica que se usó fue la encuesta, cuyo instrumento empleado es el cuestionario; para lo cual se escogió a 10 MYPE de la ciudad de Sullana, a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas a los propietarios de las MYPE y un cuestionario de 13 interrogantes a los trabajadores, contando para la realización del mismo con un total de 35 personas. Así se determinó que la mayoría de propietarios de las MYPE son del género masculino cuyas edades oscilan entre 43 a 60 años y tienen 5 años en el negocio. Las características del financiamiento en las MYPE son el tiempo de ahorro, el dinero obtenido, monto solicitado y la tasa de interés, por otro lado las características de la capacitación son los aspectos de capacitación, frecuencia de la capacitación y la calificación de la capacitación.

**Palabras claves:** Financiamiento, Capacitación y MYPE.

## ABSTRACT

This research entitled "Characterization of funding and training of MSEs tourist-category lodgings, district Sullana, 2016," set the target to determine the characteristics of the financing and training of tourist-category MYPE lodgings, Sullana district, 2016. It is a descriptive research, quantitative level; no experimental design; The technique used was a survey, the instrument used is the questionnaire; for which he was selected to 10 MSBs of the city of Sullana, who were applied a questionnaire of 17 questions to the owners of MSEs and a questionnaire of 13 questions to workers having to carry it with a total of 35 people. Thus it was determined that most owners of MSEs are the male aged between 43-60 years and have 5 years in business. The characteristics of financing in MSEs are saving time, money obtained, requested amount and interest rate, on the other hand the characteristics of the training are aspects of training, frequency of training and qualification training.

**Keywords:** Funding, Training and MSEs.

## CONTENIDO

FIRMA DEL JURADO.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	14
2.1 Antecedentes .....	14
2.2 Marco Teórico .....	22
2.2.1 Teoría del Financiamiento .....	22
2.2.1.1 Fuentes de Financiamiento .....	23
2.2.1.2 Formas de Financiamiento.....	23
2.2.1.3 Manejo del Riesgo Financiero:.....	27
2.2.1.4 Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE) .....	28
2.2.1.5 Tasa de Interés.....	29
2.2.1.6 Tipos de Interes .....	30
2.2.2 Capacitación.....	32
2.2.2.1 Capacitación y Desarrollo .....	33
2.2.2.2 Elementos que ayudan a la capacitación del personal.....	33
2.2.2.3 Programas de Capacitación .....	34
a) Capacitación en el Puesto de Trabajo .....	34
b) Capacitación fuera del puesto de trabajo .....	34
2.2.2.4 El proceso de sistema de Capacitación .....	35
2.2.2.5 Necesidades de capacitación.....	36
2.3 Hipótesis.....	37
III. METODOLOGÍA .....	38
3.1 Diseño de la investigación.....	38
3.2 Población y muestra .....	38
3.3 Definición y Operacionalización de las Variables .....	41
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
3.5 Plan de análisis .....	43
3.6 Matriz de Consistencia .....	44
3.7 Principios Éticos.....	45

IV RESULTADOS.....	46
4.1 Resultados .....	46
4.2 Análisis de resultados.....	59
V. CONCLUSIONES .....	77
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	78
ANEXOS .....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cantidad de trabajadores .....	39
Tabla 2: Operacionalización de las variables .....	41
Tabla 3: Matriz de consistencia .....	44
Tabla 4: Edad del propietario .....	46
Tabla 5: Género del propietario.....	46
Tabla 6: Estado civil del propietario.....	46
Tabla 7: Nivel de estudio del propietario .....	47
Tabla 8: Años en el negocio .....	47
Tabla 9: Número de trabajadores.....	47
Tabla 10: Acostumbra a ahorrar .....	48
Tabla 11: Tiempo de ahorro .....	48
Tabla 12: Dinero obtenido.....	48
Tabla 13: Solicitó financiamiento.....	49
Tabla 14: Entidades financieras a las que acude .....	49
Tabla 15: Monto solicitado.....	49
Tabla 16: Tasa de interés asignada.....	50
Tabla 17: Cómo considera la tasa de interés .....	50
Tabla 18: Tiempo para cancelar la deuda.....	50
Tabla 19: Veces que solicitó financiamiento.....	51
Tabla 20: Inversión del financiamiento .....	51
Tabla 21: Acudió a algún familiar para que lo financie .....	51
Tabla 22: Parentesco que tienen .....	52
Tabla 23: Personal capacitado .....	52
Tabla 24: Desempeño después de la capacitación.....	52
Tabla 25: Capacitación una inversión .....	52
Tabla 26: Incrementó la rentabilidad.....	53
Tabla 27: Edad del trabajador.....	53
Tabla 28: Género del trabajador .....	53
Tabla 29: Estado civil del trabajador.....	54
Tabla 30: Nivel de estudio del trabajador.....	54
Tabla 31: Años en la empresa del trabajador .....	54

Tabla 32: Recibió capacitación.....	55
Tabla 33: Necesaria la capacitación .....	55
Tabla 34: Capacitación fuera del puesto de trabajo.....	55
Tabla 35: Aspectos en que se ha capacitado.....	56
Tabla 36: Frecuencia de la capacitación.....	56
Tabla 37: Calificación de la capacitación.....	56
Tabla 38: Política de la empresa.....	57
Tabla 39: Conveniente capacitación.....	57
Tabla 40: Solicitó capacitación.....	57
Tabla 41: Fue atendido a su pedido .....	57
Tabla 42: Relación laboral.....	58
Tabla 43: Presentó altercado.....	58
Tabla 44: Pudieron solucionarlo.....	58

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca determinar la problemática que presentan las Micro y Pequeña empresas (MYPE) del distrito de Sullana (Perú), pues en la actualidad las pequeñas empresas trabajan con inadecuados planes de contingencia, además de contar con estrategias que suelen ser muy pobres, pues no permiten dar solución al problema que se presente. Así mismo las MYPE en el Perú tienen importantes repercusiones económicas y sociales para el proceso de desarrollo nacional. En efecto, constituyen más del 98% de todas las empresas existentes en el país, crea empleo alrededor del 80% de la Población Económicamente Activa (PEA) y genera riqueza en más de 40% del Producto Bruto Interno (PBI). En ese sentido, se constituyen en la mejor alternativa para hacer frente al desempleo nacional (Empresarial, 2016).

La mayoría de los países de América Latina, se encuentran afectados por problemas sociales, como los de extrema pobreza, es a través de este contexto que se desarrollan la mayoría de MYPE, las cuales se encuentran en zonas urbanas, rurales y en todos los sectores de la economía. Estas empresas representan un gran potencial para el crecimiento económico, desarrollo social y generación de empleo en la región.

Sin embargo las MYPE son influenciadas por factores internos y externos del ambiente. Entre los factores externos se encuentra los factores políticos legales considerándose la Ley N°30056 de las MYPE que formula la constitución y formalización legal de las mismas en un plazo de 72 horas, también los propietarios, familiares y trabajadores de ellas podrán contar con un seguro integral de salud (SIS), aportando el 50% y la diferencia será brindada por el Estado. Pero los propietarios en investigación desconocen de este beneficio.

Esta norma también permite exonerar la aportación por tiempo de servicio (CTS), gratificaciones, asignación familiar para los trabajadores, para las MYPE se reconoce el pago del 50% de CTS en un máximo de tres remuneraciones por año; así también el 50% de las gratificaciones que se dan en fiestas patrias y navidad. Estos aspectos son desconocidos por los propietarios de las MYPE estudiadas.

Según La República (2016) la Superintendencia Nacional de Registros públicos (SUNARP) brinda los servicios de inscripción de actos y derechos que cumplen los requisitos de ley y publicidad registral. Al registrar una propiedad se acredita el derecho sobre ella, protegiéndola de cualquier acto que atente contra el derecho de propiedad. También al inscribir la propiedad se está sujeto a crédito bancario, pudiendo así gestionar préstamos o créditos personales para mejorar la casa o emprender el negocio. Así mismo aumenta el valor de la propiedad al estar saneada, permitiendo una adecuada y fácil transferencia de la propiedad. En este aspecto se observa que algunas de las MYPE en estudio están registradas en la SUNARP, pues los propietarios MYPE buscan cuidar su negocio.

Por otro lado Bardales (2015) dice que para la autorización y funcionamiento de estos establecimientos deberán estar inscritos en el Registro Único del Contribuyentes (RUC) para obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales. Además deberán contar con la licencia de Funcionamiento. Los datos presentados por los titulares estarán sujetos a la presunción de veracidad. Ciertas MYPE cuentan con su debida licencia de funcionamiento y apertura de local puesto que a menudo son supervisadas por la Municipalidad.

La Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE) es el ente promotor del financiamiento y desarrollo de las micro financieras, en tal sentido se han desarrollado estrategias para su crecimiento, así como una oferta de productos y servicios financieros que permitan atender los requerimientos específicos del sector, con la finalidad de lograr negocios más productivos, competitivos y activos en el sistema financiero nacional.

Por otro lado López (2014) infiere en las maneras de conseguir financiación que pueden adaptarse o no a las diferentes situaciones de cada emprendedor. Las entidades financieras que existen son: Caja Municipal de Sullana, Caja Piura, Mi Banco, Crediscotia, Scotiabank, Interbank, Banco del Crédito del Perú, Banco de la Nación, Banco Financiero, Caja Trujillo, Caja Paita, Financiera Confianza. Sin contar que existen un sinnúmero de usureros que pueden brindar financiamiento, de acuerdo al estudio se puede observar que estas MYPE si hacen uso de créditos de acuerdo a las necesidades que presenten en la entidad financiera que le brinde tasa de interés baja y crédito inmediato, así mismo en algunos casos recurren a familiares o amigos para ser financiados.

Según Avolio (2011) en Perú, la participación de las MYPE en el PBI ha sido del 42% que representan el 98% del total de empresas (MTPE, 2007) y el 80.96% de la población económicamente activa (MTPE, 2005). Estas MYPE han alcanzado un importante dinamismo a nivel nacional, siendo uno de los sectores más importantes en cuanto a autogeneración de empleo, como estrategia común en la población ante la escasez del mismo en el país (Albirena, 2004).

En cuanto a la economía peruana estaría creciendo 5.8% durante los primeros cinco meses del año. Ligeramente debajo de los pronósticos oficiales del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), y del Banco Central de Reserva (BCR). Los mercados laborales todavía caminan bien, reflejándose esto en empleo e ingresos, los cuales a su vez

sostienen el consumo. Sin embargo, para los siguientes meses se empezarán a notar los efectos reales de las exportaciones y los menores precios de las materias primas. Como reflejo de las políticas monetarias expansivas en los países desarrollados se viene produciendo una fuerte entrada de capitales, que puede contrastar los efectos contractivos observados en el sector exportador. Esto repercute en las MYPE ya que a medida que la economía crece, los ingresos de la población aumentan y la necesidad de viajar es frecuente, por ellos los hospedajes tendrán mayor demanda.

Según Perú21 (2015) el BCR del Perú presentó los resultados de la Encuesta permanente de Empleo con información a julio del 2015, realizada por INEI, donde se revela que la tasa de desempleo, que mide la relación de personas desocupadas entre las personas económicamente activas (PEA), en el último mes se aumentó y se ubicó en el 6.5%. La PEA disminuyó 0.2% de junio a julio y alcanzó un total 4.9 millones de personas; mientras que los desempleados aumentaron en 18.3% llegando a 321.700 personas. Esto demuestra que existe una gran cantidad de personas en desempleo, por lo que las MYPE bajo estudio pueden contratar algunas de estas personas para que formen parte de su empresa y así bajará el índice de desempleo.

En cuanto al Factor Tecnológico, se dice que la tecnología en el sector turístico, está sometida a cambios constantes que inciden directamente en la productividad del negocio hotelero. En la actualidad los cambios son cada vez más profundos y la velocidad de la evolución aumenta de manera exponencial. Dado que los consumidores cada vez son más sofisticados y dependientes de la tecnología en su vida personal y profesional, por lo que también les gustaría contar con estas condiciones en su establecimiento. Los hospedajes están respondiendo mediante la adaptación de sus habitaciones, espacios para reuniones, recibidores y mostradores a los avances tecnológicos de hoy en día. Lo último de la

tecnología se cuenta con el Wifi, esto permite que el consumidor tenga acceso gratuito de internet a alta velocidad.

Así mismo opina que el Perú invierte en innovación empresarial, ciencia y tecnología poco. Más del 0.12% de PBI, cuando en países de América Latina se invierte en promedio 1.75%. Sin embargo para el 2016 se propone incrementar esta 0.7% del PBI. En febrero se aprobó la ley que promueve la inversión en investigación científica, desarrollo e innovación tecnológica.

En cuanto a la Legislación Laboral que es el conjunto de leyes y normas tienen como objetivo regularizar las actividades laborales. La Ley de formación y Promoción Laboral (D.S 002-97-TR), en el Artículo 59. El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio o industria. Guerrero (2016). Por otro lado D.L N° 14222 dice que toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, en este caso percibirá el salario mínimo vital que asciende a S/850.00. Así también contará con una asignación familiar, otro beneficio es la bonificación por tiempo de servicios, también contarán con las gratificaciones otorgadas en Fiestas patrias y Navidad, así como también una canasta de víveres.

En otra parte se tiene que la Protección Ambiental puede difundir las prácticas de gestión ambiental en todos los sectores del proceso empresarial. En este sentido la educación ambiental, en medios de hospedajes, desarrollada como un proceso permanente y continuo se debe pautar con herramientas capaces de impulsar a los colaboradores y huéspedes a reflexionar críticamente sobre su papel en relación a la prevención del impacto ambiental ocasionado por las actividades de hospedaje. (De Conto, 2013)

En tanto a la integración se tiene a las Alianzas Estratégicas: una alternativa competitiva, la economía que se vive actualmente, junto con el desarrollo tecnológico y la apertura de mercados, hace que las empresas tengan que adaptarse a un entorno dinámico. La competencia y el liderazgo de ventajas competitivas, hacen que día a día la estructura y las estrategias de las empresas se adopten a los mismos, además han surgido nuevas direcciones y encaminamientos para las prácticas gerenciales y organizacionales: la gerencia de recursos, la motivación, la cultura y el liderazgo, entre otros.

Hoy en día, la competencia y la entrada de nuevos competidores al mercado hacen que la empresa esté buscando nuevas oportunidades que les permita mantenerse dentro del mercado. Aunque las Alianzas se han convertido en una fuerte propuesta para el mantenimiento de las empresas, muchas de ellas no prosperan debido a que sus gerentes confunden las mismas como la solución a sus problemas y constantemente son estas quienes lo empeoran al no ser parte de la solución. Los riesgos que puede presentar son: la pérdida de control de algunas funciones de la empresa y la desconfianza por el flujo de la información hacia el extraño. (Gray, 2016). Esto es desconocido por las MYPE bajo estudio, pues no han sido capaces de crear estrategias de Marketing que les permita mantener relaciones con instituciones de otras ciudades.

Según INEI (2011) a nivel empresarial, el 74% son microempresas, el 22% pequeña y medianas empresas y el 4% restante son las denominada grandes empresas. El sector secundario representa el 16% de PEA. La agroindustria es la que ofrece mejores posibilidades comparativas para su desarrollo, siendo una potencial fuente de trabajo.

En los factores socio-culturales: la Provincia de Sullana es una de las ocho ciudades que conforman la región Piura. Según el INEI tenía 233.615 habitantes en el 2012, el proceso migratorio ha generado colectivos sub-culturales híbridos, sin un proyecto

integrador de la cultura local. Ayudado este proceso en parte por la migración rural-andina que configura desde ya una realidad sociocultural nueva dentro de toda la ciudad. Existiendo de esta forma novedosas formas de comer, vestir, hablar y hacer vida social. Apreciándose más lo de fuera que los propios valores. El modismo se presenta desenfrenado. Se exagera en canciones, bailes, usos y costumbres que influyen medios de comunicación (TV, radio, internet); Mientras que sus particularismos se pierden. Estos los hace indefinidos culturalmente. Además la provincia de Sullana es conocida por las muestras de cariño y acogida que se brinda a las personas de fuera. Es por esta razón que las personas suelen visitar constantemente el Distrito o en algunos casos suelen quedarse a vivir aquí.

Además se tiene el ciclo de vida de la familia (CVF), que sirve para segmentar a las familias en función de una serie de fases que abarcan todo el curso de una vida familiar. El CVF constituye una variable compuesta, creada por la combinación de variables demográficas de uso frecuente como estado civil, tamaño de la familia, edad de los miembros de la familia y estatus laboral del jefe de la familia. Las edades de los padres y la cantidad relativa de ingreso disponible suelen inferirse a partir de la fase del ciclo de vida familiar donde se encuentre la familia. (Salinas, 2016). Esto repercute en las MYPE en estudio, ya que existen familias de otras ciudades que se hospedan en el distrito por motivo de trabajo, estudio u otra particularidad.

Este estudio proviene de las líneas de investigación denominadas “Caracterización de la capacitación, rentabilidad, competitividad y financiamiento en las MYPE” y de la línea “Formalización y gestión de calidad de las MYPE en Perú”, líneas que han sido

asignadas por la Escuela de Administración y comprenden el campo disciplinar: promoción de la MYPE.

En la actualidad, las MYPE son de vital importancia para la economía del país. A nivel nacional brindan empleo al 80% de la Población Económicamente Activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno(PBI). Es indudable que las MYPE abarcan varios aspectos importantes de la economía, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, así mismo contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre el país (Vásquez, 2013). En términos económicos se deduce que cuando una MYPE crece, genera más empleo porque demanda mayor mano de obra.

Así mismo hoy en día el turismo se ha convertido en una fuente importante de ingresos para muchos países, en especial para los que cuenten con atractivos turísticos, así el distrito de Sullana cuenta con hermosos paisajes y lugares de recreación que son frecuentados por gente de fuera. Por esta razón lo primero que se viene a la mente al pensar en turistas, es el alojamiento, ya que es primordial, sea simple o elegante; siempre estos visitantes necesitan contar con un lugar donde alojarse luego de un largo viaje. Por lo consiguiente están los demás rubros del Turismo, que complementan el servicio como los restaurantes, centros comerciales, agencias de guías turísticos. Es por esta razón que estos establecimientos se han visto en la necesidad de cada día mejorar en cuánto a: aspectos y condiciones del establecimiento, buena atención, óptimo abastecimiento, servicios complementarios, además de contar con legal funcionamiento.

Y hablando de las MYPE turísticas-rubro hospedajes del Distrito de Sullana, se puede resaltar que se encuentran posicionadas alrededor del distrito mismo, el cual les ofrece una gran ventaja pues es frecuentada constantemente, no sólo en fechas importantes sino en las diferentes estaciones del año e inclusive por diversas actividades que se presenten. Sin embargo estas MYPE presentan problemas que les obstaculizan avanzar con éxito: no cuentan con una buena infraestructura, su organización se encuentra desordenada, no cuentan con estrategias de mejora.

Por otro lado se tiene a los propietarios MYPE quienes desean ofrecer un servicio de calidad a los visitantes del Distrito, con el objetivo de atraer a más clientes, pero presentan algunas objeciones que les impide permanecer dentro del mercado en el rubro que se desempeñan, por ejemplo en cuanto a tecnología les falta innovar más, pues son pocos los hospedajes que ofrecen sistema Wifi a sus clientes, sin embargo este servicio complementario no deja satisfecho a los huéspedes, pues el internet suele ser lento, por lo que se deben crear estrategias para mejorar el servicio. Así mismo la tecnología puede permitir que las personas accedan a una habitación a través del internet desde el lugar en que se encuentren. Pero esta estrategia no es utilizada por los propietarios de las MYPE, pues presentan falta de asesoría en cuanto a tecnología.

En cuanto a las MYPE turísticas-rubro hospedajes son pocos los hospedajes que brindan servicios adicionales a los huéspedes, las MYPE en estudio cuentan con personal calificado y capacitado para asumir su trabajo, también cuentan con cochera para garantizar la seguridad del vehículo del huésped, por otro lado estos hospedajes brindan servicio de aire acondicionado, espacio de lavandería, TV plasma con sistema de cable, salones de reuniones, agua permanente, así como atención las 24 horas. Sin embargo existen MYPE que sólo ofrecen lo básico para el huésped.

Por otro lado, el personal de estas MYPE en su mayoría es mayores de edad, así mismo se percibe que en algunos de los establecimientos no brindan los beneficios de ley a sus colaboradores, lo que genera desconformidad en ellos. Por esta razón algunos se han visto en la necesidad de dejar su trabajo e incluso no desempeñan adecuadamente su labor. Otro aspecto importante es que los empleados no cuentan con una vestimenta adecuada dentro de su trabajo, lo que ocasiona cierta desconfianza en el cliente.

En cuanto amenaza de entradas de nuevos competidores, en Sullana existen hospedajes que tienen años en el mercado, pero también existen otros que se están incorporando. Pero cada uno cuenta con beneficios diferentes, y eso marca la diferencia. Unos cuentan con terma, aire acondicionado, Wifi, piscina, playa de estacionamiento, sala de reuniones, restaurant, teléfono privado, jacuzzi, seguridad interna y externa del establecimiento. Sin embargo a las MYPE en estudio les falta innovar en cuanto tecnología, infraestructura, atención al cliente, entre otros aspectos importantes. Y en relación a la competencia de las MYPE en estudio se tiene a sus grandes competidores como: COCO SUITE, EL PARQUE EIRL, LA PLAZA S.R.L, EL CHURRE, DEL CHIRA HOTEL, EL CRUZERO (Municipalidad Provincial de Sullana, 2016). Estas empresas representan una fuerte amenaza para las MYPE bajo estudio ya que poseen estrategias de mejora y plan de marketing, además de contar con personal calificado, los cuales dominan otros idiomas, cuentan con adecuada vestimenta, así mismo los clientes pueden acceder a sus habitaciones y realizar reservaciones a través del internet, también poseen una adecuada infraestructura.

Así mismo el poder de negociación de los compradores, es un punto importante que se debe tener en cuenta pues aquí se tiene que negociar con el cliente, se le ofrece al cliente una habitación con precio alto pero que cubra sus necesidades; o económico de acuerdo a su posición social. Estas MYPE ofrecen un precio cómodo de acuerdo al tipo de persona

que solicite el servicio, además estas personas tendrán opción de elegir cuál le conviene, así mismo sucede que el cliente solicite varias habitaciones donde pide se le haga rebaja, y el propietario accede, entonces se observa que si existe el poder negociación. Aquí se puede observar que los clientes si tienen poder de negociación, pues en algunos casos el propietario ha accedido a bajar la tarifa de la habitación, por que el cliente ha requerido varias habitaciones.

Por otro lado la amenaza de Productos Sustitutos es un punto clave donde se estudia a la competencia, puesto que ellos ofrecen un servicio similar. Este sector es demasiado rentable siempre y cuando se administre adecuadamente para no decaer. Analizar las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades existentes, dentro y fuera de la organización, permitirá crear estrategias para llegar al éxito. La competencia disputará la rentabilidad de su empresa, según la atención brindada, así como el precio y otros factores, lo cual determinará el nivel de competitividad de cada una de estas. Aquí también se encuentran las casas, que suelen brindar espacios de alojamiento, en este caso los propietarios alquilan a un precio cómodo para el cliente y con los servicios básicos que requiere.

En cuanto al Poder de negociación de los proveedores: aquí se debe estudiar bien con qué proveedores se va a trabajar, un proveedor tiene que ser responsable al entregar el producto. Los hospedajes utilizan sábanas, camas, ventiladores, frazadas, almohadas, útiles de aseo, entre otros objetos u alimentos que brindan al cliente; por lo que se debe contar con elementos de calidad para brindar buena atención y satisfacción al cliente. Al adquirir estos artículos, los propietarios MYPE acuden a comerciantes que les ofrezcan precios por mayor para obtenerlos, sin generar pérdidas en el negocio. (Porter, 2008)

En cuanto al precio de las habitaciones, estas MYPE presentan una variedad de tarifas para los clientes. Dependiendo del huésped puede acceder a una habitación de acuerdo al precio que elija, y que se acomode a su bolsillo. El precio más alto es considerado para las habitaciones que presenten todos los beneficios que el hospedaje ofrezca. Por otro lado en cuanto a las alianzas estratégicas estas MYPE aún no han creado estrategias para vincularse con instituciones, grupos, clubes, de otras ciudades. Por falta de asesoría y profesionalismo de los propietarios.

Algunas MYPE cuentan con las características antes mencionadas, sin embargo otras por ser precarias o falta de financiamiento, entre otros factores importantes carecen de ellas. También se debe tener en cuenta que ciertas empresas decaen por la falta de asesoramiento o su nivel de profesionalismo en el negocio por parte de los propietarios o encargados de los establecimientos. También la competencia juega un papel importante en este rubro, puesto que si el servicio es mejor obtendrán mayor afluencia de público y por lo consiguiente la rentabilidad será mejor. En cuanto a los aspectos financieros y contables, las MYPE fracasan debido a la falta de preparación y a la informalidad de sus operaciones.

De acuerdo a la situación antes caracterizada el problema que se ha identificado es ¿Cuáles son las características del financiamiento y la capacitación de las MYPE turísticas-rubro hospedajes distrito Sullana, año 2016?, problemática que existe en el Distrito de Sullana y que gracias a ULADECH Católica, sede Piura, escuela de Administración se buscará dar solución a la problemática antes identificada.

Así mismo el objetivo general que se desea alcanzar es: determinar las características del financiamiento y capacitación de las MYPE turísticas-rubro hospedajes, distrito Sullana, 2016. Asimismo se ha planteado los siguientes objetivos específicos: (a) Identificar las fuentes de financiamiento de las MYPE turísticas-rubro hospedajes, Distrito Sullana, 2016; (b) Determinar las formas de financiamiento de las MYPE turísticas-rubro hospedajes, Distrito Sullana, 2016; (c) Identificar los programas de capacitación en las MYPE turísticas-rubro hospedajes, Distrito Sullana, 2016; (d) Describir las necesidades de capacitación de las MYPE turísticas-rubro hospedaje, Distrito Sullana, 2016.

La presente investigación se justifica porque permite determinar las características de las MYPE turísticas-rubro hospedajes, mejorando la atención en cuanto a financiamiento y capacitación se refiere, lo que permitirá competir dentro del mercado en el rubro correspondiente fomentando una solidez dentro del negocio.

Teórica: porque se acudió a información de otros investigadores que se presentan como evidencia para investigaciones futuras, además en esta investigación se han se hace uso de antecedentes que se han aportado a lo largo de la historia y permite que otros investigadores realicen estrategias de mejora más adelante.

Metodológico: porque en la investigación no se inventan los resultados, ya que se utiliza diferentes fuentes para el recojo de datos, por lo consiguiente se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se ha elaborado un cuestionario aplicado a las personas indicadas para la obtención de la información.

La presente investigación está delimitada temáticamente por los variables financiamiento y capacitación, delimitación psicográfica MYPE turísticas-rubro hospedajes, delimitación geográfica: distrito Sullana-Piura y cuenta con delimitación temporal del año 2016.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Variable Financiamiento

Ixchop (2014) realizó una investigación denominada: “Fuentes de Financiamiento de las pequeñas empresas del sector confección de la Ciudad de Mazatenango”, presentada en la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Rafael Landívar (**Guatemala**), en esta investigación se usó la metodología descriptiva de tipo cuantitativa. Su objetivo fue determinar cuáles son las fuentes de financiamiento de la pequeña empresa. Llegándose a la conclusión que el 60% de propietarios encuestados si han ahorrado obteniendo una cantidad de S/ 2000.00 y el 50% lo obtuvo en un plazo de 2 años; 37% de empresarios acuden a instituciones financieras, así mismo el 57% menciona del sistema de bancos, también se logró determinar que el 52% de empresarios utilizó el financiamiento en la compra de materia prima, el 17% para pago de proveedores y el 13% han canalizado invertir en maquinaria.

Por su parte el 50% de representantes de instituciones financieras, de igual forma expresaron que la cantidad de requisitos que solicitan es una de las causas principales por la que el empresario del sector confección no acude a solicitar un préstamo, el 28% hace mención a la incertidumbre sobre la situación económica, el 80% afirma que la tasa de interés obtenida es del 20% y el 11% afirma que son altas tasas de interés.

De la Mora (2006) realizó una investigación denominada “Análisis de las necesidades de financiamiento en las empresas pequeñas manufactureras del Municipio de Colima” presentada en la facultad de contabilidad y administración de la

Univiersidad de Colima (México), esta investigación presentó metodología descriptiva. Siendo el objetivo general analizar las necesidades de financiamiento de las pequeñas empresas del sector manufactura en el Municipio Colima. Llegándose a las conclusiones que el 16% afirmaron obtener el financiamiento de un crédito bancario, el 80% mencionó haber obtenido una tasa de interes baja de 15% y mecionaron que el destino del financiamiento el 25% ampliación y modernización de instalaciones, 19% capital de trabajo, 6% en materias primas. Por otro lado para el tiempo que se estimó cancelar la deuda el 32% opina que es el tiempo adecuado, el 31% dice que es regular, el 25% lo cree poco adecuado y el 6% pésimo.

Galvez (2011) realizó una investigación denominada “Caracterización del financiamiento, la capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las MYPE del sector pesquero-rubro piscigranjas de Paco y Gamitana, del distrito de Callería-período 2009-2010”, presentada en la escuela de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote de Ucayali (Perú), esta investigación de metodología descriptiva. Llegándose a la conclusión: con respecto a los empresarios y a las MYPE; del 100% de los microempresarios encuestados el 86% manifestaron que su edad fluctúa entre 26 a 60 años, el 71% son de sexo masculino y el 43% tienen grado de instrucción superior universitaria completa. Así mismo las principales características de las MYPE del ámbito de estudio son: el 72% tiene más de tres años en el rubro empresarial y el 71% posee más de tres trabajadores permanentes.

Además con respecto al financiamiento, los propietarios de las MYPE manifestaron que el 100% del financiamiento que obtuvieron fue de entidades bancarias y el 100% que recibieron créditos en los años 2009 y 2010, no precisaron en que invirtieron sus créditos. A cerca de la capacitación se concluyó que el 29%

recibieron una capacitación en los dos últimos años, el 100% dijo que su personal si había recibido capacitación y el 90% opina que la capacitación ha sido una inversión.

Martínez (2011) realizó una investigación denominada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector industrial, rubro compra-venta de café del distrito del Cercado de la provincia de Satipo de la región Junín, período 2009-2010”, presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Perú) dicha investigación empleó una metodología descriptiva. Se concluyó con respecto a los empresarios que el 60% tienen una edad entre 45-64 años, el 70% son de sexo masculino y el 60% tienen grado de estudio universitario. Con respecto al financiamiento se obtuvo que en el año 2009 y 2010 el 40% y 50% recibieron más de S/ 10,000 respectivamente, además el 60% afirmó que solicitó el crédito en una entidad no bancaria, el 80% invirtió el crédito en capital de trabajo y el 100% consideró que el financiamiento contribuyó en la rentabilidad de la MYPE.

Así mismo con respecto a la capacitación se obtuvo que el 80% no recibió capacitación previa para la administración del crédito financiero, un 50% tuvo capacitación en manejo empresarial y el 60% manifestó que la capacitación si mejoró la competitividad de sus empresas. Por otro lado con respecto a las características de las MYPE el 30% tiene más de tres años en el rubro, el 90% poseen de dos a siete trabajadores, el 67% tiene más de tres cursos de capacitación, el 60% manifestó que la capacitación si es relevante y el 60% opina que mejoró la rentabilidad de las MYPE con la capacitación. Y el 70% opinó que en los últimos años ha mejorado la rentabilidad de su empresa.

Chamba (2015) ejecutó una investigación denominada “Caracterización del financiamiento y la Capacitación de las MYPE rubro restaurantes de Sullana, año 2013”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (**Sullana**); dicha investigación usó metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental. Por ello se concluye: Respecto al tiempo de funcionamiento de las MYPE que el 40%, cuenta con más de 4 años de funcionamiento, mientras que el 60% de 1 a 4 años de funcionamiento, por otro lado se obtuvo que el 80% de los empresarios encuesta-dos solicitaron financiamiento y el 66.67 % obtuvo la cantidad solicitada, también se observó que el 73.33 % recibieron crédito del sistema bancario; han mejorado la rentabilidad de su empresa con el financiamiento y capacitación. El 100% indica que el desempeño de los trabajadores es bueno después de la capacitación, el 80 % de las MYPE encuestadas considera la capacitación como inversión. Por otro lado el 66.67 % de los trabajadores recibió capacitación y el 100 % de los trabajadores encuestados aplica en la empresa los conocimientos recibidos.

Reyes (2015) realizó una investigación denominada “Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes, distrito de Sullana, año 2014”, esta investigación empleó metodología descriptiva, cuantitativa, con diseño de investigación no experimental y de corte transversal. Llegándose a las conclusiones Respecto al financiamiento el 33.33% recibieron financiamiento bancario, el 10% que recibieron financiamiento a corto plazo, el 40% por las experiencias obtenidas en solicitar y obtener crédito se animaron a solicitar otro. Respecto a la rentabilidad: el 40% consideró que el financiamiento otorgado les mejoró la rentabilidad de su empresa, un 6.67% cree que la rentabilidad de su empresa disminuyó en este último año. En conclusión se tiene que el financiamiento a la MYPE, generó una buena rentabilidad.

### 2.1.2 Variable Capacitación

Sanchez (2013) realizó una investigación denominado “Diseño de plan de capacitación dirigido al personal del departamento de recepción del Colegio universitario hotel escuela de los Andes venezolanos y del hotel Venetur Mérida”, presentada en el Colegio universitario hotel escuela de los Andes de **Venezuela**. Esta investigación empleó una metodología experimental. Llegándose a la conclusiones que el 67% de empleados encuestados afirman haber culminado sus estudios hasta secundaria, mientras que el 11% licenciatura, el 11% educación media técnica, el 11% técnico superior universitario. También se aprecia que el 89% de la muestra si ha recibido cursos para mejorar el desempeño en su cargo, mientras que el 11% restante no. El 100% consideró que si podía mejorar su desempeño laboral. Así mismo el 100% afirmo haber recibido algún tipo de inducción al incorporarse en su puesto de trabajo. El 89% de encuestados dijeron que la inducción fue suficiente para desenvolverse en su puesto de trabajo, así también se tiene que 60% presentó altercado y lo pudieron solucionar.

Moreyra (2013) realizó una investigación denominada “Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil, para mejorar la calidad de servicio” presentada en la Universidad de **Guayaquil (Ecuador)**. Dicha investigación aplicó una metodología de tipo inductivo-deductivo, analítico-sintético. Llegándose a la conclusión que el 95% de la población encuestada incide en la calidad de servicio, además se está de acuerdo que se efectúen evaluaciones semestrales al personal encargado en atención al cliente para medir la calidad de dicha atención, por otro lado el 90% del personal administrativo reconocen que el servicio que ofrecen no es de excelencia, sin embargo un 91% afirma que al recibir un módulo práctico de capacitación en atención al cliente sería un factor importante en la mejora. También docentes y estudiantes con el 93% considera que el personal de la UCL

no ha sido debidamente capacitado, ni ha recibido el entrenamiento y de manera oportuna. El 60% solicitó capacitación, el 50% no fue atendido a su pedido y el 100% tiene buena relación laboral.

Pinedo (2011) realizó una investigación denominada “Caracterización del financiamiento, la competitividad, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio-rubro renovadoras de calzado del distrito de Callería – provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010”, presentada en la escuela de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de **Ucayali (Perú)**. Esta investigación utilizó metodología descriptiva. Se llegó a la conclusión que del 100% de los trabajadores: el 100% no precisó su edad, el 88% son de sexo masculino y el 50% tienen grado de instrucción secundaria. Así mismo el 100% de las MYPE estudiadas tienen más de tres años de funcionamiento y el 75% posee dos trabajadores eventuales.

Por otro lado se concluyó que el 100% del financiamiento que obtuvieron fue de usureros y el 33% de dichos créditos fue invertido en capital de trabajo. En cuanto a la capacitación se manifestó que el 80% de sus trabajadores no fueron capacitados y el 88% consideran que la capacitación es una inversión. Con respecto a la competitividad el 88% si han mejorado los servicios de atención al cliente, el 100% se han preocupado por mejorar la calidad de los productos que venden y el 88% dijeron que los clientes compran con sus establecimientos por el mejor servicio que brindan. El 88% manifestó que el financiamiento si mejoró la rentabilidad de sus empresas y el 62% dijeron que la capacitación también mejoró la rentabilidad de sus empresas.

Sevillano (2013) realizó una investigación titulada “Caraterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE del sector servicio-rubro hoteles de la ciudad de Sihuas-Ancash, período 2011-2012”, presentada en la Universidad Católica los

Ángeles de Chimbote de **Ancash (Perú)**. Esta investigación empleó la metodología descriptiva, no experimental, de corte transversal y cuantitativo. Obteniéndose como resultados que el 40% de las MYPE encuestadas obtienen financiamiento del sistema bancario, mientras que el 20% obtiene financiamiento no bancario y 40% no opina. Por otro lado el 60% del financiamiento recibido lo utilizan para mantenimiento y ampliación del local, otro 20% como capital de trabajo y el 20% restante no especifican.

Estas opciones de inversión en la construcción del local va mejorar la progresión la calidad del local, con adecuados ambientes para que el cliente se sienta cómodo y satisfecho. En cuanto a la capacitación el 80% de las MYPE capacitan a su personal en los componentes o cursos de atención al cliente, el 20% en calidad de servicio o marketing. Así mismo las capacitaciones de los que lo hacen relevante ha sido para mejorar las técnicas de ventas e incrementar mayor porcentaje de ingresos económicos para las MYPE.

Bran (2014) elaboró una investigación denominada “Caracterización de capacitación y rentabilidad de las MYPE, rubro cerámica en Chulucanas(Morropón) Piura, año 2013”. Dicha investigación utilizó la metodología descriptiva, de nivel cuantitativo, con diseño no experimental y de corte transversal. Obteniéndose los resultados siguientes: el 65.33% de las MYPE encuestadas no han recibido capacitación mientras que el 34.67% si han recibido, en cuanto a rentabilidad encontramos que ésta ha aumentado para un 33.34% de las MYPE, mientras que el 66.66% no ha incrementado su rentabilidad en los últimos años.

El 50% percibe un porcentaje de rentabilidad que oscila entre 20% a 30%; el 16.67%, entre 31% a 40% y el 33.33%, entre 41% a 50%. Por lo tanto podemos concluir que se hace necesario que los trabajadores de las MYPE reciban mayor capacitación para

mejorar su porcentaje de rentabilidad, considerando que para la mayoría de las MYPE encuestadas no se ha incrementado en los últimos años.

Rivera (2014) elaboró una investigación titulada “Influencia de la capacitación en la rentabilidad de las MYPE rubro transporte terrestre ruta Piura-Ayabaca, en la ciudad de Piura, año 2012”. La investigación presentada empleó metodología descriptiva, cuantitativa. Obteniéndose los siguientes resultados: 100% de los propietarios que las dirigen son mayores de 60 años, el 100% son de sexo masculino, casados y con el máximo nivel de instrucción alcanzado, de educación secundaria. MYPES en promedio tienen 28 años de funcionamiento, el 64% cuenta con dos trabajadores en calidad de eventuales, empleo precario.

La edad predominante entre los colaboradores es mayor de 38 años, predomina el sexo masculino en 79% de los casos, 50% (Rivera, 2014) con grado de instrucción secundaria y de educación superior técnica. En una gran mayoría los trabajadores son casados o convivientes, los trabajadores en mayoría tienen menos de 3 años de labor en estas MYPES. Finalmente, se presentan en las conclusiones que el 50% considera influyente la capacitación para lograr rentabilidad en la MYPE.

## **2.2 Marco Teórico**

### **2.2.1 Teoría del Financiamiento**

Drimer (2008) afirma que el financiamiento es el mecanismo a través del cual una empresa o persona obtienen recursos por medio de fuentes financieras para un proyecto. El tema de financiamiento, vinculado a temas como la tasa de interés y el nivel general de liquidez, ha sido una de las cuestiones básicas abordadas por la Economía. Con un criterio clásico, Alfred Marshall señala que tienden a equilibrarse en un mercado de libre competencia. Luego el interés, siendo el precio pagado en un mercado por el uso del capital, tiende a alcanzar un nivel tal de equilibrio que la demanda total de capital en ese mercado, a dicho tipo de interés sea igual a la oferta total de capital que haya en el mismo tipo. Por otro lado John Maynard en su visión macroeconómica sostiene la demanda y las ofertas globales pueden hallar diversos puntos de equilibrio, inclusive con un bajo nivel de ocupación. En cambio para Modigliani y Miller el costo de financiarse para una empresa es independiente de su nivel de endeudamiento.

Dominguez (2009) para las empresas, la determinación de la estructura de financiamiento es relevante, por lo que la alta gerencia debe realizar un análisis detallado de cuál fuente de financiamiento debe utilizar un negocio. Por esa razón se debe tener en cuenta que tanto las decisiones de inversión como de financiación contribuyen al rendimiento de la empresa.

Las decisiones a corto plazo, operativas o corrientes representan una gran parte del tiempo de trabajo de los directivos financieros ya que involucran la administración del ciclo corto de la empresa y su continuidad. Por otro lado, la toma de decisiones financieras a corto plazo debe realizarse sobre bases científicas para lo cual se requiere el uso de

técnicas y métodos conocidos que permitan la valoración objetiva y con criterio económico de las diferentes alternativas.

### 2.2.1.1 Fuentes de Financiamiento

Por otro lado López (2014) opina de que todas las actividades, reunir dinero es lo más importante. Por esta razón detalla las principales fuentes de financiamiento para emprender o levantar un negocio.

**Los Ahorros personales:** para la mayoría de los negocios, la principal fuente de capital, proviene de ahorros y otras formas de recursos personales. En algunos casos, se suele utilizar también las tarjetas de crédito.

**Los Amigos o Parientes:** son otra opción de conseguir dinero, este se presta en algunos casos sin intereses o a una tasa de interés baja, lo cual es muy benéfico para dichas operaciones.

**Bancos y cajas de crédito:** estas instituciones proporcionarán el préstamo, siempre y cuando se haya presentado una solicitud de crédito bien justificada.

### 2.2.1.2 Formas de Financiamiento

Briceño (2009) Presenta dos formas de financiamiento

#### a) A corto plazo

- **Crédito Comercial:** es el uso que le hace a las cuentas por pagar de la empresa, del pasivo a corto plazo acumulado, como los impuestos a pagar, las cuentas por cobrar y el financiamiento de inventario como fuente de recurso. Es importante por su inteligente uso de los pasivos a corto plazo de la empresa a la obtención de los recursos de la manera menos costosa. Sus ventajas son: es un medio más

equilibrado y da oportunidad a las empresas de agilizar sus operaciones comerciales.

- **Crédito Bancario:** es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales. Es una de las maneras más utilizadas por parte de la empresa hoy en día de obtener financiamiento necesario; en su totalidad son bancos comerciales que manejan las cuentas de cheque de la empresa y tienen mayor capacidad de préstamo y proporcionan la mayoría de los servicios que la empresa requiera.
- **Pagaré:** es un instrumento negociable el cual es una promesa incondicional por escrito, dirigido de una persona a otra, firmada por el formulante del pagaré, comprometiéndose a pagar su presentación o en un fecha fija o en un tiempo futuro determinable. Los pagarés se derivan de la venta de mercancía, de préstamos en efectivo o de la conversión de una cuenta corriente.
- **Línea de Crédito:** significa dinero siempre disponible en el banco, durante un período convenido de antemano. Es importante, ya que el banco está de acuerdo en prestar a la empresa una cantidad máxima y dentro cierto período, en el momento que lo solicite. Este documento es siempre respetado por el banco y evita la negociación de un nuevo préstamo cada vez que la empresa necesita disponer los recursos.
- **Papeles Comerciales:** es una fuente de financiamiento a corto plazo que consiste en los pagarés no garantizados de grandes e importantes empresas que adquieren los bancos, compañías de seguros, los fondos de pensiones y algunas empresas industriales que desean invertir a corto plazo sus recursos temporales

excedentes. Las empresas lo consideran como fuente de recurso, ya que es menos costosa y sirve para financiar las necesidades a corto plazo como el capital de trabajo.

- **Financiamiento por medio de las Cuentas por Cobrar:** es aquel en la cual la empresa consigue financiar dichas cuentas por cobrar consiguiendo recursos para invertirlos en ella. Resulta menos costosa y disminuye el riesgo de incumplimiento. Aporta muchos beneficios que radican en los costos que la empresa ahorra al no manejar sus propias operaciones de crédito.
- **Financiamiento por medio de los Inventarios:** es aquel en el cual se usa el inventario como garantías de un préstamo en que se confiere al acreedor el derecho de tomar posesión garantía en caso de que la empresa deje de cumplir. Es importante, ya que permite a los directivos de las empresas usar el inventario como fuente de recursos, gravando el inventario como colateral es posible obtener recursos de acuerdo con las formas específicas de financiamiento usuales, como el Depósito en almacén público, el almacenamiento en la fábrica, el recibo en custodia, la garantía flotante y la hipoteca.

**b) A largo plazo:**

- **Hipoteca:** es un traslado condicionado de propiedad que es otorgado por el propietario (deudor) al prestamista (acreedor) a fin de garantizar el pago del préstamo. Es importante señalar que una hipoteca no es una obligación a pagar ya que el deudor es el que otorga la hipoteca y el acreedor es el que recibe, en caso de que el prestamista no la cancele, la misma que será arrebatada y pasará a manos del prestatario. La finalidad de las hipotecas por parte del prestamista es obtener algún activo fijo, mientras que para el prestatario, es el tener

seguridad de pago, así como el obtener ganancia de la misma por medio de los intereses generados. (Briceño, 2009)

- **Acciones:** las acciones representan la participación patrimonial o de capital de un accionista dentro de la organización a la que pertenece. Son de mucha importancia ya que miden el nivel de participación y lo que le corresponde a un accionista por parte de la organización a la que representa, bien sea por concepto de dividendos, derechos de los accionistas, derechos preferenciales. (Briceño, 2009)
- **Bonos:** es un instrumento escrito en la forma de una promesa incondicional, certificada, en la cual el prestatario promete pagar una suma específica en una futura fecha determinada, en unión a los intereses a una tasa determinada y en fechas determinadas. Cuando una sociedad anónima tiene necesidad de fondos adicionales a largo plazo, se ve en el caso de tener de decidir entre la emisión de acciones adicionales del capital o de obtener préstamo expidiendo evidencia del adeudo en la forma de bonos. La emisión de bonos puede ser ventajoso si los actuales accionistas prefieren no compartir su propiedad y las utilidades de la empresa con nuevos accionistas. El derecho de emitir bonos se deriva de la facultad para tomar dinero prestado que la ley otorga a las sociedades anónimas. (Briceño, 2009)
- **Arrendamiento Financiero:** es un contrato que se negocia entre el propietario de los bienes (acreedor) y la empresa (arrendatario) a la cual se le permite el uso de los bienes durante un período y mediante el pago de una renta específica, sus estipulaciones pueden variar según la situación y las necesidades de cada una de las partes. Su importancia radica en la flexibilidad que presta para la

empresa ya que no se limitan sus posibilidades de adoptar un cambio de planes inmediato o de emprender una acción no prevista con el fin de aprovechar una buena oportunidad o de ajustarse a los cambios que ocurren en el medio de la operación. (Briceño, 2009)

En este caso se centra en el manejo del riesgo financiero, se tiene:

- **De no pago:** cuando se vende un producto o servicio puede encontrarse con que los clientes no cumplen adecuadamente con los pagos y plazos establecidos, bien porque no quiere o no puede.
- **De variación en el tipo de interés:** este presenta cuando ante la contratación de una determinada financiación o de inversión, se asume un riesgo de variación en el tipo de interés, donde en función del tipo de operación y la variación soportada se encontrará ante una situación más favorable o desfavorable.
- **Riesgo de País:** la empresa tan sólo se ve sometida a esta situación cuando tiene que realizar una transacción comercial con determinados países, y viene dado como consecuencia del bloqueo de los pagos exteriores de dicho país (Briceño, 2009)

### 2.2.1.3 Manejo del Riesgo Financiero:

Uno de los sistemas de control de riesgo financiero es la utilización de derivados y futuros.

- **Derivados:** es cualquier contrato cuyo precio dependa o derive de otro activo principal, al que se le llama activo subyacente. La operativa en derivados permite neutralizar el riesgo de precio o de mercado. En un principio los subyacentes eran bienes físicos, principalmente bienes agrícolas o ganaderos, es decir, materias primas. Hoy en día existen

subyacentes muy variados como metales, petróleo, energía eléctrica y también activos financieros.

- **Futuros:** es un contrato de compraventa, aplazado en el tiempo, donde hoy se pacta el activo a intercambiar, la cantidad, el precio y la fecha futura en que se llevará a cabo la transacción. Los futuros se negocian siempre en mercados organizados.

#### **2.2.1.4 Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE)**

Es el banco de desarrollo del Perú. Su compromiso es con el desarrollo sostenible e inclusive del País, fomentando una cultura innovadora, socialmente responsable y de capital humano orientado a la excelencia de la gestión. (COFIDE, 2016)

##### **a) Apoyo a la MYPE**

Es el ente promotor de su financiamiento y desarrollo, así como las entidades micro financieras. Por ello se ha desarrollado estrategias para su crecimiento, así como una oferta de productos y servicios financieros que permitan atender los requerimientos específicos del sector, con la finalidad de lograr negocios más competitivos y atractivos en el financiero nacional.

##### **b) Financiamiento a la MYPE**

Apoya el fortalecimiento patrimonial de las instituciones especializadas en el sector MYPE (IFIES), con el objeto de facilitar su crecimiento, a través del otorgamiento de créditos subordinados y mediante actividades coordinadas con estas empresas.

### c) Programas

- **Programa mi empresa propia (PROPEM):** impulsar el desarrollo de la pequeña empresa peruana que se desarrolle en las diferentes actividades económicas, mediante el financiamiento del establecimiento, ampliación, y mejoramiento de sus plantas y equipos, así como sus costos de diseño y servicios de apoyo.

- **Multisectorial Soles:** impulsa el desarrollo del sector empresarial, ampliación y mejoramiento de sus actividades.

- **Programa de Conversión. Financiada a Gas (COFIGAS):** promueve activamente el proceso de transformación productiva y de consumo de la economía Nacional.

- **Crédito subordinado:** apoya la ampliación del financiamiento a favor de las MYPE a través del otorgamiento de créditos para el fortalecimiento patrimonial de las Instituciones Especializadas a la MYPE.

- **Comex Exportación:** ofrece a las personas naturales y jurídicas del Perú exportadoras, financiamiento de pre y post embarque.

#### 2.2.1.5 Tasa de Interés

Según Ávalos (2007) la tasa de interés es el valor del costo que involucra la posesión de dinero resultante de un crédito. Crédito que ocasiona una operación, en un determinado plazo, y que se expresa en porcentaje respecto al capital que lo produce, es el precio en porcentajes que se paga por el uso de fondos que fueron prestados.

Es el costo del préstamo expresado como una tasa porcentual. Por ellos es muy importante saber cuál será el interés para así poder calcular a cuánto ascenderá el pago mensual. Mientras más alta sea, serán mayor las mensualidades, y mientras más baja sea,

serán menor los pagos. Cuando en una economía se producen cambios en los niveles generales de precios es importante diferenciar entre variables nominales y variables reales.

Tasa de interés nominal: se refiere al regreso de los ahorros en términos de la cantidad de dinero que se obtiene en el futuro (un tiempo determinado) para un monto dado de ahorro reciente. La fórmula simplificada para obtener la tasa de interés real implícita en la nominal sería:

Tasa de Interés real: mide el regreso de los ahorros en término del volumen de bienes que se pueden adquirir en el futuro con un monto dado de ahorro reciente.

$$\text{Tasa de Interés Real } (r) = \text{Tasa de Interés Nominal } (R_n) - \text{Tasa de Inflación } (p)$$

### 2.2.1.6 Tipos de Interes

Ávalos (2007) muestra diferentes tipos de interés.

- a) **Tasa de interés activa:** precio que cobra una persona o institución crediticia por el dinero que presta.
- b) **Tasa de interés fija:** tasa de interés que se aplica durante el periodo de repago de un préstamo, cuyo valor se fija al momento de la concertación del crédito.
- c) **Tasa de interés flotante:** es aquella que se paga durante la vida de un préstamo y varía en función de una tasa de interés de referencia.
- d) **Tasa de interés pasiva:** precio que una institución crediticia tiene que pagar por el dinero que recibe en calidad de préstamo o depósito.
- e) **Tasa de Interés al rebatir:** se aplica sobre el saldo adeudado.

**Interés Simple:** El interés simple, es pagado sobre el capital primitivo que permanece invariable. En consecuencia el interés obtenido en cada intervalo unitario de tiempo es el mismo. Es decir, la retribución económica causada y pagada no es reinvertida, por cuanto el monto del interés es calculado sobre la misma base. Interés simple es el que se obtiene cuando los intereses producidos durante el tiempo que dura una inversión se deben únicamente al capital inicial. Su fórmula está dada por:

$$IS = CI \cdot i \cdot t$$

### **Diferencias entre Interés Simple e Interés Compuesto**

El interés simple es el que se obtiene cuando los interés producidos, durante todo el tiempo que dure una inversión se deben al capital inicial. Interés compuesto es el que se obtiene cuando al capital se le suman periódicamente los intereses producidos. Así al final de cada periodo el capital que se tiene es el capital anterior más los intereses producidos por ese capital durante dicho período.

### **Tasa de Interés (Variaciones)**

Cualquier cambio que se produzca en las tasas de intereses repercute inexorablemente sobre el valor de las acciones.

#### **¿Tiene lógica adquirir acciones cuando las tasas de interés caen?**

Por regla general, la respuesta es sí. Una de la caída de las tasas es equivalente a una disminución de los costos de las compañías y por ello a un aumento en sus utilidades. Existen algunas acciones que les van muy bien cuando caen las tasas.

#### **¿Qué ocurre cuando las tasas suben?**

Un alza de los intereses refleja expectativas de inflación. Y este es el momento que la mayoría de los inversionistas suele inclinarse hacia sectores de recursos naturales. Con

los bonos ocurre a la inversa, su precio asciende con el declive de los intereses y viceversa. De donde tiene sentido invertir en bonos en la fase más alta de una subida de intereses para luego vender cuando estos tocan fondo.

### **Tasa Activa**

Es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del banco central, cobran por los diferentes tipos de servicio de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca. (Ávalos 2007)

### **2.2.2 Capacitación**

Según Sutton (2001) el factor humano es cimiento y motor de toda la empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y desarrollo de la misma. El hombre es y seguirá siendo el activo más valioso de una empresa. Es por ello que las organizaciones deben desarrollar capacidades para construir y retener su propia historia, para sistematizar sus experiencias, para abrirse a los desafíos de mercados y tecnologías, para incorporar las apreciaciones de sus miembros.

Por otro lado Sthermerhorn (2013) opina que la Administración de Recursos Humanos implica, atraer, desarrollar y conservar una fuerza laboral talentosa y llena de energía. La meta básica es crear una capacidad de desempeño organizacional por medio de la gente, para asegurarse de disponer siempre de personas sumamente capaces y entusiastas. Las dos grandes responsabilidades en el proceso de administración de Recursos Humanos generalmente se describen como:

- Atracción de una fuerza laboral de calidad, a través de un proceso planeación, reclutamiento y selección de personal.

- Desarrollo de una fuerza laboral de calidad, orientación de empleo, capacitación y desarrollo y valoración de su desempeño.

### **2.2.2.1 Capacitación y Desarrollo**

La capacitación es un conjunto de actividades que proporciona la oportunidad de adquirir y mejorar las habilidades relacionadas con el puesto de trabajo. Esto se aplica tanto a la capacitación inicial de un empleado como a la actualización o mejoramiento de las habilidades de una persona para satisfacer las variables requeridas de un puesto. Las organizaciones comprometidas con sus empleados invierten en amplios programas de capacitación y desarrollo para asegurar que sus trabajadores siempre cuenten con las habilidades necesarias para desempeñarse bien. (Sthermerhorn, 2013)

### **2.2.2.2 Elementos que ayudan a la capacitación del personal**

La capacitación del personal, el desarrollo profesional y aprendizaje de los recursos humanos es uno de los principales objetivos que se propone toda empresa, ya que el enriquecimiento del capital humano y de la experiencia de los miembros de una organización trae el fortalecimiento de la compañía y asegura un buen rendimiento.

Los principales elementos que contribuyen a la capacitación y a su eficacia:

- a) Es esencial que los directivos de la organización brinden su apoyo, y compromiso a los trabajadores. Y los incentiven a lograr sus metas tanto personales como profesionales, motivándolos a capacitarse constantemente.
- b) El factor tecnológico también es considerado ya que ayuda al dictado de los cursos teóricos y su aplicación práctica y proporciona elementos y técnicas avanzadas para lograr resultados.

- c) También podemos señalar que cuanto más compleja es la empresa en cuanto a su estructura organizacional, además existe mayor necesidad de aprendizaje, para que todos los empleados cuenten con los saberes necesarios para resolver situaciones complicadas y problemas que puedan presentarse en la rutina diaria.
- d) Un factor esencial es que quienes se encarguen de planificar las capacitaciones tengan en cuenta la existencia de distintos niveles de conocimiento entre los trabajadores, y logren agruparlos de acuerdo a los mismos para que puedan adquirir nuevos saberes y el aprendizaje resulte eficaz. (Sthermerhorn, 2013)

### 2.2.2.3 Programas de Capacitación

#### a) Capacitación en el Puesto de Trabajo

La capacitación en el puesto de trabajo ocurre en el escenario de trabajo mientras alguien se desempeña en el puesto. Una forma común es la rotación de puestos que permite a las personas pasar un tiempo trabajando en diferentes puestos para poder así cumplir un rango de sus aptitudes para el trabajo. Otra es el coaching (que implica formar, preparar, entrenar, guiar), que tienen lugar un elemento con menos experiencia.

- **La tutoría:** es una forma de coaching en la que los empleados nuevos o aquellos que se encuentran en una etapa temprana de su desarrollo profesional son asignados formalmente como pupilos de mayor rango.
- **El modelado:** es otra clase de coaching, mediante el cual alguien demuestra por medio de su propio comportamiento lo que se espera que otras realicen.

#### b) Capacitación fuera del puesto de trabajo

Realiza fuera del escenario de trabajo. Una forma importante es el desarrollo gerencial que es una capacitación diseñada para mejorar los conocimientos y habilidades

de una persona en relación con los principios de la administración. Por ejemplo los gerentes principiantes a menudo se benefician de la capacitación que acentúa el liderazgo de equipo y la comunicación; los gerentes de mandos medios pueden beneficiarse de la capacitación orientada a comprender mejor los puntos de vista multifuncionales; los altos ejecutivos pueden beneficiarse de la capacitación en administración avanzada para mejorar sus habilidades en la toma de decisiones y de negociación y también para cumplir sus conocimientos de estrategia y dirección corporativa. (Sutton, 2001)

### **¿Por qué capacitar?**

En cualquier institución sea empresa, organismo estatal, o cualquier otra, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual a los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo o atención. Hay muchas razones por las que las organizaciones deben capacitar a su personal, pero una de las más importantes es el contexto actual. El comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo. Por tanto las empresas se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados.

#### **2.2.2.4 El proceso de sistema de Capacitación**

Está compuesto por diferentes fases:

Debido a que la meta primaria de la capacitación es contribuir a las metas globales de la organización, es preciso desarrollar programas que no pierdan de vista las metas y estrategias organizacionales, ya que todo debe guardar una coherencia interna dentro de la organización. Las operaciones organizacionales abarcan una amplia variedad de metas que comprenden personal de todos los niveles, desde la inducción hasta el desarrollo ejecutivo. También se ofrecen capacitaciones en el desarrollo personal y bienestar del ser humano. (Sutton, 2001)

### 2.2.2.5 Necesidades de capacitación

Los gerentes y el personal de Recursos humanos deben permanecer alerta a los tipos de capacitación que se requieren, cuándo se necesitan, quién lo precisa y qué métodos son mejores para dar a los empleados el conocimiento, habilidades y capacidades necesarias. Para asegurar que la capacitación sea oportuna y esté enfocada en los aspectos prioritarios los gerentes deben abordar la evaluación de necesidades en forma sistemática utilizando tres tipos de análisis:

- a) **Organizacional**, consiste en observar el medio ambiente, las estrategias y los recursos de la organización para definir tareas en las cuales debe enfatizarse la capacitación, permite establecer un diagnóstico de los problemas actuales y de los desafíos ambientales, que es necesario enfrentar.
- b) **De tareas**, que significa determinar cuál debe ser el contenido del programa de capacitación, es decir identificar los conocimientos, habilidades y capacidades que se requieren, basado en el estudio de las tareas y funciones del puesto. Se debe hacer hincapié en lo que será necesario en el futuro para que el empleado sea efectivo en su puesto.
- c) **De personas**, este análisis conlleva a determinar si el desarrollo de las tareas es aceptable y estudiar las características de las personas y grupos que se encontrarán participando de los programas de capacitación.

#### **Las principales necesidades para realizar una capacitación son:**

- Cambios culturales en políticas, métodos o técnica
- Solicitudes de personal.
- Conflictos laborales

La determinación de las necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff, corresponde al administrador la responsabilidad por la

percepción de los problemas provocados por la carencia de capacitación. Los principales medios utilizados son: evaluación de desempeño, observación, cuestionarios, solicitudes de gerentes y supervisores, entrevistas con supervisores y gerentes, reuniones interdepartamentales, examen de empleados, modificación de trabajo, entrevistas de salida, análisis de cargo.

Además de estos medios, existen algunos indicadores de necesidad, los que sirven para identificar eventos que provocarán futuras necesidades de capacitación o problemas comunes de necesidades de entrenamiento ya existentes. (Sutton, 2001)

### **2.3 Hipótesis**

Según Arias (2012) las investigaciones de tipo descriptivas consisten en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Por esta razón no es necesario establecer hipótesis, puesto que sólo se debe mencionar las características del problema.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño de la investigación**

Esta investigación es de tipo descriptiva ya que se observará y describirá las principales características de las variables identificadas. En esta investigación se está buscando determinar las características del financiamiento y la capacitación de las MYPE turísticas-rubro hospedajes, distrito Sullana, año 2016.

Es de nivel cuantitativo, ya que se analizará los datos de forma científica, en forma numérica y ayudada de la estadística. Se basará en el recojo de datos acerca de las variables y estudiará así la problemática existente. Esto permitirá generalizar la información.

El diseño que se empleó en la indagación es no experimental, porque se observan los elementos tal y como ocurren en el contexto natural. Además es de corte transversal ya que se mide al mismo tiempo la prevalencia de la exhibición y del efecto, dado en una muestra poblacional en un momento temporal y esto permite estimar la magnitud y las características de las variables.

#### **3.2 Población y muestra**

##### **3.2.1 Población**

Las unidades de análisis están constituidas por 10 MYPES dedicadas al sector turístico-rubro hospedajes del distrito de Sullana.

Bolaños (2012) dice que cuando una población es menor que 50 no se emplea fórmula. Por ello se ha determinado que:

Para el variable financiamiento de la MYPE se tomará como población muestral a 10 propietarios del establecimiento, siendo esa cantidad de MYPE a encuestar, además como son propietarios se formularán 04 preguntas de la variable capacitación.

Para la variable capacitación se tomará como población muestral a los trabajadores de los Hospedajes del Distrito de Sullana, que son aproximadamente entre 1 a 5 trabajadores siendo una cantidad de 25 personas, ya que se sumará la cantidad de empleados de estas MYPE.

**Tabla 3.2.2.1**

**Cantidad de trabajadores**

<b>N° RUC</b>	<b>MYPE</b>	<b>N° DE TRABAJADORES</b>
20525698182	HOSPEDAJE ENSUEÑOS	01
10806180063	HOSPEDAJE EL OTRO GERALD	01
10036701892	HOSPEDAJE LEO'S	02
20530067522	HOSPEDAJES JY C.E.I.R.L	04
20525837565	HOSPEDAJE TURISMO E.I.R.L	05
20525996442	HOSPEDAJE VIVIANA E.I.R.L	05
20102374160	LA SIESTA	02
20483170221	REY PALAC'S	03
20526682981	ARIES SUITE E.I.R.L	01
20484190977	HOSPEDAJE EL PARAÍSO	01
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>

Elaboración propia

- **Criterios de inclusión:**

Para la variable financiamiento las características de la población son propietarios de las MYPE hospedaje de 30-60 años, de ambos géneros.

Para la variable capacitación las características de la población son trabajadores: 18-30 años, de ambos géneros.

- **Criterios de exclusión:**

Para el variable financiamiento se excluye a los propietarios no disponibles.

Para la variable capacitación se excluirán a aquellos trabajadores que tengan menos de dos meses de haber sido contratados.

### 3.3 Definición y Operacionalización de las Variables

**Tabla 3.1**

**Matriz de Operacionalización de las variables**

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Dimensión Operacional	Indicadores por variables	Escala
FINANCIAMIENTO	Es el mecanismo a través del cual una empresa o persona obtienen recursos por medio de fuentes financieras para un proyecto. (Drimer, 2008)	Características	Las características del financiamiento se medirá con sus indicadores: el tiempo de ahorro, monto solicitado, dinero obtenido, tasa de interés; aplicando la técnica encuesta y su instrumento cuestionario, con preguntas abiertas de escala nominal.	-tiempo de ahorro -monto solicitado -dinero obtenido -tasa de interés	Nominal/Ordinal
		Fuentes	La dimensión fuente se medirá con sus indicadores: ahorros personales, amigos o parientes, bancos y uniones de crédito; aplicando la técnica encuesta y su instrumento cuestionario, con preguntas cerradas de escala ordinal.	-Ahorros personales -Amigos o parientes -Bancos y cajas de crédito.	Nominal/Ordinal
		Formas	La dimensión fuente se medirá con sus indicadores: financiamiento a corto plazo y Financiamiento a largo plazo; aplicando la técnica encuesta y su instrumento cuestionario, con preguntas cerradas, de escala ordinal.	-Financiamiento a corto plazo. -Financiamiento a largo plazo.	

CAPACITACIÓN	Es el conjunto de actividades que proporciona la oportunidad de adquirir y mejorar las habilidades relacionadas con el puesto de trabajo. (Sutton, 2001)	Características	Las características de la capacitación se medirá con sus indicadores aspectos, frecuencia y calificación; aplicando la técnica encuesta y su instrumento cuestionario, con preguntas abiertas de escala nominal.	-aspectos -frecuencia -calificación	Nominal/Ordinal
		Programas	La dimensión programas se medirá con sus indicadores: capacitación fuera del puesto de trabajo y capacitación en el puesto de trabajo; aplicando la técnica encuesta y su instrumento cuestionario, con preguntas cerradas, de escala ordinal.	-Capacitación fuera del puesto de trabajo. -Capacitación en el puesto de trabajo.	Nominal/Ordinal
		Necesidades	La dimensión programas se medirá con sus indicadores: cambios culturales en políticas, métodos o técnica; solicitudes de personal, conflictos laborales; aplicando la técnica encuesta y su instrumento cuestionario, con preguntas cerradas, de escala ordinal.	-Cambios culturales en políticas, métodos o técnica - Solicitudes de personal. - Conflictos laborales	

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

Para el desarrollo de esta investigación se empleará la técnica de la encuesta, para buscar la información necesaria a través de un cuestionario prediseñado. No se modificará el entorno que está en observación. Para el variable financiamiento se realizará un cuestionario de 17 preguntas y para la variable se diseñó un cuestionario de 13 interrogantes, obtenido a través de la Operacionalización de las variables. Este instrumento fue validado por expertos y resueltos por los propietarios y empleados de las MYPE en estudio. Para el análisis e interpretación de los datos, se empleará el programa Excel.

Los datos se obtendrán a raíz del cuestionario aplicado conformado por un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a la muestra señalada, conociendo así las características y hechos principales. El cuestionario se desarrollará con la ayuda de la Operacionalización de las variables, haciendo uso de un listado de preguntas cerradas, las cuales serán respondidas de manera escrita.

### **3.5 Plan de análisis**

Una vez obtenida la información, se tabulará y graficará de acuerdo a cada una de las variables y dimensiones estipuladas. Se empleará la estadística de tipo descriptiva calculando las frecuencias y porcentajes necesarios, a través del programa Excel. Seguidamente se realizará el análisis e interpretación de datos obtenidos a través del cuestionario, instrumento que será validado con el método juicio del experto.

### 3.6 Matriz de Consistencia

Tabla 3.2

Matriz de Consistencia							
Título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
“Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE turísticas rubro hospedajes, distrito Sullana, año 2016”	¿Cuáles son las características del financiamiento y la capacitación de las MYPE turísticas-rubro hospedajes Distrito Sullana, año 2016?,	Determinar las características del financiamiento y la capacitación de las MYPE turísticas rubro hospedajes, distrito Sullana, año 2016”	Según Arias (2012) las investigaciones de tipo descriptivas consisten en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Por esta razón no es necesario establecer hipótesis, puesto que sólo se debe mencionar las características del problema.		Fuentes	-ahorros personales -amigos o parientes -bancos y uniones de crédito	Tipo de Investigación Descriptiva Nivel de investigación Cuantitativa Diseño: no experimental, corte transversal  Universo o población 10 MYPE de Sullana Variable financiamiento: 10 propietarios. Variable capacitación: 25 trabajadores
					Formas	-A corto plazo -A largo plazo	
					Programas	-Dentro del puesto de trabajo. -Fuera del puesto de trabajo	
					Necesidades	-Cambios culturales, políticas, métodos o técnicas -Conflictos laborales	
		Identificar las fuentes de financiamiento de las MYPE turísticas-rubro hospedajes, distrito Sullana, año 2016					
		Determinar las formas de financiamiento de las MYPE turísticas-rubro hospedajes, distrito Sullana, año 2016					
		Identificar los programas de capacitación de las MYPE turísticas-rubro hospedajes, distrito Sullana, año 2016					
		Describir las necesidades de capacitación de las MYPE turísticas-rubro hospedajes, distrito Sullana, año 2016					

### **3.7 Principios Éticos**

En esta investigación se considera la veracidad de los resultados, en cualquier espacio y circunstancia, por ello se acudirá a obtener información de diferentes fuentes, para obtener mejor conocimiento de la situación. Respetando así la autoría de los autores, confirmando que la información no ha sido cambiada, y se ha respetado la opinión de cada encuestado protegiéndose también la identidad de los individuos.

## IV RESULTADOS

### 4.1 Resultados

*Tabla 4.1*

*Edad del propietario*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
43 años	2	20,0
45 años	1	10,0
50 años	2	20,0
55 años	4	40,0
60 años	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.2*

*Género del propietario*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	6	60,0
Femenino	4	40,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.3*

*Estado civil del propietario*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casado	8	80,0
Conviviente	1	10,0
Soltero	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

**Tabla 4.4***Nivel de estudio del propietario*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Superior	5	50,0
Secundaria	5	50,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

**Tabla 4.5***Años en el negocio*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
3 años	2	20,0
4 años	2	20,0
5 años	5	50,0
8 años	1	10,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

**Tabla 4.6***Número de trabajadores*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	1	10,0
2	5	50,0
3	2	20,0
4	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

#### 4.1.1 variable financiamiento

*Tabla 4.7*

*Acostumbra a ahorrar*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	8	80,0
NO	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.8*

*Tiempo de ahorro*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1	3	30,0
2	1	10,0
3	6	60,0
4	0	0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.9*

*Dinero obtenido*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
S/ 1000	1	10,0
S/ 1500	0	0
S/ 2000	6	60,0
MÁS DE S/ 2000	3	30,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

**Tabla 4.10****Solicita financiamiento**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	10	10,0
NO	0	0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

**Tabla 4.11****Entidades financieras que acude**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bancos	1	10,0
Cajas Municipales	8	80,0
EDPYME	1	10,0
total	10	100,0

Fuente: encuesta

*En la tabla 4.12***Monto solicitado**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	3	30,0
NO	7	70,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.13**Tasa de interés asignada*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
15%	1	10,0
20%	3	30,0
25%	6	60,0
Más de 25%	0	0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.14**Cómo considera la tasa de interés*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	1	10,0
Regular	9	90,0
Alta	0	0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.15**Tiempo para cancelar la deuda*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Un año	0	0
Año y medio	5	50,0
Dos años	3	30,0
Más de dos	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

**Tabla 4.16*****Veces que solicitó financiamiento***

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Una	8	80,0
Dos	2	20,0
Tres	0	0
Más de tres	0	0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

**Tabla 4.17*****Inversión del financiamiento***

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Capacitación	0	0
Activos de la empresa	2	20,0
Personal	8	80,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

**Tabla 4.18*****Acudió a algún familiar para que lo financie***

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	3	30,0
No	7	70,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

**Tabla 4.19**

***Parentesco que tienen***

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Padres	1	10,0
Tíos	1	10,0
Abuelos	0	0
Otros	1	10,0
Total	3	100,0

Fuente: encuesta

**Tabla 4.20**

***Personal capacitado***

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SÍ	6	60,0
NO	4	40,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

**Tabla 4.21**

***Desempeño después de la capacitación***

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Buena	6	60,0
Regular	0	0
Deficiente	0	0
Total	6	100,0

Fuente: encuesta

**Tabla 4.22**

***Capacitación una inversión***

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SÍ	6	100,0
NO	0	0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

Tabla 4.23

*Incrementó la rentabilidad*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SÍ	6	100,0
NO	0	0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

Tabla 4.24

*Edad del trabajador*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
22 años	4	16,0
24 años	3	12,0
25 años	4	16,0
26 años	4	16,0
27 años	4	16,0
28 años	2	8,0
30 años	4	16,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

Tabla 4.25

*Género del trabajador*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	14	56,0
Femenino	11	44,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.26**Estado civil del trabajador*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Soltero	11	44,0
Conviviente	2	8,0
Casado	12	48,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.27**Nivel de estudio del trabajador*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Primaria	5	50,0
Secundaria	11	44,0
Superior	9	36,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.28**Años en la empresa*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
6 meses	3	12,0
1 año	6	60,0
Años y medio	2	20,0
Dos años	7	70,0
Tres años	3	30,0
Cuatro años	4	40,0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

#### 4.1.2 variable: capacitación

*Tabla 4.29*

*Recibió capacitación*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SÍ	14	56,0
NO	11	44,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.30*

*Necesaria la capacitación*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SÍ	13	100,0
NO	12	0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.31*

*Capacitación fuera del puesto de trabajo*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SÍ	15	60,0
NO	10	40,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.32*

*Aspectos en que se ha capacitado*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Trabajo en equipo	10	40,0
Atención al cliente	9	36,0
Manejo en sistemas	6	24,0
Otros	0	0
Total	10	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.33*

*Frecuencia de la capacitación*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Semanal	7	28,0
Quincenal	8	32,0
Mensual	0	0
Anual	10	40,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.3*

*Calificación de la capacitación*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Buena	15	60,0
Regular	10	40,0
Mala	0	0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.3**Política de la empresa*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SÍ	15	60,0
NO	10	40,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.36**Conveniente capacitación*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SÍ	18	72,0
NO	7	28,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.37**Solicitó capacitación*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SÍ	16	60,0
NO	9	36,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.38**Fue atendido a su pedido*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SÍ	12	48,0
NO	13	52,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.39**Relación laboral*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Buena	15	60,0
Regular	9	36,0
Mala	1	4,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.40**Presentó altercado*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SÍ	5	20,0
NO	20	80,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

*Tabla 4.41**Pudieron solucionarlo*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SÍ	18	72,0
NO	7	28,0
Total	25	100,0

Fuente: encuesta

## 4.2 Análisis de resultados

En la tabla 4.1 denominada: “edad del propietario” se aprecia que el 40% de los propietarios encuestados tienen 55 años, mientras que el 20% tiene 43 años, el 20% 50 años, el 10% tiene 45 años y el 10% restante 60 años, lo que coincide con Martínez (2011) quien en su investigación muestra que el 60% de los propietarios encuestados tienen una edad entre 45-64 años, por otro lado Rivera (2011) afirma que las personas que dirigen las MYPE son mayores de 60 años. Se deduce que el propietario de las MYPE hospedajes están direccionadas en un 40% por personas de 55 años.

En la tabla 4.2 denominada: “género del propietario” se aprecia que el 60% de las MYPE están conducidas por el género masculino, mientras que el 40% de ellas son direccionadas por mujeres esto coincide con Rivera (2014) quién en su investigación demuestra que las MYPE en estudio están dirigidas al 100% por hombres, así mismo Gálvez (2011) obtuvo un resultado de 71%, lo que muestra que las MYPE en estudio están direccionadas en un 60% por el género masculino.

En la tabla 4.3 denominada: “estado civil del propietario” se aprecia que el 80% de propietarios de los hospedajes se encuentran casados, el 10% son convivientes y el 10% solteros. Así mismo Rivera (2014) afirma que en su totalidad los dueños de las MYPE están casados, por otro lado Chamba (2015) muestra que el 100% los propietarios están casados. Por lo general se concluye que el 80% los propietarios de las MYPE están casados.

En la tabla 4.4 denominada: “nivel de estudio del propietario” se muestra que el 50% de las personas encuestadas han obtenido nivel superior, así mismo el 50% alcanzó sólo secundaria, esto coincide con Pinedo (2011) quien en su investigación determina que los propietarios de las MYPE en estudio han obtenido el nivel superior al 50%, mientras

que Martínez (2011) en su investigación muestra que el 60% de los propietarios tiene estudios superiores. Esto concluye en que existe una parcialidad, puesto que ambas tienen 50% de haber alcanzado nivel superior y secundaria completa respectivamente por lo que pueden conducir una MYPE al éxito debido a los conocimientos adquiridos.

En la tabla 4.5 denominada: “años en el negocio” se observa que de los propietarios encuestados el 50% tienen cinco años en el negocio, mientras que el 20% tiene tres años, el 10% ocho años y el 20% cuatro años, sin embargo para Gálvez (2011) sus resultados son de un 72% más de tres años, así mismo Chamba (2015) obtiene un 40% que opinan tener más de cuatro años en el negocio. Entonces se llega a la conclusión que la mitad de las MYPE en estudio tienen cinco años en el mercado, pues son los más conocidos por los turistas y personas de la ciudad.

En la tabla 4.6 llamada: “Número de trabajadores” se aprecia que de los propietarios encuestados el 50% cuenta con dos trabajadores. Mientras que el 10% tiene un trabajador, el 20% cuenta con tres trabajadores y el 20% cuenta con cuatro, esto coincide con Rivera (2014) quien en su investigación demuestra que sus MYPE en estudio también cuentan con dos trabajadores, sin embargo Gálvez (2011) muestra lo contrario ya que en sus resultados obtuvo un 71% de MYPE que cuentan con más de tres trabajadores permanentes. Se define esta tabla que el 50% de MYPE encuestadas cuentan con dos trabajadores, pues son más antiguos, responsables y leales a su trabajo.

En la tabla 4.7 denominada: “acostumbra a ahorrar” se observa que el 80% de las personas encuestadas si acostumbran a ahorrar, sin embargo un 20% no ahorra. Así mismo en la investigación de Ixchop (2014) se aprecia que el 60% de propietarios encuestados si han ahorrado. Además López (2014) nos muestra que una de las fuentes de financiamiento son los ahorros personales, pues para la mayoría de negocios, es la principal fuente. En

conclusión se tiene que el 80% de las personas encuestadas acostumbran a ahorrar, por lo que se puede apreciar que en las MYPE en estudio existe el espíritu del ahorro lo que significa que el empresario MYPE no va a realizar compras compulsivas ya que tiene un control sobre sus gastos y el gran afán de ahorrar. Las personas suelen ahorrar en casa, pero que mejor manera de ahorro dentro de un banco que es un entidad financiera que permite a las MYPE guardar de manera segura y confiable su dinero; además pueden retirarlo en cualquier momento en algunos casos no les cobran mantenimiento de cuenta.

En la tabla 4.8 denominada: “tiempo de ahorro” se muestra que el 60% de propietarios encuestados afirmaron que tienen tres años ahorrando, mientras que el 30% han ahorrado hace un año y el 10% desde dos años. Así mismo en la investigación de Ixchop (2014) se aprecia que el 50% lo obtuvo en un plazo de 2 años. Esto es factible y concuerda con lo que dice López (2014) sobre los ahorros que son considerados como una fuente de financiamiento. Por ello se concluye que el 60% de los propietarios encuestados tienen tres años ahorrando, lo que significa que el espíritu del ahorro sigue vigente dentro de los empresarios de las MYPE en estudio, además se conoce que se han desprendido de muchas cosas para colocar al ahorro como su prioridad, pues para su negocio es importante obtener dinero que les permitan agrandar su negocio o cubrir gastos que tengan dentro de la MYPE.

En la tabla 4.9 denominada: “dinero obtenido” se aprecia que de los propietarios encuestados el 60% ha recaudado S/ 2000, mientras que el 10% sólo S/ 1000 y el 30% más de S/ 2000. Así mismo Ixchop (2014) en su investigación observó que el 60% de personas encuestadas que ahorran obtuvieron una cantidad de S/ 2000. En esta tabla se llega a la conclusión que para los propietarios que han ahorrado han podido obtener S/ 2000, lo que significa que los empresarios han hecho un esfuerzo valorable para cumplir su objetivo, ya que han debido dejar de lado otros gastos para coger como su prioridad el ahorro. Lo cual

es una cantidad considerable puesto que puede ser útil para cubrir gastos dentro de la MYPE, lo que permitirá que se genere mejor rentabilidad, pues se cubrirán egresos ocasionados en la empresa y se asumirá mejores proyectos para ella.

En la tabla 4.10 llamada: “solicitó financiamiento” se observa que el 100% afirmaron solicitar financiamiento, así mismo Chamba (2015) obtuvo en sus resultados que el 80% de los propietarios encuestados solicitaron financiamiento; por otro lado se tiene a Reyes (2015) quien en su investigación afirma que el 33.33% recibieron financiamiento. Por lo que se concluye que en su totalidad las MYPE acuden a las entidades financieras para obtener financiamiento dada las necesidades que tienen; es por ello que gracias al apoyo de algunos bancos, cajas rurales, cajas municipales estas empresas han podido sobresalir dentro del rubro en que se desempeñan, por los financiamientos brindados y la comodidad de la tasa de interés.

En la tabla 4.11 denominada: “entidades financieras que acuden” se aprecia que el 10% acude al EDPYME y bancos para obtener financiamiento, mientras que el 10% acuden a los bancos y el 80% a cajas municipales. Así mismo Reyes (2015) opina que el 33.33% de los propietarios encuestados obtuvieron crédito bancario, además Ixchop (2014) en su investigación demuestra que el 37% de propietarios encuestados acuden a instituciones financieras. Por otro lado López (2014) opina que los bancos y las cajas proporcionan préstamos siempre y cuando se haya presentado una solicitud de crédito bien justificada. Entonces al realizar la encuesta se muestra que muchos propietarios acuden a las cajas municipales para ser financiados. Ya que los propietarios que se encuentran formalmente constituidos cuentan con la facilidad de acceder a fuentes de financiamiento provenientes de entidades bancarias.

Así mismo COFIDE presenta diversos programas que apoyan al financiamiento de las MYPE, fortaleciendo el patrimonio de las instituciones especializadas en el sector, para facilitar el crecimiento, a través de créditos subordinados, y actividades coordinadas con ellas. Entonces las MYPE en el Perú siempre contarán con financiamiento del sistema bancario, pues ellas son el potencial fuerte de los bancos. Esto coincide con uno de los objetivos específicos, ya que se identifica una de las fuentes de financiamiento, como son las cajas; en esta tabla se llega a la conclusión que el 80% de los propietarios prefieren acudir a las Cajas Municipales pues ellas presentan una tasa de interés más baja y con facilidad de préstamos que los bancos.

En la tabla 4.12 denominada: “monto solicitado” se aprecia que de los propietarios encuestados el 70% no obtuvo el monto solicitado en el financiamiento, mientras que al 30% si se le otorgó. Así mismo Chamba (2015) afirma que el 66.67% de MYPE obtuvieron el monto solicitado. No siempre cuando solicitan un crédito se brinda el monto que se desea pues los bancos tienen que estar seguros de las MYPE a las que financiaran, es por ello que se debe sustentar los ingresos con los que cuentan. En este caso los bancos, son las entidades financieras que ponen mayor barrera al momento de otorgar un crédito o quizá si lo otorgan pero no la cantidad requerida por el propietario. Aquí se concluye que el 30% de propietarios si obtienen el monto solicitado, ya que son aquellos que generalmente sustentan de manera adecuada sus ingresos y además no tienen una tasa de endeudamiento elevado lo que les permitirá invertir en su negocio.

En la tabla 4.13 denominada: “tasa de interés asignada” se aprecia que el 60% obtuvo una tasa de interés del 25%, así mismo el 30% obtuvo la tasa de interés del 20% y el 10% obtuvo el 15% de interés. Así mismo Ixchop (2014) en su investigación muestra que el 80% opina que la tasa de interés obtenida es del 20%. Por otro lado De la Mora (2006) muestra en su investigación que el 80% de propietarios de las MYPE obtuvieron un

15% de interés en su financiamiento. A comparación de Ávalos (2007) quien opina que la tasa de interés es el valor del costo que involucra la posesión de dinero resultante de un crédito, esté crédito que ocasiona una operación, en un determinado plazo y expresado en porcentaje. Aquí se concluye que el 60% de propietarios encuestados obtienen el 25% de interés en su financiamiento, puesto que ese es el porcentaje que cancelarán de acuerdo al monto financiado y dependiendo del plazo establecido para cancelarlo.

En la tabla 4.14 denominada: “cómo considera la tasa de interés” se observa que el 90% afirma que la tasa de interés otorgada es regular, mientras que el 10% opina que es baja. Por otro lado De la Mora (2006) afirma que el 80% de propietarios encuestados en su investigación afirman haber obtenido una tasa de interés baja, mientras que Ixchop (2014) afirma en su investigación que el 11% de sus encuestados consideran que la tasa de interés que obtuvieron es alta. Esto se refleja en el financiamiento a largo plazo, pues se conoce que al adquirir un plazo mayor de un año la tasa de interés se eleva, debido que siendo mayor el plazo estimado a cancelar, los montos mensuales aumentarán.

Esto coincide con Ávalos (2007) quién opina que la tasa de interés es el costo del préstamo expresado como una tasa porcentual. Por ello es importante conocer cuál será el interés para poder determinar a cuánto ascenderá el pago mensual, ya que mientras más alta sea, mayor serán las mensualidades y mientras más baja sea serán menor los pagos, también opina que la tasa de interés es el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del banco central, cobran por los diferentes tipos de servicio de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca. Mientras sea un financiamiento a largo plazo, mayor serán las ganancias que obtengan los bancos. En esta tabla se concluye que el 90% de los propietarios de las MYPE opina que la tasa de interés obtenida en el financiamiento es regular.

En la tabla 4.15 llamada: “tiempo para cancelar la deuda” se observa que el 50% decidió cancelar el financiamiento en año y medio, mientras que el 30% consideró cancelar en dos años y el 20% en más de dos años. Por otro lado De la Mora (2006) en su investigación opina que el 32% estimó cancelar en tiempo adecuado, el 31% dice que es regular y el 25% cree que es poco adecuado y el 6% lo considera pésimo. Esto coincide con Briceño (2009) quien presenta dos formas de financiamiento que son a corto y largo plazo. Pues el interés obtenido sería baja, para las MYPE la más común es la línea de Crédito: significa dinero siempre disponible en el banco, durante un período convenido de antemano. Aquí se concluye que el 50% decidió cancelar el financiamiento en año y medio, por lo que se puede asimilar que la tasa de interés será regular debido al plazo estipulado y al monto financiado.

En la tabla 4.16 denominada: “veces que solicitó financiamiento” se aprecia que el 80% solicitó financiamiento una vez en los últimos años, mientras que el 20% lo hizo dos veces. Así mismo Reyes (2015) en su investigación afirma que el 40% de los propietarios por las expectativas obtenidas en solicitar y obtener crédito se animaron a solicitar otro. Por lo general las MYPE con mayor participación en el mercado después de terminar de cancelar un crédito solicitan otro gracias a la facilidad que les brinda las entidades financieras, así mismo la tasa de interés que obtienen es baja. Esto coincide con COFIDE quien es el ente promotor de su financiamiento y desarrollo, así como las entidades micro financieras. Por ello se ha desarrollado estrategias para su crecimiento, así como una oferta de productos y servicios financieros que permitan atender los requerimientos específicos del sector, con la finalidad de lograr negocios más competitivos y atractivos en el financiero nacional. Se concluye que el 80% de propietarios solicitó financiamiento una vez en los últimos años.

En la tabla 4.17 denominada: “inversión del financiamiento” se observa que el 80% empleó el financiamiento en capital de trabajo, y el 20% en activos de la empresa. Mientras que Ixchop (2014) determinó que el 52% de empresarios utilizó el financiamiento en la compra de materia prima, el 17% para pago de proveedores y el 13% han canalizado invertir en maquinaria. Así mismo De la Mora (2006) afirma que de los propietarios encuestados opinaron que el 25% utilizó el financiamiento en ampliación y modernización de instalaciones, 19% capital de trabajo, 6% en materias primas.

Esto coincide con COFIDE quien en uno de sus programas denominado PROPEM que consiste en impulsar el desarrollo de la pequeña empresa peruana que se desarrolle en las diferentes actividades económicas, mediante el financiamiento del establecimiento, ampliación, y mejoramiento de sus plantas y equipos, así como sus costos de diseño y servicios de apoyo. Por ello se concluye que para las MYPE en estudio el 80% utilizó el financiamiento en capital de trabajo, ya que necesitan invertir en el negocio, comprar los elementos necesarios que utiliza el huésped para que se sienta satisfecho, además de contar con una infraestructura especializada, atención personalizada y ambiente cómodo.

En la tabla 4.18 llamada: “acudió a algún familiar para que lo financie” el 30% afirmó que no acudió a nadie para ser financiado, mientras que el 70% sí lo hizo. Esto no coincide con Gálvez (2011) quien en su investigación determina que el 100% del financiamiento que obtuvieron fue de entidades bancarias, no acudieron a terceras personas ni usureros para ser financiados, esto también afirma Chamba (2015) quien determinó en su investigación que el 73.33% recibieron crédito del sistema bancario. Por otro lado López (2014) opina que los amigos o parientes: son otra opción de conseguir dinero, este se presta con una tasa de interés alta. Esto contrasta con uno de los objetivos donde se busca determinar las fuentes de financiamiento, por lo que se puede observar que de las MYPE en estudio existe un 70% de propietarios que acuden a familiares o amigos para que

los financien, estos son los llamados usureros quienes brindan apoyo financiero con una tasa de interés regular y en un determinado plazo, salvo que se haga la excepción por tratarse un familiar cercano o un gran amigo.

En la tabla 4.19 llamada: “parentesco que tienen” el 33% de los propietarios encuestados acudieron a sus padres para que los financien, mientras que el 33% a sus tíos y el 33% a otros como amigos. Para López (2014) una de las fuentes de financiamiento son los familiares o amigos, pues se puede apreciar que si existen personas que acuden a su familia o amistades cercanas para que los financien, pues estos suelen ser los llamados usureros, quienes en su momento brindan apoyo financiero a algunos empresarios debido a la falta de capital que obtienen, este financiamiento es brindado en un plazo determinado, e inclusive también suelen hacer crédito prendario, para cerciorarse de que el financiamiento sea cancelado.

En la tabla 4.20 denominada: “personal capacitado” el 60% de los propietarios afirmaron que si han capacitado a su personal, mientras que el 40% no ha capacitado a sus trabajadores. Esto coincide con Chamba (2015) quien en su investigación determina que el 100% de propietarios encuestados indicaron que si brindaron capacitación a sus empleados. Además Gálvez (2011) afirma que el 100% dijo que su personal si había recibido capacitación Así mismo Sutton (2001) opina que el factor humano es cimiento y motor de toda la empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y desarrollo de la misma. El hombre es y seguirá siendo el activo más valioso de una empresa. Es por ello que las organizaciones deben desarrollar capacidades para construir y retener su propia historia, para sistematizar sus experiencias, para abrirse a los desafíos de mercados y tecnologías, para incorporar las apreciaciones de sus miembros. Se concluye que en el 60% de propietarios considero oportuna y necesaria la capacitación.

En la tabla 4.21 denominada: “desempeño después de la capacitación” se muestra que el 100% de los propietarios encuestados afirmaron que el desempeño de sus colaboradores es buena. Así mismo Chamba (2015) en su investigación demuestra que el 100% opina que el desempeño de los trabajadores es bueno después de la capacitación. Por otro lado Sthermerhorn (2013) opina que la Administración de Recursos Humanos implica, atraer, desarrollar y conservar una fuerza laboral talentosa y llena de energía. La meta básica es crear una capacidad de desempeño organizacional por medio de la gente, para asegurarse de disponer siempre de personas sumamente capaces y entusiastas. Por esta razón se concluye que la capacitación es importante en toda organización, por más pequeña que sea, todos los colaboradores y jefes deben ser capacitados.

En la tabla 4.22 llamada: “capacitación es una inversión” se aprecia que el 100% de propietarios afirma que la capacitación es una inversión. Para Gálvez (2011) en su investigación determina que el 90% opina que la capacitación ha sido una inversión. Así mismo, Chamba (2015) demuestra que el 80 % de las MYPE encuestadas considera la capacitación como inversión. Por tanto Sutton (2001) opina en cualquier institución sea empresa, organismo estatal, o cualquier otra, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a lo cual a los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo o atención. Hay muchas razones por las organizaciones debe capacitar a su personal, pero una de las más importantes es el contexto actual. El comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones ajuste, adaptación, transformación y desarrollo. Por tanto las empresas se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados. En esta tabla se concluye que para los propietarios en su totalidad coinciden con que la capacitación es una inversión.

En la tabla 4.23 denominada: “incrementó la rentabilidad” se observa que el 100% afirma que si incrementó la rentabilidad de su MYPE. Así mismo Martínez (2011) en su investigación indica que el 70% opinó que en los últimos años ha mejorado la rentabilidad de su empresa. Por otro lado Gálvez (2011) afirma que para el 90% la capacitación ha sido una inversión. Por otro lado Sthermerhorn (2013) afirma que la capacitación del personal, el desarrollo profesional y aprendizaje de los recursos humanos es uno de los principales objetivos que se propone toda empresa, ya que el enriquecimiento del capital humano y de la experiencia de los miembros de una organización trae el fortalecimiento de la compañía y asegura un buen rendimiento. Por estas razones la capacitación es considerada como una inversión; es un reto para las organizaciones contar con un excelente talento humano por ello deben recurrir a la capacitación, la cual es realizada al 100% en todas las MYPE en estudio.

En la tabla 4.24 denominada: “edad del trabajador” se muestra que el 16% de los trabajadores tienen 22 años, el 12% 24 años, el 16% 25 años, el 16% tienen 26 años, el 16% 25 años, el 8% tiene 28 años y el 16% tiene 30 años. Por otro lado en la investigación que realizó Rivera (2014) obtuvo que la edad predominante entre los colaboradores es mayor de 38 años, por lo consiguiente Pinedo (2011) demuestra que en su investigación los colaboradores no precisaron su edad. Aquí se concluye que las personas con mayor edad suelen ser más responsables, pues tienen mayor responsabilidad, esto se observa ya que el 16% de empleados tienen 30 años y el 16% tiene 25 años.

En la tabla 4.25 llamada: “género del trabajador” se aprecia que el 56% pertenecen al género masculino y el 44% son de género femenino. Así mismo Rivera (2014) en su investigación el 79% pertenece al género masculino. En esta tabla se concluye que más de la mitad son colaboradores del género masculino, pues los propietarios MYPE suelen emplear a personas de este género para que cumplan la labor en el rubro turístico.

En la tabla 4.26 denominada: “estado civil del trabajador” se observa que el 48% de trabajadores encuestados están casados, mientras que el 44% son solteros y el 8% conviviente. Además Rivera (2014) muestra en su investigación que 40% de los trabajadores son casados y el 20% convivientes. Se concluye que menos de la mitad de colaboradores son casados por lo que llevan una carga familiar y tienen mayor espíritu de responsabilidad que los solteros.

En la tabla 4.27 llamada: “nivel de estudio del trabajador” se aprecia que el 44% de trabajadores encuestados tienen secundaria completa, mientras que el 36% tienen grado superior y el 20% pertenecen al nivel primario. Por tanto Rivera (2014) en su investigación afirma que en su mayoría los colaboradores han terminado su secundaria así como también una carrera técnica. Así mismo Sánchez (2013) en su investigación demuestra que el 67% termino secundaria, 11% licenciatura, 11% media técnica y 11% técnico superior universitario. Así se deduce que por lo general los trabajadores han llegado hasta secundaria, esto muestra la tabla donde se refleja que el 44% de trabajadores han culminado su secundaria completa.

En la tabla 4.28 denominada: “años en la empresa” se observa que el 12% tiene seis meses en la MYPE, mientras el 24% lleva un año, el 8% tiene año y medio, el 28% cuenta laborando dos años, el 12% afirma tener tres años y el 16% cuatro años. Así mismo Rivera (2014) en su investigación muestra que los trabajadores tienen menos de tres años en las MYPE. Pero en esta tabla concluimos que el 24% tiene un año laborando en las MYPE, pues son los empleados que tienen un alto nivel de responsabilidad como profesional y además por la carga familiar que tienen.

En la tabla 4.29 denominada: “recibió capacitación” se muestra que el 56% de los colaboradores encuestados afirma que sí recibió capacitación, y el 44% opina que no fue capacitado. Estos resultados no coinciden con Brian (2014) quien en su investigación los trabajadores encuestados afirmó que el 65.33% no ha recibido capacitación y el 33.34% si ha recibido capacitación, por lo que se puede apreciar que las MYPE no consideran necesaria capacitar a los colaboradores en el puesto de trabajo, lo cual genera discrepancia pues todo trabajadores debe ser capacitado dentro de la empresa a la que trabaja. Así mismo Sutton (2001) opina que la capacitación dentro del puesto de ocurre en el escenario de trabajo mientras alguien se desempeña en el puesto. Una forma común es la rotación de puestos que permite a las personas pasar un tiempo trabajando en diferentes puestos para poder así cumplir un rango de sus aptitudes para el trabajo. Así se concluye que de las MYPE en estudio el 56% afirmó haber recibido capacitación dentro del puesto de trabajo, lo que significa que muchas empresas consideran necesaria y oportuna capacitar a su personal para obtener mejores resultados.

En la tabla 4.30 llamada: “necesaria la capacitación” se aprecia que del 100% de trabajadores encuestados el 52% afirmaron que si era conveniente la capacitación en el puesto de trabajo, y el 48% no la creyó necesaria. Sutton (2001) opina que la capacitación es necesaria porque el comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones ajuste, adaptación, transformación y desarrollo. Por tanto las empresas se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados. Así se define que en su mayoría los trabajadores si creen necesaria la capacitación observándose un 52% de acuerdo, pues la consideran necesaria para mejorar e intensificar sus conocimientos y habilidades dentro de su puesto de trabajo y sobre todo de la organización.

En la tabla 4.31 denominada: “capacitación fuera del puesto de trabajo” se aprecia que el 60% se capacitó fuera de su puesto de trabajo, sin embargo el 40% no lo hizo. Así mismo Sevillano (2013) en su investigación afirma que el 80% ha capacitado a su personal en atención al cliente y el 20% en calidad de servicio o marketing. Por otro lado Sutton (2001) afirma que es una forma importante en el desarrollo ya que la capacitación está diseñada para mejorar los conocimientos y habilidades de una persona. En esta tabla se muestra que el 60% de trabajadores si se han capacitado fuera del puesto de trabajo, debido que consideran oportuna y necesaria para su vida ampliar sus conocimiento y obtener mayor información acerca de lo que hacen y de temas relacionados a su entorno laboral.

En la tabla 4.32 llamada: “aspectos en que se ha capacitado” se observa que el 40% de trabajadores encuestados se han capacitado en trabajo en equipo, el 36% en atención al cliente, el 24% en manejo de sistemas. Así mismo Pinedo (2011) en su investigación demuestra que el 88% ha mejorado servicios en atención al cliente, así también se tiene a Sevillano (2013) quien demuestra en su investigación que el 20% se capacitó en calidad de servicio. Por otro lado Sutton (2001) muestra que las principales necesidades de capacitación son: los cambios culturales, políticas o técnicas; solicitudes de personal y por conflictos laborales. Así se concluye que el 40% de trabajadores ha visto necesario capacitarse en trabajo en equipo, debido a los posibles conflictos que pueden ocasionarse dentro del grupo de trabajo originados por las malas interpretaciones, cambios de actitudes, entre otras características particulares de ellos.

En la tabla 4.33 llamada: “frecuencia de la capacitación” se aprecia que el 28% se ha capacitado de manera semanal. El 32% quincenal y el 40% anual. Por otro lado Moreyra (2013) demuestra que los trabajadores se capacitan 80% anual. Así mismo Sutton (2001) opina que hay muchas razones por lo que las organizaciones deben capacitar a su personal, pero una de las más importantes es el contexto actual. El comportamiento se modifica y enfrenta constantemente a situaciones como ajuste, adaptación, transformación y desarrollo. Por ello se deben de capacitar aunque sea una vez al año, tal como se muestra en la tabla que el 40% se capacitan anualmente, para obtener más conocimiento sobre su puesto de trabajo o en temas de su interés personal.

En la tabla 4.34 denominada: “calificación de la capacitación” se observa que de los colaboradores encuestados el 60% afirma que la capacitación es buena, y el 40% la califica regular. Sutton (2001) opina que la capacitación es necesaria porque el comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones como ajuste, adaptación, transformación y desarrollo. Por tanto las empresas se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados, los cuales generarán mejores beneficios y oportunidades para las MYPE en estudio. Por ello se concluye que más de la mitad consideran que la capacitación obtenida es buena, pues les ha ayudado a mejorar tanto personal como profesionalmente.

En la tabla 4.35 denominada: “política de la empresa” se muestra que el 60% fue capacitado por algún cambio dentro de la MYPE, mientras que el 40% no fue capacitado en ningún cambio. Esto no coincide con Moreyra (2013) quien en su investigación demuestra que el 95% de los empleados se han capacitado en calidad de servicio, por considerar necesario la atención al cliente, por otro lado Sevillano (2013) afirma que el 80% se ha capacitado en atención al cliente y el 20% en calidad de servicio. Por lo que se puede deducir que la prioridad se centra en la atención al cliente y calidad de servicio, pues

depende de ello la rentabilidad que obtenga la MYPE, pues con ello se determina el trato a los clientes. Por otro lado Sutton (2001) muestra que las principales necesidades de capacitación son: los cambios culturales, políticas o técnicas; solicitudes de personal y por conflictos laborales. Aquí se concluye que el 60% fue capacitado por algún cambio dentro de la MYPE, es decir que en la MYPE turísticas brindan capacitación necesaria a sus colaboradores por algún cambio de política que se presente.

En la tabla 4.36 denominada: “conveniente capacitación” se aprecia que el 72% de los colaboradores encuestados afirmaron que si era conveniente la capacitación sobre algún cambio sobre la política de la MYPE, sin embargo el 28% no. Esto coincide con Pinedo (2011) quien en su investigación se demostró que debido a la capacitación obtenida el 88% ha mejorado en servicios de atención al cliente. Así mismo Sevillano (2013) afirmó que las capacitaciones de técnicas de ventas incrementaron mayor porcentaje de ingresos para la MYPE. Por lo general se obtiene que los colaboradores consideran necesaria las capacitaciones dentro de la organización en la que trabajan, pues ellos son el pilar fundamental y la clave principal del éxito de la misma, pues de ellos dependen la rentabilidad del negocio.

En la tabla 4.37 denominada: “solicitó capacitación” se aprecia que el 64% de trabajadores si solicitaron capacitación y el 36% no lo solicitó. Por otro lado Moreyra (2013) en su investigación demuestra que el 50% solicitó capacitación. Sutton (2001) opina que hay muchas razones por las organizaciones debe capacitar a su personal, pero una de las más importantes es el contexto actual. El comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones como ajuste, adaptación, transformación y desarrollo. Entonces se determina que el 64% de trabajadores si solicitaron capacitación dentro de su organización, para que obtengan mayor conocimiento y poder interactuar mejor con los clientes, además esto permitirá obtener ventaja competitiva dentro del

mercado en que se desempeñan, ya que permitirá crear nuevas formas de trabajo que lleven a una mejora continua.

En la tabla 4.38 llamada: “fue atendido a su pedido” se observa que el 48% fue atendido cuando solicitó capacitación, mientras que el 52% no fue atendido al pedido. Así mismo Moreyra (2013) afirma que el 50% fue atendido a su pedido. Son pocas las empresas que hacen caso a los colaboradores cuando piden ser capacitados, por ello se define que el 52% no fue atendido cuando solicitó que se le capacitará, esto se da cuando los propietarios MYPE no toman importancia a sus colaboradores del papel importante que juegan dentro de la empresa, pues son ellos el elemento fundamental que conlleva a sobresalir en el rubro que abarca, para ello los propietarios de las MYPE así como los gerentes o administradores se informen sobre la capacitación y su importancia, lo que le permitirá manejar mejor su negocio.

En la tabla 4.39 denominada: “relación laboral” se aprecia que el 60% tiene una buena relación con sus compañeros y jefe, mientras que el 36% afirma que su relación laboral es regular y el 4% opina que es mala. Por otro lado Moreyra (2013) en su investigación muestra que el 100% tiene una buena relación con sus compañeros y jefes. En esta tabla se define que más de la mitad de los colaboradores tienen una relación laboral buena dentro de su organización, esto se ve reflejada en la actitud de ellos, pues mientras se sientan cómodos en la empresa mejor será su desempeño laboral, aquí juega un papel importante la motivación, pues los empleadores deben brindar los mejores beneficios y trato al empleado, esto se refiere al salario y a todos los beneficios de ley que le corresponden a los colaboradores.

En la tabla 4.40 llamada: “presentó altercado” se muestra que el 20% afirmó haber tenido un altercado en la empresa donde labora, mientras que el 80% no lo tuvo. Así mismo, en la investigación de Sánchez (2013) se observa que el 60% de colaboradores presentaron altercado con algún compañero. Por lo general se conoce que en las empresas siempre va a existir un conflicto entre compañeros o discrepancias con los jefes por algún tema como el salario, el horario, el trato, las oportunidades de ascenso, entre otros temas que van a influenciar en el desempeño laboral de los colaboradores, para ello el empresario MYPE debe tener una postura parcial, deber ser unánime en el trato y todo lo relacionado a los empleados para evitar este tipo de conflictos.

En la tabla 4.41 denominada: “pudieron solucionarlo” se aprecia que el 72% pudo solucionar el altercado satisfactoriamente, mientras que el 28% no pudo solucionarlo. Por otro lado se tiene a Sánchez (2013) quien afirma en su investigación que el 60% de los colaboradores pudieron solucionar el altercado que se les presentó. Así mismo Sutton (2001) opina que además de estos medios, existen algunos indicadores de necesidad, los que sirven para identificar eventos que provocarán futuras necesidades de capacitación o problemas comunes de necesidades de entrenamiento ya existentes, lo que permitirá que exista una buena relación laboral, pues esto tiene mucha influencia dentro de las organizaciones para obtener el éxito de la misma. Aquí se concluye que el 72% si pudo solucionar el problema satisfactoriamente, pues los propietarios MYPE están siempre a la vanguardia de lo que puede suceder o de lo que sucederá dentro de la empresa por algún tema en particular.

## V. CONCLUSIONES

Se concluye que la fuente de financiamiento más utilizada son las fuentes externas priorizando a las Cajas Municipales, así mismo se obtiene que en su mayoría los propietarios MYPE acostumbran a ahorrar, y en mayor totalidad no acuden a algún familiar para ser financiado.

En cuanto a las formas de financiamiento se ha logrado determinar la forma de financiamiento a largo plazo por lo que se debe tomar conciencia que la tasa de interés es alto, y por ello se debe optar por un financiamiento a corto plazo.

Por otro lado los programas de capacitación son: la capacitación dentro del puesto de trabajo y la capacitación fuera del puesto de trabajo.

En cuanto a las necesidades de capacitación se dan en cuanto a cambios en las políticas, técnicas o métodos dentro de la organización, así también por solicitud de personal y por conflictos laborales.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- Bardales, E. (09 de Junio de 2015). Gestión. *¿Piensas abrir un negocio de Hospedaje? Toma nota de los requisitos*.
- Bolaños, E. (2012). *Muestra y Muestreo*. Tizayuca.
- Bran, M. (2014). *Biblioteca Virtual*. Obtenido de Biblioteca Virtual: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034341>
- Carrasco, M. (2015). *Biblioteca Virtual*. Obtenido de Biblioteca Virtual: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038988>
- Comercio, E. (17 de Junio de 2016). Economía. *BCR mantiene en 4% proyección de crecimiento del PBI para 2016*.
- Cuba, E. (02 de Julio de 2016). Ciclo Económico. *Perú21*, pág. 32.
- De Conto, S. M. (2013). Educación Ambiental en medios de hospedajes. *Redalyc*, 473-491. Obtenido de Redalyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180726463006>
- De la Mora. (2006). *Biblioteca virtual*. Obtenido de Biblioteca virtual: [http://digeset.ucol.mx/tesis\\_posgrado/Pdf/Maria\\_Josefina\\_de\\_la\\_Mora\\_Diaz.pdf](http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Maria_Josefina_de_la_Mora_Diaz.pdf)
- Drimer, R. (2008). *Biblioteca Digital*. Obtenido de Biblioteca Digital: [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1199\\_DrimerRL.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1199_DrimerRL.pdf)
- Empresarial, A. (21 de setiembre de 2016). Problemas y ventajas de su desarrollo en el Perú. *Diario El Peruano*, 24. Obtenido de Diario El Peruano: <http://aempresarial.com/web/informativo.php?id=11049>
- Filippo, A. (22 de Marzo de 2011). *Biblioteca Digital*. Obtenido de Biblioteca Digital: [http://www.econ.uba.ar/www/servicios/biblioteca/bibliotecadigital/bd/tesis\\_doc/filippo.pdf](http://www.econ.uba.ar/www/servicios/biblioteca/bibliotecadigital/bd/tesis_doc/filippo.pdf)
- Galvez, J. (2011). *Biblioteca Virtual*. Obtenido de Biblioteca Virtual: [file:///C:/Users/Gerson/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual.pdf](file:///C:/Users/Gerson/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual.pdf)
- Gray, C. (2016). *La Voz*. Obtenido de La Voz: <http://pyme.lavoztx.com/qu-son-las-alianzas-estrategicas-8587.html>
- Ixchop, D. (setiembre de 2014). *Biblioteca Digital*. Obtenido de Biblioteca Digital: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Ixchop-David.pdf>
- Kong, J. (08 de Agosto de 2014). *Biblioteca Digital*. Obtenido de Biblioteca Digital: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/338/1/TL\\_KongRamosJessica\\_MorenoQuilcateJose.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/338/1/TL_KongRamosJessica_MorenoQuilcateJose.pdf)
- López, J. (26 de Marzo de 2014). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/fuentes-de-financiamiento-para-las-empresas/>

- Martínez, E. (2011). *Biblioteca Virtual*. Obtenido de Biblioteca Virtual: [file:///C:/Users/Gerson/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Gerson/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(1).pdf)
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2016). *Ministerio de trabajo*. Obtenido de Ministerio de trabajo: <http://www.mintra.gob.pe/mostrarTemaSNIL.php?codTema=56&tip=20>
- Moreyra, R. (Febrero de 2013). *Biblioteca Digital*. Obtenido de Biblioteca Digital: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1666/1/TESIS%20COMPLETA%20ROSA%20AMELIA%20MOREIRA%20ORTEGA.pdf>
- Muñoz, A. (13 de Mayo de 2014). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/analisis-del-ambiente-externo-de-una-organizacion/>
- Muñoz, A. (13 de mayo de 2014). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <http://www.gestiopolis.com/analisis-del-ambiente-externo-de-una-organizacion/>
- Pinedo, E. (2011). *Biblioteca Virtual*. Obtenido de Biblioteca Virtual: [file:///C:/Users/Gerson/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Gerson/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(3).pdf)
- Porter, M. (03 de mayo de 2008). *Fuerzas Competitivas*. Harvard Business Review: Fundacion Dialnet. Obtenido de Dialnet: [https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis\\_Porter\\_de\\_las\\_cinco\\_fuerzas](https://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas)
- Producción, M. d. (2012). *Estadísticas de la Micro y Pequeña Empresa*. Lima: Solvima graf S.A.C. Obtenido de google: <http://www.produce.gob.pe/remype/data/mype2011.pdf>
- Reyes, A. (2015). *Biblioteca Virtual*. Obtenido de Biblioteca Virtual: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039272>
- Rivera, G. (2014). *Biblioteca Virtual*. Obtenido de Biblioteca Virtual: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034418>
- Salinas, A. (27 de mayo de 2016). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia: [https://es.wikipedia.org/wiki/Ciclo\\_de\\_vida\\_familiar](https://es.wikipedia.org/wiki/Ciclo_de_vida_familiar)
- Sánchez, A. (Noviembre de 2013). *Biblioteca Digital*. Obtenido de Biblioteca Digital: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL\\_BEBETO\\_PLAN\\_CAPACITACION\\_DESEMPENO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/207/1/MARTELL_BEBETO_PLAN_CAPACITACION_DESEMPENO.pdf)
- Sanchez, M. (Noviembre de 2013). *Biblioteca Virtual*. Obtenido de Biblioteca Virtual: <http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/14/02/25/1031.pdf>
- Sevillano, E. (2013). *Biblioteca Virtual*. Obtenido de Biblioteca Virtual: [file:///C:/Users/Gerson/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Gerson/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(4).pdf)
- SUNAT. (2016). Obtenido de SUNAT: <http://www.sunat.gob.pe/estadisticasestudios/>
- SUNAT. (2016). Obtenido de SUNAT: <http://www.renta2015.com.pe/?p=empresas-y-negocios-multas-e-infracciones>

- Sutton, C. (2001). *Monografías*. Obtenido de Monografías:  
<http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>
- Vargas, J. I. (26 de Julio de 2001). *Biblioteca Digital*. Obtenido de Biblioteca Digital:  
[http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/marco\\_general/RM\\_N155-2001.pdf](http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/marco_general/RM_N155-2001.pdf)
- Vásquez, J. C. (24 de setiembre de 2013). *Blog*. Obtenido de Blog:  
<http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Wikipedia*. (27 de Mayo de 2016). Obtenido de Wikipedia:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Sullana#Identidad\\_y\\_cultura](https://es.wikipedia.org/wiki/Sullana#Identidad_y_cultura)

# **ANEXOS**



### Cuestionario sobre financiamiento

¡Buen día! Me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las MYPE de Sullana, con respecto al financiamiento y la capacitación, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas marcando con una aspa (X) en la respuesta que considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

#### Datos demográficos

Edad : \_\_\_\_\_

Género : \_\_\_\_\_

Estado civil : \_\_\_\_\_

Nivel de estudio : \_\_\_\_\_

Años en el negocio : \_\_\_\_\_

Número de trabajadores: \_\_\_\_\_

#### Financiamiento

1.- ¿Acostumbra a ahorrar?

- a) Si ( )
- b) No ( )

2.- ¿desde cuándo ha empezado a ahorrar?

- a) Un año ( )
- b) Dos años ( )
- c) Tres años ( )
- d) Más de tres años ( )

3.- ¿Cuánto de dinero obtuvo?

- a) S/ 1000.00 ( )
- b) S/ 1500.00 ( )
- c) S/ 2000.00 ( )
- d) Más de S/ 2000.00 ( )

4.- ¿Solicitó usted financiamiento?

- a) Si ( )
- b) No ( )

5.- ¿A qué entidades financieras acude para solicitar financiamiento?

- a) Bancos ( )
- b) Cajas Municipales ( )
- c) EDPYME ( )
- d) Otros ( )

6.- ¿El monto solicitado fue el otorgado?

- a) Si ( )

b) No ( )

7.- ¿Cuál fue la tasa de interés que se le asignó?

- a) 15% ( )
- b) 20% ( )
- c) 25% ( )
- d) Más de 25% ( )

8.- ¿Cómo considera la tasa de interés que se le asignó?

- a) Baja ( )
- b) Regular ( )
- c) Alta ( )

9.- ¿en qué tiempo estimó cancelar la deuda?

- a) Un año ( )
- b) Año y medio ( )
- c) Dos años ( )
- d) Más de dos años ( )

10.- En el último año ¿Cuántas veces ha solicitado préstamos?

- a) Una ( )
- b) Dos ( )
- c) Tres ( )
- d) Más de tres años ( )

11.- ¿En qué invirtió el financiamiento?

- a) Capacitación ( )
- b) Activos de la empresa ( )
- c) Capital de trabajo ( )
- d) Personal ( )

12.- ¿Acudió a algún familiar para que lo financie?

- a) Si ( )
- b) No ( )

13.- ¿A qué familiar acudió para ser financiado?

- a) Padres ( )
- b) Tíos ( )
- c) Abuelos ( )
- d) Primos ( )
- e) Otros ( )

### **Sobre la capacitación**

1.- ¿El personal que labora en su empresa ha sido capacitada?

- a) Si ( )
- b) No ( )

2.- ¿Cómo es el desempeño de sus trabajadores después de la capacitación?

- a) Baja ( )
- b) Regular ( )
- c) Alta ( )

3.- ¿Considera la capacitación: Una inversión?

- a) Si ( )
- b) No ( )

4.- ¿Cree Ud. que la capacitación incrementó la rentabilidad de su empresa?

- a) Si ( )
- b) No ( )



### Cuestionario sobre capacitación

¡Buen día! Me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer las características de las MYPE de Sullana, con respecto al financiamiento y la capacitación, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas marcando con una aspa (X) en la respuesta que considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

#### Datos demográficos

Edad : \_\_\_\_\_

Género : \_\_\_\_\_

Estado civil : \_\_\_\_\_

Nivel de estudio : \_\_\_\_\_

Años laborando en la empresa: \_\_\_\_\_

#### Capacitación

1.- ¿Recibió capacitación?

- a) Si ( )
- b) No ( )

2.- ¿Consideró necesaria la capacitación?

- a) Si ( )
- b) No ( )

3.- ¿Se ha capacitado fuera de su puesto de trabajo?

- a) Si ( )
- b) No ( )

4.- ¿En qué aspectos se ha capacitado?

- a) Trabajo en equipo
- b) Atención al cliente
- c) Manejo del sistema operativo (World, Excell,etc)
- d) Otros

5.- ¿Con qué frecuencia se ha capacitado?

- a) Semanal
- b) Quincenal
- c) Mensual
- d) Anual

6.- ¿Cómo califica la capacitación recibida?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

7.- ¿Se le capacitó sobre algún cambio en la política de la empresa?

- a) Si ( )
- b) No ( )

8.- ¿Creyó conveniente esa capacitación?

- a) Si ( )
- b) No ( )

9.-¿Alguna vez solicitó que se le capacitará?

- a) Si ( )
- b) No ( )

10.- ¿Fue atendido a ese pedido?

- a) Si ( )
- b) No ( )

11.- ¿Cómo es su relación con sus compañeros?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala

12.- ¿Ha presentado un altercado con algún compañero?

- a) Si ( )
- b) No ( )

13.- ¿Pudieron solucionarlo?

- a) Si ( )
- b) No ( )

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

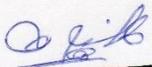
Yo, Manuel G. Menno Hinostroza, con DNI N° 02659232, de  
 profesión Prof. en Adm. y Finanzas - Licenciado en Administración, ejerciendo  
 actualmente como DOCENTE, en  
VLADORA - CANTÓN.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: cuestionario, elaborado por Yesenia Liset Torres Miranda, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE turísticas-rubro hospedajes, Distrito Sullana, año 2016", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda a la estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Sullana, 22 julio 2016

Firma:

  
 Mg. Lic. Adm. Manuel G. Menno Hinostroza  
 CLAD 05862

Nombres y Apellidos: MANUEL GERMÁN MENNO HINOSTROZA

**Validación**

Ítems relacionados con financiamiento y capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, es adquisicente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1.- ¿Acostumbra a ahorrar?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)
2.- ¿Desde cuándo ha empezado a ahorrar?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)
3.- ¿Cuánto de dinero obtuvo?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)
4.- ¿Solicitó usted financiamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)
5.- ¿A qué bancos acude para obtener financiamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)
6.- ¿El monto solicitado fue el otorgado?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)
7.- ¿Cuál fue la tasa de interés que se le asignó?	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No (X)

*Cep/2016*

Mg. Lc. Adm. Manuel C. Merino Pineda  
C.I. 05862

8.- ¿Cómo considera la tasa de interés que se le asignó?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (X)
9.- ¿En qué tiempo estimó cancelar la deuda?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (X)
10.- En el último año ¿Cuántas veces ha solicitado préstamos?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (X)
11.- ¿En qué invirtió el financiamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (X)
12.- ¿Acudió algún familiar o amigo para que lo financie?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (X)
13.- ¿A Qué familiar acudió para ser financiado?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (X)
14.- ¿El personal que labora en su empresa ha sido capacitada?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (X)
15.- ¿Cómo es el desempeño de sus trabajadores después de la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (X)
16.- ¿Considera la capacitación: Una inversión?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (X)

*Osorio*

Mg. Lc. Adm. Manuel G. Meirino Hinostroza  
C.I.A.U. 03662

17.- ¿Cree Ud. que la capacitación incrementó la rentabilidad de su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>									Si ( ) No (X)
18.- ¿Recibió capacitación al momento que empezó a laborar en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>									Si ( ) No (X)
19.- ¿Consideró que era necesario la capacitación en su puesto de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>									Si ( ) No (X)
20.- ¿Se ha capacitado fuera de su puesto de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>									Si ( ) No (X)
21.- ¿En qué aspectos se ha capacitado?	<input checked="" type="checkbox"/>									Si ( ) No (X)
22.- ¿Con qué frecuencia se ha capacitado?	<input checked="" type="checkbox"/>									Si ( ) No (X)
23.- ¿Cómo califica la capacitación recibida?	<input checked="" type="checkbox"/>									Si ( ) No (X)
24.- ¿Se le capacitó sobre algún cambio en la política de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>									Si ( ) No (X)
25.- ¿Creyó conveniente esa capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>									Si ( ) No (X)
26.- ¿Alguna vez solicitó que se le capacitara?	<input checked="" type="checkbox"/>									Si ( ) No (X)



Mg. Lic. Adm. Manuel G. Moreno Hinostroza  
CLAD 06802

27.- ¿Fue atendido a ese pedido?	X							Si ( ) No (X)
28.- ¿Cómo es su relación con sus compañeros?	X							Si ( ) No (X)
29.- ¿Ha presentado un altercado con algún compañero?	X							Si ( ) No (X)
30.- ¿Pudieron solucionarlo?	X							Si ( ) No (X)

¡Muchas gracias por su colaboración!

Mg. Lc. Adm. Manuel G. Méjico-Hinojosa  
CLAD 05862

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Ginocchio Vega, con DNI N° 02867437 de  
 profesión Mag. en Administración y P. Rec. Hum., ejerciendo  
 actualmente como Docente, en  
LKADICH - PUNTA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: cuestionario, elaborado por Yesenia Liset Torres Miranda, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE turísticas-rubro hospedajes, Distrito Sullana, año 2016", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda a la estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Sullana, 22 julio 2016

Firma:

Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Vega  
 CLAD. 0003

Nombres y Apellidos:

Carlos Ginocchio Vega

## Validación

Ítems relacionados con financiamiento y capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, es aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1.- ¿Acostumbra a ahorrar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( ) No ( <input checked="" type="checkbox"/> )
2.- ¿Desde cuándo ha empezado a ahorrar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( <input checked="" type="checkbox"/> ) No ( )
3.- ¿Cuánto de dinero obtuvo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( <input checked="" type="checkbox"/> ) No ( )
4.- ¿Solicitó usted financiamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( <input checked="" type="checkbox"/> ) No ( )
5.- ¿A qué bancos acude para obtener financiamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( <input checked="" type="checkbox"/> ) No ( )
6.- ¿El monto solicitado fue el otorgado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( <input checked="" type="checkbox"/> ) No ( )
7.- ¿Cuál fue la tasa de interés que se le asignó?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Si ( <input checked="" type="checkbox"/> ) No ( )



17.- ¿Cree Ud. que la capacitación incrementó la rentabilidad de su empresa?										Si ( ) No ( )
18.- ¿Recibió capacitación al momento que empezó a laborar en la empresa?										Si ( ) No ( )
19.- ¿Consideró que era necesario la capacitación en su puesto de trabajo?										Si ( ) No ( )
20.- ¿Se ha capacitado fuera de su puesto de trabajo?										Si ( ) No ( )
21.- ¿En qué aspectos se ha capacitado?										Si ( ) No ( )
22.- ¿Con qué frecuencia se ha capacitado?										Si ( ) No ( )
23.- ¿Cómo califica la capacitación recibida?										Si ( ) No ( )
24.- ¿Se le capacitó sobre algún cambio en la política de la empresa?										Si ( ) No ( )
25.- ¿Creyó conveniente esa capacitación?										Si ( ) No ( )
26.- ¿Alguna vez solicitó que se le capacitara?										Si ( ) No ( )

27.- ¿Fue atendido a ese pedido?											Si ( ) No ( / )
28.- ¿Cómo es su relación con sus compañeros?											Si ( ) No ( / )
29.- ¿Ha presentado un altercado con algún compañero?											Si ( ) No ( / )
30.- ¿Pudieron solucionarlo?											Si ( ) No ( / )

¡Muchas gracias por su colaboración!

  
Lic. Adm. Carlos M. Chocchío Vega  
CLAD, 1988

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, MARIA DEL CARMEN ROSILLO DE PURAZACA, con DNI N° 02818255, de  
profesión Lic Ciencias Administrativas, ejerciendo  
actualmente como Docente, en  
UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE - FIANL SULLANA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: cuestionario, elaborado por Yesenia Liset Torres Miranda, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización del financiamiento y la capacitación de las MYPE turísticas-rubro hospedajes, Distrito Sullana, año 2016", que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda a la estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Sullana, 21 julio 2016

Firma:



Nombres y Apellidos: MARIA DEL CARMEN ROSILLO DE PURAZACA.

**Validación**

Ítems relacionados con financiamiento y capacitación	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, es aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1.- ¿Acostumbra a ahorrar?	X		X			X	Si ( ) No (X)
2.- ¿Desde cuándo ha empezado a ahorrar?	X		X			X	Si ( ) No (X)
3.- ¿Cuánto de dinero obtuvo?	X		X			X	Si ( ) No (X)
4.- ¿Solicitó usted financiamiento?	X		X			X	Si ( ) No (X)
5.- ¿A qué bancos acude para obtener financiamiento?	X		X			X	Si ( ) No (X)
6.- ¿El monto solicitado fue el otorgado?	X		X			X	Si ( ) No (X)
7.- ¿Cuál fue la tasa de interés que se le asignó?	X		X			X	Si ( ) No (X)
8.- ¿Cómo considera la tasa de interés que se le asignó?	X		X			X	Si ( ) No (X)

.....  
 María del C. Rosillo de Purizaco  
 LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD 131677

9.- ¿En qué tiempo estimó cancelar la deuda?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (x)
10.- En el último año ¿Cuántas veces ha solicitado préstamos?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (x)
11.- ¿En qué invirtió el financiamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (x)
12.- ¿Acudió algún familiar o amigo para que lo financie?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (x)
13.- ¿A Qué familiar acudió para ser financiado?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (x)
14.- ¿El personal que labora en su empresa ha sido capacitada?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (x)
15.- ¿Cómo es el desempeño de sus trabajadores después de la capacitación?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (x)
16.- ¿Considera la capacitación: Una inversión?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (x)
17.- ¿Cree Ud. que la capacitación incrementó la rentabilidad de su empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (x)
18.- ¿Recibió capacitación al momento que empezó a laborar en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (x)
19.- ¿Consideró que era necesario la capacitación en su puesto de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>								Si ( ) No (x)

  
 María del C. Rosillo de Purizaca  
 LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD 13576

20.- ¿Se ha capacitado fuera de su puesto de trabajo?	X		X				X	Si ( ) No (X)
21.- ¿En qué aspectos se ha capacitado?	X		X				X	Si ( ) No (X)
22.- ¿Con qué frecuencia se ha capacitado?	X		X				X	Si ( ) No (X)
23.- ¿Cómo califica la capacitación recibida?	X		X				X	Si ( ) No (X)
24.- ¿Se le capacitó sobre algún cambio en la política de la empresa?	X		X				X	Si ( ) No (X)
25.- ¿Creyó conveniente esa capacitación?	X		X				X	Si ( ) No (X)
26.- ¿Alguna vez solicitó que se le capacitara?	X		X				X	Si ( ) No (X)
27.- ¿Fue atendido a ese pedido?	X		X				X	Si ( ) No (X)
28.- ¿Cómo es su relación con sus compañeros?	X		X				X	Si ( ) No (X)
29.- ¿Ha presentado un altercado con algún compañero?	X		X				X	Si ( ) No (X)
30.- ¿Pudieron solucionarlo?	X		X				X	Si ( ) No (X)

¡Muchas gracias por su colaboración!

  
 María del C. Rosillo de Puitzaga  
 LIC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD 03970

ITEM	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Observación
1.- ¿Acostumbra a ahorrar?	✓	✓	✓	
2.- ¿Desde cuándo ha empezado a ahorrar?	✓	✓	✓	
3.- ¿Cuánto de dinero obtuvo?	✓	✓	✓	
4.- ¿Solicitó financiamiento?	✓	✓	✓	
5.- ¿A qué bancos acude para obtener financiamiento?	x	✓	✓	¿A qué entidades financieras acude para obtener financiamiento?
6.- ¿El monto solicitado fue el otorgado?	✓	✓	✓	
7.- ¿Cuál fue la tasa de interés que se le asignó?	✓	✓	✓	
8.- ¿Cómo considera la tasa de interés que se le asignó?	✓	✓	✓	
9.- ¿En qué tiempo estimó cancelar la deuda?	✓	✓	✓	
10.- En el último año ¿Cuántas veces ha solicitado financiamiento?	✓	✓	✓	
11.- ¿En qué invirtió el financiamiento?	✓	✓	✓	
12.- ¿Acudió algún familiar para ser financiado?	✓	✓	✓	
13.- ¿A qué familiar acudió para ser financiado?	✓	✓	✓	
14.- ¿El personal que labora en su empresa ha sido capacitado?	✓	✓	✓	
15.- ¿Cómo es el desempeño de sus trabajadores después de la capacitación?	✓	✓	✓	
16.- ¿Considera la capacitación una inversión?	✓	✓	✓	
17.- ¿Cree Ud. que la capacitación incrementó la rentabilidad?	✓	✓	✓	
18.- ¿Recibió capacitación al momento que empezó a laborar?	✓	✓	✓	
19.- ¿Consideró que era necesaria la capacitación en su puesto de trabajo?	✓	✓	✓	
20.- ¿Se ha capacitado fuera de su puesto de trabajo?	✓	✓	✓	

21.- ¿En qué aspectos se ha capacitado?	✓	✓	✓	
22.- ¿Con qué frecuencia se ha capacitado?	✓	✓	✓	
23.- ¿Cómo califica la capacitación recibida?	✓	✓	✓	
24.- ¿Se le capacitó sobre algún cambio en la política de la empresa?	✓	✓	✓	
25.- ¿Creyó conveniente esa capacitación?	✓	✓	✓	
26.- ¿Alguna vez solicitó que se le capacitara?	✓	✓	✓	
27.- ¿Fue atendido a su pedido?	✓	✓	✓	
28.- ¿Cómo es su relación con sus compañeros?	✓	✓	✓	
29.- ¿Ha presentado altercado con algún compañero?	✓	✓	✓	
30.- ¿Pudieron solucionarlo?	✓	✓	✓	