

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”

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

AUTOR

Bach. Oroche López Erick Ricky

ASESOR

Mg. CPCC. Arévalo Pérez Romel

PUCALLPA – PERÚ

2017

1. TÍTULO DE TESIS

“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

.....
Dra. ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLEROS

Presidente

.....
Mg. CPCC. AQUILES WENINGER PEÑA GORDILLO

Secretario

.....
Mg. CPCC. PERCY LORENZO DIAZ ODICIO

Miembro

.....
Mg. CPCC. ROMEL AREVALO PEREZ

Asesor

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo, en primer lugar a Dios, por iluminarme cada día, y a mis padres, ya que gracias a sus consejos, valores y motivación constante me han permitido ser una persona de bien, cuyo esfuerzo ha hecho posible este logro y por el apoyo que me brindaron durante tantos años de estudios, por su cariño, comprensión.

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por brindarme una educación de nivel y calidad en la formación de mi profesión.
- A mi asesor Mg. CPCC. Romel Arévalo Pérez, por brindarme los conocimientos actualizados en investigación.
- A todos las personas que contribuyeron a la culminación de este trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, describir las principales características del financiamiento, “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se trabajó con una población de 40 y una muestra de 20 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 31 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: **Con respecto a los empresarios;** De los microempresarios encuestados se establece que la mayoría el 100% (20) de los representantes de las micro empresas tienen entre 26 a 60 años. El 90% (18) de los representantes encuestados son del sexo masculino y el 10% (2) son del sexo femenino. El 100% (20) de los microempresarios encuestados tienen universidad completa. El 65% (13) de los de los representantes de la empresa tienen la condición de convivientes. El 100% (20) de los representantes legales tienen profesión alguna. **Con respecto a las características de las microempresas;** El 60% (12) de los representantes de la empresa tienen entre 03 a 05 años en el rubro. El 85% (17) de las empresas encuestadas son formales (Ver tabla 07). El 55% (11) de las empresas tienen de 3 trabajadores permanentes. El 75% (15) de las microempresas tienen de 1 trabajador eventual. El 65% (13) de las microempresas se formaron para la obtención de ganancias. **Con respecto al financiamiento;** El 75% (15) de las microempresas han sido financiados por terceros. El 45% (9) de las microempresas han sido financiados por el Banco de Crédito. El 60% (12) entidades bancarias otorgaron mayores facilidades a las microempresas. El 40% (8) solicitó 3 veces crédito el año 2016. El 45% (6) de las microempresas solicitó crédito al Banco Continental; Al 40% (8) de las microempresas les otorgaron el préstamo solicitado el año 2016. El 50% (10) les otorgaron créditos a corto plazo. Al 35% de las microempresas les otorgaron créditos entre 15,000 a 40,000 soles. **Con respecto a la rentabilidad;** El 40% de las microempresas invirtió el crédito solicitado en el mejoramiento y/o ampliación de sus locales (mercaderías).

Palabras clave: Financiamiento, MYPEs.

ABSTRACT

The main objective of this research was to describe the main characteristics of the financing, "Characterization of the financing, training and profitability of micro and small enterprises of the service sector, hotels category of the district of Callería, 2017". The research was descriptive. To carry it out, we worked with a population of 40 and a sample of 20 micro-enterprises, who were given a questionnaire of 31 questions, using the survey technique, obtaining the following results: With respect to the businessmen; Of the microentrepreneurs surveyed it is stated that the majority of 100% (20) of the representatives of micro enterprises are between 26 and 60 years old. Ninety percent (18) of the representatives surveyed are male and 10% (2) are female. El100% (20) of the microentrepreneurs surveyed have complete university. The 65% (13) of the representatives of the company have the status of cohabiting. 100% (20) of the legal representatives have no profession whatsoever. With regard to the characteristics of micro-enterprises; 60% (12) of the representatives of the company have between 03 to 05 years in the item. 85% (17) of the companies involved are formal (see table 07). 55% (11) of the companies have 3 permanent workers. 75% (15) of the microenterprises have 1trabajadventventual. 65% (13) of the microenterprises were formed for profit. With regard to financing; 75% (15) of micro-enterprises have been financed by third parties. 45% (9) of microenterprises have been financed by Banco de Crédito. Sixty percent (12) banks provided greater facilities to microenterprises. 40% (8) requested 3 times credit in 2016. 45% (6) of micro-enterprises requested credit from Banco Continental; To 40% (8) of microenterprises, they were granted the loan requested in 2016. Fifty percent (10) of them were granted short-term loans. Thirty-five percent of the micro-enterprises granted loans between 15,000 and 40,000 soles. With respect to profitability; 40% of the micro-enterprises invested the credit requested in the improvement and / or extension of their premises (merchandise).

Key words: Financing, MYPEs.

ÍNDICE

Título de Tesis.....	II
Hoja de firma del Jurado.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Resumen.....	VI
Abstract.....	VII
Índice.....	VIII
Índice de Tablas y Gráficos.....	X
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	17
2.1. Antecedentes.....	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	22
2.1.3. Antecedentes Regionales.....	28
2.1.4. Antecedentes Locales.....	29
2.2. Marco Teórico.....	30
2.2.1. Teorías del financiamiento.....	30
2.2.2. Teorías de la capacitación.....	36
2.2.3. Teorías de la rentabilidad.....	40
2.2.4. Ley Mype.....	41
III. METODOLOGÍA.....	42
3.1. Tipo y nivel de la investigación.....	42
3.2. Diseño de la Investigación.....	43
3.3. Población y Muestra.....	43
3.4. Definición y Operacionalización de Variables.....	44
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	48
3.6. Plan de Análisis.....	49
3.7. Matriz de Consistencia.....	49
3.8. Principios Éticos.....	52
IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	53
4.1. Resultados.....	53

4.2. Análisis de los resultados	92
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	98
Referencias Bibliográficas	100
ANEXOS	110
- Carátula	111
- Artículo científico (Resumen y Abstract)	112
- Matriz de Consistencia	144
- Instrumentos de Recolección (encuestas)	146
- Tabla de Fiabilidad	150
- Base de datos de las encuestas	154

ÍNDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

Tablas	Pág
Tabla N° 01:	53
Tabla N° 02:	54
Tabla N° 03:	55
Tabla N° 04:	56
Tabla N° 05:	57
Tabla N° 06:	58
Tabla N° 07:	59
Tabla N° 08:	60
Tabla N° 09:	61
Tabla N° 10:	62
Tabla N° 11:	63
Tabla N° 12:	64
Tabla N° 13:	65
Tabla N° 14:	66
Tabla N° 15:	67
Tabla N° 16:	68
Tabla N° 17:	69
Tabla N° 18:	70
Tabla N° 19:	71
Tabla N° 20:	72
Tabla N° 21:	73
Tabla N° 22:	74
Tabla N° 23:	75
Tabla N° 24:	76
Tabla N° 25:	77
Tabla N° 26:	78
Tabla N° 27:	79
Tabla N° 28:	80
Tabla N° 29:	81
Tabla N° 30:	82

Tabla N° 31:	83
Tabla N° 32:	84
Tabla N° 33:	85
Tabla N° 34:	86
Tabla N° 35:	87
Tabla N° 36:	88
Tabla N° 37:	89
Tabla N° 38:	90
Tabla N° 39:	91
Tabla N° 40:	92

Introducción:

Según Vigil (2008), la ley de desarrollo constitucional de la micro y pequeña empresa la MYPE son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Rivera (2012), también nos dice que las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas, la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Por otro lado, Medina y Flores (2011), En los últimos años se han incrementado el volumen de colocaciones en créditos dirigidos a las MYPE.

Esto ha significado un ligero incremento de nuevos usuarios de créditos y un mayor nivel de endeudamiento en las MYPE con acceso al crédito.

No obstante, el costo del crédito es todavía alto debido a algunas de las siguientes razones: asimetría de la información económica de las MYPE para acceder al crédito, escasa información al alcance de las MYPE para una mejor selección de alternativas de financiamiento; altos costos de transacción e inseguridad jurídica para el registro y ejecución de garantías y contratos; debilidad de instituciones que financien el desarrollo de las MYPE -regulados, autorregulados, sistema financiero, mercado de capitales-; pocos activos de las MYPE como instrumentos de garantía, y escasa capacitación y Asistencia Técnica a las Instituciones de Micro Finanzas (IMF) y las mismas MYPEs.

En consecuencia, estas unidades económicas se ven seriamente afectadas por las pocas posibilidades que tienen de acceder de créditos ante las instituciones que

brindan financiamiento. Otros factores que afectan la fortaleza de las micro y pequeñas empresas son los pocos activos que pueden mostrar como instrumentos de garantía.

Es preciso recalcar que los servicios financieros son elementos importantes que contribuyen al desarrollo y a la competitividad de las empresas. En ese sentido, se requiere de parte del Estado y de las entidades privadas de una masiva difusión de nuevos productos que atiendan sus necesidades, como el leasing, las facturas conformadas, los descuentos por las letras de cambio, etc. Consideramos importante en esta perspectiva, realizar intensas campañas publicitarias, para que las MYPE conozcan los productos y servicios financieros que existen en el mercado.

Cabe indicar que otra limitación para el desarrollo de las MYPE, radica en las múltiples dificultades que deben enfrentar para acceder a los servicios de desarrollo empresarial y tecnológico. Los conductores de las MYPE demandan una capacitación especializada en aspectos gerenciales. La existencia de una gran variedad de sectores y subsectores en la MYPE, así como el relativo bajo nivel educativo de las micro y pequeños empresarios, se constituyen en los principales restrictores para la formación de capacidades gerenciales.

Adicionalmente, se debe considerar el poco tiempo que disponen los empresarios para asistir a los cursos de capacitación.

Las debilidades de las MYPE también están asociados tanto a limitaciones en el equipamiento, como a la capacidad técnica y de gestión. Las empresas operan a escalas reducidas –altos costos unitarios de producción- y tienen dificultades para cumplir con estándares de calidad y plazos de entrega.

Es por eso que enfrentan graves restricciones que les impide desempeñar una serie de funciones aparte de las operativas, como la investigación sobre las nuevas técnicas y métodos de producción, el diseño y desarrollo de nuevos productos y la capacitación especializada de su personal.

El uso de los recursos productivos en las actividades más rentables, requiere que los agentes, independientemente de su localización, riqueza y liquidez actual, puedan obtener conocimientos, tecnología y capacidad de gestión que les permita aprovechar las oportunidades de negocio. La falta de acceso de la mayoría de las unidades productivas a servicio de desarrollo empresarial, impide que los beneficios

potenciales se cristalicen en rendimientos reales, y en consecuencia, los recursos se utilicen en actividades de menor rentabilidad.

El limitado acceso a procesos formativos de capital humano, obstaculiza el aumento de la productividad de las micro y pequeñas empresas en el país. Esta situación se traduce en un bajo nivel de competitividad del sector y repercute en una limitada capacidad sectorial para generar empleo productivo de mayor remuneración e ingresos para una alta proporción de la población.

Por ello, es muy importante tener en cuenta la formación profesional. Las transformaciones en el proceso productivo, el desarrollo tecnológico y los cambios en la organización social, así como los desafíos de la apertura comercial y la globalización, demandan la necesidad de promover una cultura orientada a la mejora del capital humano. Frente a esta situación, la formación profesional asume un papel fundamental como instrumento para el ajuste de la calificación de los recursos humanos hacia los requisitos del nuevo contexto.

De acuerdo con la definición adoptada por los Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y de Educación; la formación profesional es el conjunto de actividades que proporcionan conocimientos, habilidades y destreza, las cuales permiten desarrollar capacidades y valores, para ejercer una ocupación o diversas funciones con competencia y eficacia profesional.

En el Perú, la formación profesional se brinda en los centros de educación secundaria, Centros Educativos Ocupacionales (CEO) y Programas Educativos Ocupacionales (PEO), ambos en proceso de conversión a Centros de Educación Técnico Productiva (CETPRO); en Institutos Superiores y Tecnológicos (IST), Institutos Superior Pedagógicos (ISP), en Universidades y en los servicios sectoriales de formación profesional.

Se reconoce que la educación, la formación profesional y el aprendizaje permanentes, contribuyen de manera significativa a promover los intereses de las personas, las empresas, la economía y la sociedad en su conjunto, especialmente en vista de la importancia fundamental que reviste alcanzar un empleo digno, la erradicación de la pobreza, la inclusión social y el crecimiento económico sostenido en una economía globalizada.

De igual manera, los empresarios de la micro y pequeña empresa necesitan entrenamiento para ser mejores emprendedores, así como debe generarse cambios en su visión y la forma de hacer negocios, mejorando sus habilidades, cambiando de actitudes y buscando nuevas oportunidades. El país necesita emprendedores no solo para crear nuevos negocios sino para fortalecer los establecidos.

En perspectiva, estos cambios culturales mencionados, solo serán posibles con la plena participación de Estado en sus tres niveles de gobierno: la Sociedad Civil, el Empresario y las Instituciones Educativas.

En síntesis, tanto el financiamiento como la capacitación que apoyan a los micro y pequeños empresarios, les apoya a desarrollar capacidades que conlleven a obtener una mayor rentabilidad de sus negocios, por ello es necesario estudiar sus efectos.

De igual forma, se desconoce si tienen acceso o no a programas de capacitación, tipos de capacitación, si capacitan al personal, etc. Finalmente, tampoco se conoce si dichas Mypes en los últimos años han sido rentables o no, si su rentabilidad ha subido o ha bajado. Por todas estas razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017?

- Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.
- Describir las principales características del financiamiento en el ámbito de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.
- Describir las principales características de la capacitación en el ámbito de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.
- Describir las principales características, de la rentabilidad en el ámbito de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

Por ello, Ricardo (2010), en su reciente estudio del BID nos ha recordado que las MYPE en Perú son como automóviles con excelentes choferes y motores potentes, pero poco eficientes. Así como en un sistema de tránsito, contar con buenas autopistas, señalización clara y autoridades con capacidad de hacer cumplir las reglas es crucial para alcanzar fluidez y seguridad, en una economía, el Estado debe asegurar que las reglas de convivencia y de intercambio entre los agentes no solo no sean un obstáculo para los emprendedores, sino que tampoco permitan el abuso, la corrupción y el fraude.

Las Mypes cumplen un rol importante en nuestra economía, por ello el presente estudio se justifica porque permitirá conocer las principales características del financiamiento al cual pueden acceder las Mypes, las barreras que impiden obtener un préstamo, cuantos programas existen para capacitar a los empresarios, trabajadores y si estas empresas son rentables o no.

Asimismo, que desde mi perspectiva dicho proyecto es importante porque va a aportar al conocimiento académico, científico y sobre todo para el conocimiento social dentro del ámbito en el que estamos rodeados, ya que sabemos que en la actualidad el 98% de todas las empresas, son micro y pequeñas empresas y estas a su vez generan el 88% de los empleos del sector empresarial y también para el conocimiento de las diversas personas que de una u otra manera desean formar parte o constituir Mype. Es por ello nos permite inferir la importancia de conocer como estas unidades económicas valoran el componente de capacitación y financiamiento y su relación con las mejoras en la rentabilidad y eficiencia de su empresa. Empezar a conocer en forma objetiva las principales características del financiamiento, capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las Mypes tanto a nivel nacional, regional y local.

Tantas (2010), afirma que en el Perú las mypes conforman el grueso del tejido empresarial, porque del total empresas existentes en el país, el 98,4% son mypes, las mismas que aproximadamente generan un 42% de la producción nacional, proporcionando el 88% del empleo privado del país. Asimismo, la investigación se justifica porque permitirá determinar las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mypes en estudio. Finalmente, este estudio servirá para posteriores investigaciones ya que

proporcionará datos estadísticos de nuestra ciudad referente al sector servicio, rubro hoteles, del distrito de Callería, período 2017.

II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Benavides (2012), en sus tesis Titulada “La calidad y productividad en el sector hotelero andaluz”, la metodología de investigación es de tipo cuantitativo y nivel descriptivo, con una muestra poblacional de 232 establecimientos Hoteleros.

Llegando a las siguientes conclusiones: En cuanto a la productividad, el concepto tradicional y generalmente aceptado de productividad no es directamente aplicable a las actividades de servicios, dadas las dificultades de definición y medición que entrañan las características distintivas de los servicios. La actividad hotelera es un tipo de servicio caracterizado por una elevada presencia de dichos rasgos distintivos, por lo que requiere un cambio de enfoque. Para definir un nuevo concepto de productividad adecuado al sector servicios es necesario reconocer la excepcionalidad de inputs y outputs, teniendo en cuenta la importancia de la interacción con el cliente y las dificultades para definirlos y medirlos, derivadas de las características de los servicios. Los inputs pueden provenir del proveedor o del cliente, en distintas proporciones, lo que condiciona el proceso de producción.

En el output hay que distinguir entre cantidad y calidad, sobre la que influyen las expectativas del cliente dada la inseparabilidad de proceso y resultado. A esto hay que añadir la utilización de capacidad, clave en el sector hotelero.

Dada esta excepcionalidad, la medición de la productividad está sujeta a diversos problemas.

La productividad puede medirse desde un punto de vista parcial o total, dependiendo de los objetivos que se persigan. A su vez, se pueden utilizar medidas físicas, monetarias o combinadas.

A pesar del extenso uso de las medidas físicas en servicios y en la actividad hotelera, el uso de medidas monetarias es preferible para medir la productividad global. En cuanto a los sistemas de gestión de la calidad en el sector hotelero El término “calidad” no tiene un significado simple y comúnmente aceptado, pudiéndose abordar desde enfoques muy diversos, que dotan de una mayor o menor validez a las dimensiones que caracterizan la calidad. El enfoque más relevante en este trabajo es un enfoque global que orienta todos los recursos hacia el logro de la excelencia. La gestión de la calidad en las actividades de servicios resulta especialmente compleja dados los rasgos distintivos de los mismos y, especialmente, la importancia de la participación del cliente.

Además, dicha gestión ha estado condicionada a lo largo del tiempo por las distintas etapas que ha atravesado el concepto de calidad.

En la actualidad, predomina un enfoque estratégico de gestión de la calidad total. Los sistemas de gestión de la calidad se desarrollan en el conjunto de normas ISO 9000, desde un planteamiento basado en procesos. Los principios en los que se basa el concepto de calidad total convierten al sistema de calidad total en un método de gestión paradigmático que permite mejorar la competitividad de la empresa actuando tanto sobre la calidad como sobre la productividad. En el sector turístico han surgido a lo largo del tiempo iniciativas de diversa índole para facilitar la implantación de sistemas de gestión de la calidad total.

En la actualidad, el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) es la entidad que se encarga de la normalización y la certificación en el sector turístico con la Marca “Q”. La norma desarrollada por el ICTE para el sector hotelero es la Norma UNE 182001:2008. Hoteles y Apartamentos Turísticos. Requisitos para la prestación del Servicio. Está fundamentada en los principios de la calidad total, con el objetivo de lograr la mejora continua. En cuanto

a la relación entre calidad y productividad en servicios. Los estudios disponibles en la literatura acerca de la relación entre calidad y productividad están enfocados desde distintas perspectivas y muestran relaciones muy diversas entre ellas.

Los más numerosos contraponen la visión tradicional que considera a ambas como incompatibles, con otra más actual que las considera directamente relacionadas. En este sentido, la visión actual está relacionada con el nuevo concepto de productividad y con la tendencia hacia una perspectiva integradora de la calidad o modelo dual empresa-consumidor.

La gestión integrada de ambas variables es considerada necesaria y especialmente factible a través de la gestión de la calidad total u otros modelos similares. 3. En el caso del sector hotelero, son muy escasos los estudios que abordan la relación entre calidad y productividad; algo más abundantes son los que analizan la relación entre calidad (desde un punto de vista gerencial o del consumidor) y otras variables de resultados.

Dada la escasa evidencia empírica en el primer caso, este trabajo pretende demostrar la relación entre ambas.

Jiménez, Gessa, Irimia, Morales y Ruiz. (2014), realizó la investigación titulada: "Impacto De La Localización Y La Estructura De Mercado En La Rentabilidad De Los Establecimientos Hoteleros", Ha utilizado una metodología de tipo cuantitativo y nivel descriptivo. La muestra de establecimientos hoteleros ha sido obtenida de la base de datos SABI perteneciente a AMADEUS y tras depurar la base de valores extremos contiene un total de 8,992 delegaciones con un total de 40,058 observaciones para todo el período considerado (2005 a 2011 ambos inclusive). El menor número de observaciones se obtiene para el año 2011 donde se presenta información acerca del total de activo para 3,049 delegaciones, lo que aun así constituye un elevado tamaño muestral.

Llegando a las conclusiones siguientes: la rentabilidad obtenida por los hoteles españoles además de verse influenciada por el contexto macroeconómico (reflejado en las variables temporales) y por características intrínsecas al hotel (reflejado en las variables de corte transversal y en la presencia de economías de escala) depende en gran medida de las características del punto turístico donde desarrolle su actividad.

Por una parte, se observan efectos derivados de las características individuales invariantes en el tiempo. Esta fuente de rentabilidad proviene de los recursos y capacidades propias de cada hotel y supone una fuente de rentabilidad constante en el tiempo. En consonancia con estos efectos individuales constantes se identifica el efecto positivo de las economías de escala, lo que determina que aquellos hoteles con mayor activo presenten mayores niveles de rentabilidad que sus competidores de menor tamaño.

Estos resultados son coherentes con la teoría económica y suponen un punto de partida para posteriores estudios que traten de cuantificar la posición de dominio de los establecimientos hoteleros dentro de un determinado destino turístico. Por otra parte, en lo relativo a las características macroeconómicas, si bien se distingue el efecto positivo de un mayor nivel de ocupación, no es posible discernir el efecto de otras variables que pongan de manifiesto este efecto global sobre la rentabilidad de la industria hotelera. No obstante, se observa que este efecto macroeconómico es común a todas las empresas hoteleras, y significativo para la gran mayoría de años objeto de estudio.

Estudios posteriores podrían ser llevados a cabo para tratar de discernir las fuentes de este efecto macroeconómico más allá del efecto de un mayor o menor nivel de ocupación, si bien dado el objetivo del presente trabajo no es posible identificar el efecto individualizado.

Además de los aspectos individuales y de tipo macroeconómico, destaca en este trabajo la individualización del comportamiento observado por el nivel de concentración de mercado en el sector hotelero. En consonancia con la teoría económica, y con lo postulado por el modelo de estructura comportamiento y resultado se observa un efecto positivo del nivel de concentración en la rentabilidad individual de cada hotel. Los resultados obtenidos muestran como este efecto positivo es significativo, por lo que la rentabilidad de las empresas hoteleras puede verse beneficiada por su ubicación en zonas donde a priori pueda existir un elevado poder de mercado por parte de determinadas empresas.

Detrás de este efecto positivo puede estar la pertenencia a un punto turístico donde exista una mayor cooperación empresarial, donde la capacidad de influir sobre las instituciones sea mayor o donde las pequeñas empresas adquieran externalidades de conocimiento derivadas de las entidades con mayor cuota. Deben señalarse las limitaciones del presente estudio.

Entre las mismas destaca el hecho de que las fuentes de datos utilizados tienen como punto de partida las cuentas anuales presentadas por las distintas empresas, por lo que la información recogida puede no ser en todos los casos fiel reflejo de su realidad económica. Asimismo, se dispone de datos de entidades cuya forma jurídica exija la presentación de cuentas anuales, lo que podría limitar la representatividad de empresas de tamaño muy reducido.

Por otra parte, ha sido necesario establecer un reparto en aquellos casos donde la empresa no ofrecía información relativa a todas y cada una de sus delegaciones, lo que podría derivar en una modificación de los datos de entidades pertenecientes a corporaciones mayores cuyos establecimientos presenten una gran variación respecto al resto de establecimientos del mismo punto turístico. Sin olvidar las limitaciones expuestas anteriormente, los resultados obtenidos permiten arrojar luz a la importancia de las

decisiones de localización de los establecimientos hoteleros. Estos resultados destacan la necesidad de considerar no sólo aspectos relativos a la demanda o a la importancia del punto turístico como punto de atracción de la demanda, sino también que debe tenerse en cuenta en las decisiones de la localización, la estructura competitiva en la que se desarrollará la actividad, y que si bien a priori podría ser menos atractivo una determinada localización por presentar baja ocupación, es posible que su atractivo crezca si en ella se dan determinadas condiciones relativas a la estructura competitiva.

2.1.2. Antecedentes Nacional

Mientras que Vásquez (2008) en un estudio en el sector turismo rubro restaurantes, hoteles y agencias de viaje del distrito de Chimbote llega a las siguientes conclusiones: La edad promedio de los representantes legales de las Mypes encuestadas fue de 42 años y el 54 % fueron del sexo masculino. (a) En la muestra estudiada predomina la instrucción superior universitaria. (b) El 72% de los Mypes del sector turismo estudiadas tienen más de 3 años de antigüedad, destacando el rubro hoteles con 94.7%. (c) Tomando en cuenta el promedio, los máximos y mínimos, podemos afirmar que en la muestra estudiada, el rubro hoteles es estrictamente microempresa (bajo el criterio de número de trabajadores). En cambio, en los rubros agencias de viajes y restaurantes hay una mezcla de micro y pequeña empresa. (d) En los rubros restaurantes y hoteles la tendencia a solicitar crédito a las entidades financieras formales es creciente. En cambio, en el rubro agencias de viaje la tendencia es decreciente. (e) En los rubros restaurantes y hoteles la tendencia de otorgamiento de créditos también es creciente; en cambio, en el rubro de agencias de viaje la tendencia es decreciente. (f) La tendencia de los montos de créditos otorgados y recibidos ha sido creciente en los rubros restaurantes y hoteles; en cambio, en el rubro agencias de viaje la tendencia ha sido decreciente. (g) Las Mypes del sector

turismo estudiadas, reciben créditos financieros en mayor proporción de la banca comercial que de la banca no comercial. (h) Los créditos recibidos por las Mypes estudiadas han sido invertidos mayores proporciones en: mejoramiento y ampliación de locales, después en capital de trabajo y activos fijos. (i) El 60% de las Mypes encuestadas manifiestan de que las políticas de atención de créditos han incrementado la rentabilidad de dichas Mypes. (j) También, el 60% de las Mypes encuestadas perciben que el crédito financiero contribuyó al incremento de la rentabilidad empresarial. (k) Asimismo, el 57% de las Mypes estudiadas manifestaron que el crédito financiero incremento la rentabilidad en más del 5%, destacando el intervalo de más de 30%, con 16%. (l) Sólo el 38% de las Mypes estudiadas recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito, destacando Tantas Acuña Lisbeth Orializ Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote ULADECH – Católica los hoteles y las agencias de viajes. (ll) Asimismo de las Mypes analizadas, solamente el 32% recibieron una capacitación antes del otorgamiento del crédito. (m) En cuanto a los cursos recibidos en la capacitación, destacan los cursos sobre inversión del crédito financiero y marketing empresarial. (n) En el 48% de las Mypes estudiadas, su personal ha recibido alguna capacitación, destacando el rubro hoteles con 73.7%. (ñ) En el 42% de las Mypes encuestadas, su personal ha recibido una capacitación, destacando también el rubro hoteles con 68.4%. (o) La tendencia de la capacitación en la muestra de Mypes estudiadas es creciente, destacando el rubro de hoteles. (p) El 68% de la muestra estudiada indica que las capacitaciones recibidas por su personal ha sido considerada como una inversión, destacando las agencias de viaje con 100% y los hoteles con 94.7%. (q) El 60% de las Mypes del sector turismo estudiadas considera que las capacitaciones a su personal es relevante, destacando el rubro hoteles con 89.5%. (r)

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

Peña (2014), manifiesta en su investigación titulada: “Caracterización del financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de las MYPE del sector servicios - Rubro Hoteles de la ciudad de Piura, periodo 2013”, ha utilizado la metodología de investigación cuantitativo y el nivel de investigación es descriptivo y La población está constituida por 10 Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicio - rubro hotelería en la ciudad de Piura periodo 2013. Llegando a las siguientes conclusiones: Respecto a los empresarios Del 100% de los representantes legales de las MYPE encuestados: el 100% son adultos, el 80% es de sexo masculino y el 50% tiene superior universitaria completa, el 20% secundaria. 20% superior universitaria incompleta.

Respecto a las características de las MYPE Las principales características de las MYPE del ámbito de estudio son: el 100% se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, el 80% de las empresas son formales, el 60 % no tiene ningún trabajador permanente, el 20% tiene 01 trabajador eventual y el 50% se formaron por subsistencia y 50% también por ganancia . Respecto al financiamiento Los empresarios encuestados manifestaron que respecto al financiamiento, sus MYPE tienen las siguientes características: el 60% obtuvo su crédito de las entidades bancarias, y 40 % las MYPE recibieron el crédito de cajas municipales. Respecto a la capacitación Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPE son: el 100% considera que la capacitación del personal es una inversión para la empresa. El

70% considera que la capacitación como empresario es relevante para su empresa. Y el 60% de las MYPE recibió más capacitación el año 2012. Respecto a la rentabilidad El 70 % cree que el financiamiento otorgado mejoro la rentabilidad de su empresa, el 57% cree que la capacitación mejoro la rentabilidad de su empresa y el 70% afirma que la rentabilidad de su empresa mejoro en los 02 últimos años.

Loreño (2013), nos hace referencia en su investigación Titulada: “Caracterización del Financiamiento y Formalización en las MYPE del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Nuevo Chimbote, periodo “2012 - 2013” la metodología de investigación utilizado es cuantitativo y el nivel descriptivo. La muestra poblacional está conformada por 23 micros y pequeñas empresas que representan el 45% de la población en estudio, Llegando a las siguientes conclusiones: La mayoría de las MYPE están dirigidas por representantes cuyas edades oscilan entre 18 a 55 años, que tienen el cargo de gerente. En su mayoría son del sexo femenino con más de 11 años en el cargo, quienes en su mayoría son convivientes, con un grado de instrucción superior técnica. La MYPE en su mayoría tienen de 11 años a más de actividad en el rubro, cuya mayoría tiene como objetivos obtener ganancias y generar empleo. Los empresarios en su mayoría recurren al financiamiento y solicitaron solo un financiamiento durante el periodo 2012 – 2013, siendo atendidos. La mayoría solicito un importe de 5,001 a más soles con una tasa anual del crédito de 35.1% a más de 52%, a los cuales en su totalidad les genero rentabilidad, habiendo invertido la mayoría en capital de trabajo. La mayoría de las MYPE esta formalizada, a quienes en su totalidad les ha generado beneficios; como acceso al crédito, confianza y garantía, así como seguridad jurídica. Así mismo la mayoría manifestó que no ha formalizado por los requisitos difíciles y por los costos elevados.

Vega (2014), nos muestra en su investigación Titulada: “Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro Hoteles y Restaurantes en la provincia de Huancavelica, departamento de Huancavelica, periodo 2012-2013” , el tipo de metodología de investigación es cuantitativa y el nivel es descriptivo, la población muestral está Constituido por un total de 34 restaurantes y 06 hostales del sector turismo del distrito de Huancavelica, año 2012. Llegando a las siguientes conclusiones:

La minoría de la micro empresas del sector han recibido financiamiento por instituciones financieras de la localidad. La mayoría de las MYPE financiadas recibieron financiamiento de la Caja de ahorro y Crédito los libertadores. La totalidad de las MYPE que accedieron a créditos tienen afirman que la institución financiera tiene políticas de apoyo al micro empresario. La minoría de las MYPE financiadas invirtió el crédito obtenido a mejoramiento de sus locales y la mayoría en la compra de activos fijos. La mitad de las MYPE del sector servicio durante el año 2012 recibieron alguna capacitación para el manejo o desarrollo de sus empresas antes de obtener el crédito financiero. La mayoría de las MYPE indican que en el año 2012 han tenido una capacitación permanente que los ha ayudado a mejorar la rentabilidad de su empresa. La minoría recibió capacitación en constitución y formalización de empresas. La totalidad de las MYPE consideran a la capacitación como una inversión, y que esta le ayudo a obtener rentabilidad en su empresa, lo que determina que existe mejora de la rentabilidad de las empresas a través de la capacitación. La mayoría de las MYPE determinan que obtuvieron rentabilidad en el año 2012. Si existe relación entre el financiamiento y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio de la localidad de Huancavelica en los rubros de hostales

y restaurantes, año 2012. Si existe relación entre la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio de la localidad de Huancavelica en los rubros de hostales y restaurantes, año 2012.

Gamarra (2011), realizó la investigación titulada : “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo – rubro hoteles y alojamientos del casco urbano de la ciudad de Tingo María, periodo 2009 - 2010”, para su investigación ha usado una metodología de investigación cuantitativa y un nivel de investigación descriptivo, con una muestra poblacional de 11 micro y pequeñas empresas del sector turismo - rubro hoteles y alojamientos de la ciudad de Tingo María, periodo 2009 - 2010.

Llegando a las siguientes conclusiones Respecto a los empresarios: Del 100% de los representantes legales de la MYPE encuestados: el 100% son adultos, cuyas edades se encuentran entre 26 y 60 años, el 55% de los microempresarios son del género masculino y el 82 tienen educación básica. Respecto a las características de la MYPE

Las principales características de la MYPE del ámbito de estudio son: el 82% que tienen más de tres años de antigüedad, el 73% tienen más de tres trabajadores permanentes, el 18% tres trabajadores permanentes, el 36% tienen dos trabajadores eventuales y el 100% han puesto el negocio para obtener ganancias. Respecto al financiamiento

Los empresarios encuestados manifestaron que respecto al financiamiento, sus MYPE tienen las siguientes características: el 55% cuentan con financiamiento propio y el 45% recurren a una entidad financiera, el 60 % cuentan con financiamiento de una entidad bancaria, el 60% cuentan con financiamiento de corto plazo, el 60% cuentan con financiamiento a corto plazo y el 60 % han invertido su crédito en mejoramiento y/o ampliación de sus

locales y el 20 % en capital de trabajo y el otro 20 % en capital de trabajo. Respecto a la capacitación

Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPE son : el 27% recibieron capacitación para obtener un crédito financiero, el 45% recibieron de 2 a 3 capacitaciones en los últimos dos años, el 64% se capacitaron en Manejo empresarial, el 55% sí han recibido algún tipo de capacitación, el 64% consideran que la capacitación es una inversión y el 64% consideran que la capacitación es relevante para la empresa. Respecto a la rentabilidad empresarial: El 64% de representantes de las MYPE dedicados al rubro de hoteles y alojamientos consideran que el financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de sus empresas y el 55% de representantes de las MYPE dedicados al rubro de hoteles y alojamientos consideran que la capacitación ha mejorado la rentabilidad de sus empresas.

2.1.3. Antecedente Regional

Vásquez Pacheco (2016), considero como objetivo general describir las características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro- y pequeñas empresas de Pucallpa, Ucayali, 2011. Este trabajo de metaanálisis ha tomado como data a 194 mypes consideradas en 19 trabajos de investigación realizados por 19 estudiantes de la carrera profesional de Contabilidad del Centro Uladech-Católica de Pucallpa en el I Taller de Investigación, llevado a cabo el año 2011. Se encontraron los siguientes resultados: Respecto a los empresarios y las mypes. En promedio, el 93 % de los dueños de las mypes de la data son adultos, el 66 % son de sexo masculino y el 31 % tiene secundaria completa.

Asimismo, en cuanto a las características de las mypes de la data, el 80 % tiene más de 3 años en la actividad empresarial y el 84 % son formales.

Respecto al financiamiento. En promedio, el 59 % de las mypes de la data financió su actividad económica con préstamos financieros de terceros; el 61 % de los que solicitaron créditos de terceros lo hizo del sistema bancario, y el 59 % de dichos créditos, lo invirtieron como capital de trabajo.

Respecto a la capacitación. En promedio, el 53 % de las mypes de la data no recibió capacitación antes del otorgamiento de los préstamos y el 44 % de los trabajadores de dichas mypes no recibió ningún curso de capacitación.

Respecto a la rentabilidad: En promedio, el 73 % de las mypes de la data comentó que la rentabilidad de las empresas mejoró en los dos últimos años. Finalmente, poco más de la mitad (59 %) de las mypes de la data financió sus actividades productivas y de comercio con recursos financieros de terceros. Dichos créditos provinieron del sistema bancario en su mayoría, y lo invirtieron como capital de trabajo.

2.1.4. Antecedente Local

Vásquez Pacheco (2016), también considera que Pucallpa es una ciudad que está creciendo y está conformada por muchas micro- y pequeñas empresas; es por eso que la Dirección Regional de Trabajo y Promoción de Empleo de la ciudad de Pucallpa ha empezado a establecer mecanismos adecuados de coordinación, ejecución y supervisión de las políticas dictadas por el sector en concordancia con la política del Estado, con los planes sectoriales y regionales, para apoyar a las micro y pequeñas empresas mediante capacitación y financiamiento; de esta manera las micro- y pequeñas empresas de los diferentes sectores y rubros pueden dar empleo a los habitantes de Pucallpa y sus alrededores, lo que a su vez permitirá satisfacer las necesidades de los usuarios y al público en general de la región Ucayali. En Pucallpa existen muchas micro- y pequeñas empresas que desarrollan sus actividades productivas y de

comercio en diferentes sectores y rubros económicos. Según la Sunat (2010), en la Región de Ucayali existen 15 307 mypes, las que contribuyen con el 1 % del PBI y representan el 1,3 % del total de mypes existentes en el país. De estas mypes, la mayoría se encuentran en la ciudad de Pucallpa, que es una de las ciudades más importantes de la región de Ucayali. Sin embargo, a nivel desagregado se desconoce qué características tienen las mypes de Pucallpa. Por ejemplo, se desconoce si tienen acceso o no a financiamiento del sistema bancario o no bancario, qué tasa de interés les cobra el sistema bancario y no bancario, qué sistema les otorga mayores facilidades por la obtención de los créditos, etc.

Asimismo, se desconoce si los gerentes o dueños de las mype reciben o no capacitación antes del otorgamiento de los créditos, si las mype capacitan o no a su personal (trabajadores).

2.2.Marco Teórico

2.2.1. Teorías del financiamiento

S.A (2011). En el Perú, al igual que la mayoría de países de Latinoamérica, se ha observado en los últimos años un importante incremento del número de pequeñas y micro empresas (PYMES), debido principalmente a los siguientes factores:

Reformas económicas

La fuerte crisis económica experimentada en nuestro país desde la década pasada, obligó a realizar cambios estructurales de gran magnitud, tanto en los aspectos económicos, políticos como sociales; desencadenando un alto crecimiento del nivel de desempleo.

Según S.A el sector de las pequeñas y micro empresas contribuyo a amortiguar eventuales problemas sociales al dirigirse los trabajadores despedidos de empresas públicas y privadas a crear sus propias unidades productivas.

En los últimos años se observa un fuerte interés de los demás sectores y en especial del gobierno al sector de la pequeña y micro empresa, habiéndose dado disposiciones que buscan por un lado fomentar el empleo a través de la creación de nuevas PYMES y por otro lado enrumbarlas dentro del aspecto formal.

Medina (2008), a menudo tenemos ideas muy buenas que pueden quedar tan solo en eso: en ideas que no podemos llevar a cabo, porque no hay dinero para hacer que se pongan en marcha. La realidad nos dice que no es indispensable tener todo el dinero necesario para iniciar un negocio, sino que basta con una parte. Precisamente el dinero faltante se puede conseguir a través de diferentes tipos de financiamiento que, si se conocen, pueden hacer mucho por mejorar la situación de nuestros negocios. En esta parte se busca dar a conocer tales conceptos, de forma que el empresario pueda manejar más opciones que le permitan tomar la mejor decisión para su negocio, y para su futuro en general.

Para Medina, las instituciones financieras nacionales cada día se dirigen más al sector de la microempresa. Las instituciones microfinancieras no bancarias – como las cajas municipales, cajas rurales, EDPYME, etc. – han obtenido muy buenos resultados en la incursión de este sector, lo que ha ocasionado que la banca tradicional se reoriente hacia en crédito a la microempresa, se descentralice e, incluso, llegue a sectores o negocios a los que antiguamente no ingresaba. Gracias a esto, cada día las microempresas tienen más oportunidades de conseguir financiamiento, no solo de organismos privados, sino también de entidades estatales o internacionales. Así, en el mercado existen diferentes propuestas, como se explicara a continuación.

¿Qué es el crédito?

En términos generales, un crédito es un préstamo concedido a un cliente a cambio de una promesa de pago en una fecha futura indicada en un contrato. Dicha cantidad debe ser devuelta con un

monto adicional (intereses), que depende de lo que ambas partes hayan acordado. El monto del préstamo y los intereses que debemos pagar dependerá que factores diversos, como nuestra capacidad de pago en la fecha pactada, si anteriormente hemos sido buenos pagadores o si hay alguien que pueda responder por nosotros en caso que no podamos pagar, por citar algunos puntos que analizan las instituciones antes de efectuar un desembolso.

La palabra <<crédito>> proviene de la voz latina creditum (<<confianza>>), y como se puede deducir, se basa fundamentalmente en la confianza que se deposita en un apersona a la que se llama <<deudor>>.

La confianza no tiene que ser absoluta, pero debe existir en cierto grado y complementarse con las garantías tomadas para asegurar la recuperación del préstamo.

Las instituciones financieras estiman el riesgo de que cierto deudor no cumpla con las condiciones que se pactaron cuando se desembolsó el crédito. Para esto, toman en cuenta factores tales como las oportunidades de mercado, los antecedentes de la persona o personas que administran el negocio, la clase de productor que vende la empresa, el tipo de maquina con la que cuenta la empresa, cual es su producción diaria, costos y precios de sus productos. Todos estos datos son recaudados por el representante de la institución financiera, quien evalúa la capacidad de pago del cliente y las garantías que puedan solicitarse.

A lo largo de la investigación Medina, realizó un informe que servirá para formar un historial crediticio, permitiendo al banco detectar cual es el monto máximo de préstamo al que puede acceder el cliente y en que modalidades se puede hacer el desembolso. Por eso, también es más probable que un negocio en marcha consiga financiamiento antes que una persona sin registros comerciales anteriores.

S.A (2014) las mype son unidades vigentes cuyo proceso productivo requiere de financiamiento externo para sostenerlo y para garantizar su crecimiento. El mecanismo financiero ha sido tradicionalmente la usura. Así se generó una situación extraña: un sector muy influyente en la formación del producto nacional y en la generación de empleo, pero atendido por agentes financieros informales. En el Perú como en el resto de países, este sector productivo tiene un acceso limitado a los servicios financieros que presta la banca tradicional y, por lo tanto, debe recurrir a donaciones o recursos subvencionados que no son permanentes.

S.A señala que para superar estas limitaciones es que Organizaciones No Gubernamentales promueven su desarrollo y están ampliando su ámbito de acción ingresando al área de las finanzas. Las MYPES constituyen uno de los principales motores de la actividad económica, y han incrementado su participación en los diferentes sectores productivos de la economía en los últimos años, incitando al crecimiento y desarrollo del país. Es por ello que las instituciones bancarias, hoy en día, han volcado la mirada a estas pequeñas unidades económicas.

Silipú (s.f), desde el punto de vista teórico, en el mundo de las microfinanzas o finanzas aplicadas a las pequeñas o micro unidades de negocio, la evidencia muestra que las reglas tradicionales de financiamiento no pueden ser aplicadas, porque actualmente el costo de financiamiento para las MYPES vía deuda es muy alto a comparación del costo de financiamiento de sus propios capitales. Muchas veces cuando nos preguntamos sobre la estructura de financiamiento que siguen o deben de seguir las MYPES, de repente nos viene a la mente factores como la deuda y los proveedores, dado que son las principales fuentes de financiación para estas empresas.

Sin embargo, Silipú, destacó lo siguiente; si uno empieza a investigar sobre las diferentes teorías que existen y que se han desarrollado sobre el tema, partiendo de la tesis seminal de

Modigliani & Miller, estará relacionando la estructura de financiamiento de una empresa con la Deuda y Capital. Detrás de todo este análisis está el tema de riesgo que se cuantifica en el costo de financiación, es decir, se debe analizar el costo de la deuda versus el costo del capital, y lo que uno puede encontrar es que el costo de la deuda es menor al costo de los recursos propios, es por eso que optan las empresas por el endeudamiento, pero hay que tener en cuenta los costos de insolvencia y de agencia que implica la administración de la misma.

Según Silipú, la deuda cuenta con un efecto llamado apalancamiento y permite disminuir el monto del impuesto a la renta, ya que los intereses de la deuda son deducibles al pago del impuesto (ahorro fiscal). Pero, en el mundo de las microfinanzas o finanzas aplicadas a las pequeñas o micro unidades de negocio, la evidencia muestra que la regla muchas veces no es aplicada, porque actualmente el costo de financiamiento para las MYPES vía deuda es muy alto a comparación del costo de financiamiento de sus propios capitales.

Manifestó Silipú, que actualmente, la tasa promedio de interés a este sector es de alrededor del 30% anual y en otros casos es mayor debido a que el sector Mypes muchas veces es informal, no paga impuestos y es de mucho riesgo, lo que genera un mayor costo para las instituciones microfinancieras. Existe una regla muy básica dentro de las finanzas: toda empresa debe dirigir sus decisiones a crear valor, y esto se genera cuando la rentabilidad obtenida es mayor al costo de financiamiento.

Para Silipú, aplicando esta regla, las Mypes deben buscar la opción menos costosa: el financiamiento a través de sus propios recursos o de sus utilidades generadas, por lo cual, no estaríamos bajo la regla tradicional planteada en las teorías de estructura de capital.

Quizá los criterios para evaluar la estructura de financiamiento en las Mypes es la oportunidad que tienen para poder crecer con deuda, muchos lo han hecho y han logrado salir adelante porque la rentabilidad de su negocio es mayor al costo de la deuda; en cambio, otros negocios han crecido sólo con la reinversión de sus utilidades, porque lo poco que han ganado les sirve para poder reinvertirlo en el negocio y crecer de manera sostenida sin tener que asumir el alto costo de pagar intereses; o una combinación de deuda y recursos propios. En fin, pueden existir muchos aspectos a considerar en una Mype.

Para concluir Silipú, argumenta que el dueño de la Mype no suele ser un experto en finanzas, si tiene los sentidos bien puestos y basta con aplicar sus criterios de racionalidad en el negocio para hacerlo crecer, pero también es cierto que pueden existir muchos factores internos o externos que pueden favorecer o no el buen desempeño del negocio. Lo que si hay que considerar es que siempre existe un costo del dinero en el tiempo, y depende del microempresario el saber cuantificarlo para poder tomar buenas decisiones.

Coquis (s.f), En Europa como en América, existe un problema de “Falta de Garantía” que también constituye obviamente una barrera al acceso al crédito, aunque con distinto resultado de desarrollo pero que en todo caso, es un tema real y vigente en ambos continentes. Concretamente con relación a Europa, existe un tercio de las solicitudes de créditos presentadas por las empresas de la Unión Europea que han sido rechazadas por los bancos. De estos rechazos, de uno a cuatro se atribuye a la falta de garantías. Esta situación se agrava en América Latina por la discriminación a las Mypes en el acceso al crédito.

No obstante, Coquis resalta los progresos que actualmente se desarrollan en América Latina, en el sentido que existe un resurgimiento de los sistemas de garantía de créditos para insertar a

la MYPE y a la Mediana Empresa en el circuito financiero. Sin embargo, para contar con una visión de los problemas de acceso a fuentes de financiamiento de la MYPE peruana, es menester mencionar algunas barreras adicionales a las antes citadas. En efecto, existen varios factores que limitan el acceso al financiamiento, sin dejar de mencionar que cuando la economía es inestable, los problemas de financiamiento y las incidencias desfavorables se acrecientan significativamente.

Es en este momento que Coquis valora más los sistemas de garantía, no obstante que tiene una justificada, acertada y permanente presencia por la necesidad imperiosa de corregir una falla de mercado motivada por la aplicación de normas legales al ponderarse la garantía que resulta ser discriminatoria con relación a quienes no poseen adecuadas garantías reales para ofrecer a la banca tradicional.

2.2.2. Teorías de la capacitación

Albújar & Osorio (2008) Nos dicen que siempre se menciona que en la economía peruana las mypes son las mayores generadoras de empleo, además de contribuir con un alto porcentaje del PBI. Sin embargo, también es uno de los sectores con menos apoyo concreto y decidido por parte del gobierno.

Así lo constata esta obra al identificar que prácticamente no existe un sistema nacional de capacitación dirigido a la mejora de la competitividad de la micro y pequeña empresa en el mediano plazo, como sí lo tienen otros países latinoamericanos --Chile, Brasil y México.

Albújar & Osorio señalan que a través del análisis legal y funcional de las instituciones relacionadas con la mype y entrevistas a expertos de estas instituciones, los autores diagnostican el estado en que se encuentra el aparato institucional y las políticas de promoción a la mype peruana.

Para resolver estas limitaciones, proponen un sistema nacional de capacitación mediante un modelo de acciones y estrategias que articule eficientemente a todos los actores involucrados en el que exista un organismo regulador que establezca las bases y fije las normas para que la oferta de capacitación llegue adecuadamente a los demandantes.

Maynas (2011), “La capacitación a las Mypes es una de nuestras prioridades ya que entendemos que la eficiencia en la gestión pasa por tener personal profesionalizado”. El objetivo es crear un sistema de entrenamiento y/o asesoramiento a través de plataformas virtuales, mediante cursos personalizados y adaptados a la realidad de cada empresa, para complementar el desarrollo educativo de su organización o el suyo propio, desarrollando aspectos no cubiertos en la educación formal.

Para Maynas., el mercado Mypes, le proporciona la capacitación, la información y el lenguaje común que le ayudara a encontrar las respuestas junto al equipo de su empresa. Es fundamental para el éxito, que la capacitación se haga parte de la cultura de su negocio. La capacitación dentro de la empresa es un valor inmediato, dándole una mayor relevancia a la calidad del servicio y/o productos que su empresa brinda.

A continuación, Maynas mostró que la capacitación en el trabajo no puede escapar al concepto de la educación continua, que pueda significar un verdadero proceso de aprendizaje y un cambio de actitudes del individuo, en beneficio de una mayor y mejor capacidad de conocimiento, ya que quien aprende es un agente que genera su propia información, para ratificar o rectificar sus acciones, sus hábitos y comprender en forma mas real su ubicación en el contexto social en el que se encuentra inmerso. La capacitación del personal de cualquier empresa, es uno de los desafíos más importantes que enfrentan las Mypes, pues existe la necesidad constante de que éstas se adapten al cambio, así mismo se supone

que puede generar potencialmente mayor productividad. Desde otro punto de vista, Maynas reveló que la globalización de la economía ha creado muchas oportunidades para las Mypes, pero también ha creado un sin número de retos, especialmente para las empresas de este tipo que desean tener una presencia global, o que envían a sus trabajadores a asignaciones en el extranjero, para poder comunicarse y comerciar. La investigación científica debe ser un proceso circular y no lineal, de interdependencia entre los diferentes aspectos constitutivos del método científico, dándole una dimensión dinámica e interactiva al proceso de investigación, concibiéndolo como un sistema activo, es decir como un ente vivo, cambiante e interactuante.

Del mismo modo y haciendo una comparación referencial, Maynas describió que la administración en su conceptualización general, es un sistema activo, o por decirlo de forma más atrevida, es un proceso vivo, en constante movimiento que debe obligar a la empresa a valorar la importancia de la capacitación, y más concretamente para el interés particular de este trabajo, la capacitación del personal de las pequeñas y medianas empresas de nuestro país.

En consecuencia Maynas presentó una parte importante de la vida de los individuos se desarrolla dentro de las organizaciones, las personas dependen de las organizaciones, y éstas a su vez del trabajo del factor humano, la sociedad actualmente está conformada por organizaciones y todas las actividades orientadas hacia la producción de bienes o la prestación de servicios, son planeadas, coordinadas, dirigidas y controladas dentro de las organizaciones, por ello el factor humano es la variable más importante de cualquier organización, sin que por ello se desmerite la importancia de los recursos materiales, tecnológicos o financieros, sin embargo las personas representan el activo más importante de la empresa, por aspectos tales como su capacidad, su vulnerabilidad, su maleabilidad

o bien sus conocimientos, considerados como uno de los factores que mayores beneficios o perjuicios, según como se quiera ver, representan a las organizaciones.

Es por ello que, Maynas sintetiza que hoy por hoy se requiere de personas mejor capacitadas (administradores), para enfrentar los cambios que demandan las organizaciones, cambios con un enfoque de desarrollo integral (administrativo), considerando que los modelos tradicionales y actuales de la administración, se encuentran en una etapa crítica, al no resolver los problemas y cubrir o satisfacer las necesidades que demanda la sociedad actual, entendiéndola a ésta también como una organización.

Problemas como la destrucción del medio ambiente, la pobreza, el desempleo, deben motivar a las empresas y a sus empresarios a buscar nuevas y mejores formas de administrar, nuevas formas de integrarse al entorno social que las rodea y del cual directa o indirectamente se benefician, y para ello se requiere de personas que posean o desarrollen actitudes investigativas, que les permitan conocer a su empresa, generar nuevas formas de competir, pero sobre todo, que orienten a las organizaciones a su desarrollo social y económico integral.

Hinojosa (2007), puso hincapié a la referencia de Alvin Toffler que manifiesta en el mundo se está produciendo un cambio de época que requiere nuevas formas de percepción, particularmente en los negocios, en el cual se contrasta con el paradigma anterior, en el que se visualizaban a las organizaciones como máquinas, caracterizadas por estructuras rígidas, personas consideradas como parte de las máquinas, que podían ser remplazadas sin problema, ordenes sin posibilidad de cuestionarse y ejecutivos que no comprendían y mucho menos reconocían los sentimientos como factor relevante en su relación con los trabajadores; así mismo sostiene que en las relaciones del ser humano de fines del siglo XX se está dando un

cambio profundo, en cuanto a la estructura de poder, pues el conocimiento adquirirá mayor relevancia.

Según Hinojosa la capacitación en el trabajo se manifestó durante mucho tiempo a través de un aprendizaje en asociaciones gremiales, pero en las empresas este fenómeno se dio de forma más reciente, alcanzando un desarrollo visible en los años cincuenta. Ante todo hacer y explicar la capacitación, fue una de las preocupaciones de los profesionales, en una actitud de proselitismo, para demostrar sus beneficios.

En pleno siglo XXI existen empresarios o empresas en las que no se le da importancia a la capacitación, en favor de una mejor y más productiva administración, pero como se mencionó anteriormente, el personal de cualquier organización se puede convertir en su recurso más valioso, motivo por el cual en esta era actual, denominada era del conocimiento, se requiere de personas altamente calificadas, atentos a descubrir y poner en práctica nuevas y mejores formas de administrar las empresas, para prevenir no solo su propia supervivencia, sino que además permita promover el desarrollo social integral de las organizaciones.

2.2.3. Teorías de la rentabilidad

Según Serra (2015), es indispensable que debe conocer para el buen manejo de sus finanzas personales, como por ejemplo, la rentabilidad, el riesgo y la relación entre ambas.

La **rentabilidad** es el beneficio que genera una inversión. Así, existen por ejemplo cuentas de ahorro que le garantizan una **rentabilidad**, como también hay instrumentos de inversión como los fondos mutuos o las acciones de la Bolsa de Valores de Lima, que suelen tener mejores resultados en el largo plazo, pero su magnitud es incierta.

En tanto, el riesgo es la probabilidad de que ocurra un evento. Si la probabilidad de un evento perjudicial es alta, el riesgo es alto.

Y la relación entre **rentabilidad** y riesgo es que la primera se logra solo asumiendo mayor riesgo. Pongamos unos ejemplos. Si usted tiene S/.500 y decide asumir muy poco riesgo, puede poner ese dinero en un banco que le ofrecerá 1% o 2% al año, es decir, su **rentabilidad** luego de 12 meses será de 1% o 2%. Pero también puede poner esos S/.500 en la ruleta y ganar 100% en un instante, pero el riesgo de perder ese dinero es alto.

Lo que debe hacer es encontrar un nivel ideal entre el riesgo que desea asumir y la **rentabilidad** que busca. Recuerde que nunca encontrará un instrumento de alta **rentabilidad** y bajo riesgo, y tampoco uno de baja **rentabilidad** y alto riesgo.

2.2.4. Ley Mype

Aquellos contribuyentes cuyas rentas anuales netas no superen las 1700 UIT podrán acogerse al Régimen Mype Tributario creado por el Decreto Legislativo N° 1269. Conoce aquí los detalles de esta nueva norma.

Desde el 1 de enero de 2017, las empresas establecidas en el país que facturen hasta 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) dentro del ejercicio gravable se acogerán a un nuevo régimen de pago del Impuesto a la Renta (IR). Así, a aquellas medianas y pequeñas empresas cuya renta neta anual sea de hasta 15 UIT les corresponderá un pago del 10% de IR, mientras que las que superen las 15 UIT de facturación se sujetarán a una tasa de 29,50%.

Así lo dispone el Decreto Legislativo N° 1269, que crea el Régimen MYPE Tributario del Impuesto a la Renta. La norma publicada el martes 20 de diciembre en el diario oficial El Peruano establece, además, que a los contribuyentes con ingresos anuales menores de 300 UIT les corresponderán aplicar el 1% a los ingresos netos mensuales. La suspensión de estos pagos a cuenta, que tienen carácter de declaración jurada, deberá ajustarse al reglamento del decreto.

El acogimiento al Régimen Mype Tributario (RMT) será

realizado solo con ocasión de la declaración jurada del mes en el que se iniciaron las actividades de la empresa. Los sujetos que podrán afiliarse a este régimen son los contribuyentes con actividades iniciadas durante el ejercicio gravable y que no se hayan acogido al Régimen Especial o al Nuevo RUS o que sobre los que el Régimen General no tenga efectos. Cabe destacar que toda sujeción al RMT supondrá la aplicación de presunciones establecidas por el Código Tributario y la Ley del Impuesto a la Renta. A su vez, quienes se sujeten a este beneficio estarán obligados a utilizar Registros de Ventas y de Compras y Libro Diario Simplificado.

Asimismo, aquellos contribuyentes que se encuentren ya acogidos a los otros regímenes cambiarán al RMT mediante declaración jurada y siempre que cumplan los requisitos referidos anteriormente, es decir, reduzcan su facturación anual a menos de 1700 UIT. De otro lado, los contribuyentes cuya renta neta anual supere dicha cantidad estarán obligados a ingresar al Régimen General.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de la investigación de la tesis

3.1.1. Tipo de investigación

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

La investigación de tipo cuantitativa pretende decir, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. Se produce por la causa y efecto de las cosas.

3.1.2. Nivel de investigación de las tesis

El nivel de investigación fue descriptivo.

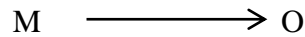
En la investigación descriptiva, se describen los datos y este debe tener un impacto en la vida de la gente que les rodea.

El objetivo de la investigación descriptiva consistió en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y

personas. El objetivo principal es saber el por qué y para qué se está realizando.

3.2. Diseño de la investigación

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



Dónde:

M = Muestra conformada por las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 encuestadas

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

3.2.1. No experimental

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

3.2.2. Transversal

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

3.2.3. Retrospectivo

Fue retrospectiva, porque se indago sobre hechos ocurridos en el pasado.

3.2.4. Descriptivo

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

3.3. Población y Muestra

3.3.1. La población

El universo estuvo conformado por 40 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

3.3.2. La muestra

La muestra estuvo conformada por 20 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

3.4. Definición y operación de variables

Variable Complementaria	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escalad medición
Perfil de los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Son algunas características de los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Edad	Razón: Años
		Sexo	Nominal: Masculino Femenino
		Grado de instrucción	Nominal: Sin instrucción Primaria Secundaria Instituto Universidad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escalad medición
Perfil de las micro y pequeñas empresas del sector servicio,	Son algunas características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro	Giro del negocio de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Nominal: Especificar

rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	hoteles del distrito de Callería, 2017”	Antigüedad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Razón Un año Dos años Tres años Más de tres años
		Número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Razón: 01 06 15 16 – 20 Másde20
		Objetivo de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Nominal: Maximizar ganancias Dar empleo a la familia Generar ingresos para la familia Otros: especificar

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escalad medición
Financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del	Son algunas características relacionadas con el financiamiento de las micro y	Solicitó crédito	Nominal: Si No
		Recibió crédito	Nominal: Si

distrito de Callería, 2017” (variable principal)	pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Monto del crédito solicitado	Cuantitativa: Especificare monto
		Monto del crédito recibido	Cuantitativa: Especificare monto
		Entidad a la que solicitó el crédito	Nominal: Bancaria No bancaria
		Entidad que le otorgó el crédito	Nominal: Bancaria No bancaria
		Tasa de interés cobrada por el crédito	Cuantitativa: Especificarla tasa
		Crédito oportuno	Nominal: Si No
		Crédito inoportuno	Nominal: Si No
		Monto del crédito: Suficiente	Nominal: Si No
		Insuficiente	Si No
Cree que el financiamiento mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal: Si No		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escalad medición
----------	--------------------------	--	------------------

Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Son algunas características relacionadas a las capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Recibió capacitación antes del otorgamiento del crédito	Nominal: Si No
		Número de veces que se ha capacitado el personal de gerencia en los dos últimos años	Ordinal: Uno Dos Tres Más de tres
		Los trabajadores de la empresa se capacitan	Nominal: Si No
		Número de veces que se han capacitado los trabajadores de la empresa en los dos últimos años.	Ordinal: Uno Dos Tres Más de tres
		Tipo de cursos en los cuales se capacita el personal de la empresa.	Nominal: Inversión del crédito Marketing empresarial Manejo empresarial Otros: especificar
		Considera la capacitación como una inversión.	Nominal. Si No
		Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal: Si No

		Cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa	Nominal: Si No
--	--	---	----------------------

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escalad medición
Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Percepción que tienen los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017” En la rentabilidad de sus empresas en el periodo de estudio.	Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años	Nominal: Si No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento recibido	Nominal: Si No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por la capacitación recibida por Ud. Y su personal	Nominal: Si No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento y la capacitación recibidos	Nominal: Si No

Fuente: elaboración propia

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

Para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta.

3.5.2. Instrumentos

Para el recojo de información se utilizó un cuestionario estructurada por 25 preguntas.

3.6. Plan de análisis

Para el análisis de datos recolectado en la investigación se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos, se utilizará como soporte el programa Excel y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión 20 (Programa de estadística para ciencias sociales).

3.7. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA		
					TIPO Y NIVEL	POBLACIÓN	INSTRUMENTO
Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, del distrito de Calleria, 2017.	¿Cuáles son las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, del distrito de Calleria, 2017??	GENERAL	Financiamiento	- Crédito. - Entidades financieras. - Tasa de interés. - Monto del Crédito.	Cuantitativo-Descriptivo	La población estará conformada por propietarios de las Micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, del distrito de Calleria,2017.	Cuestionario de preguntas cerradas
		ESPECÍFICOS	Capacitación	- Recibe capacitación. - Nro. De capacitaciones. - Trabajadores son capacitados			
		* Describir las principales características del financiamiento en el ámbito delas micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, del distrito de Calleria,2017 * Describir las principales	Rentabilidad	- Es importante la capacitación - Mejoró la rentabilidad.	DISEÑO	TÉCNICA	ANÁLISIS DE DATOS
					No experimental - transversal - retrospectivo - descriptivo	Se aplicará la técnica de la encuesta	Se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión 20 (Programa de estadística para ciencias sociales).

	<p>características de la capacitación en el ámbito de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, del distrito de Calleria, 2017.</p> <p>* Describir las principales características, de la rentabilidad en el ámbito de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, del distrito de Calleria, 2017.</p>							
				<p>- Mejoró la rentabilidad de Su empresa gracias a la capacitación.</p> <p>- Mejora la rentabilidad de su empresa gracias al financiamiento.</p>				

3.8. Principios éticos

3.8.1. Principios éticos

Koepsell D. R. y Ruíz M. H. (2015 pp. 8, 94, 98, 102). Los principios fundamentales y universales de la ética de la investigación con seres humanos son: respeto por las personas, beneficencia y justicia. Los investigadores, las instituciones y de hecho, la sociedad están obligados a garantizar que estos principios se cumplan cada vez que se realiza una investigación con seres humanos, sin que ello se considere como un freno a la investigación sino como un valor científico que actúa en beneficio de la disciplina y la sociedad en general, pues sólo así es posible asegurar el progreso de la ciencia.

3.8.2. Respeto por las personas

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad.

El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante.

Es importante tener una atención especial a los grupos vulnerables, como pobres, niños, marginados, prisioneros. Estos grupos pueden tomar decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades para salvaguardar su propia dignidad o libertad.

3.8.3. Beneficencia

La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado. De hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Nuestras acciones deben ser motivadas por buenas intenciones o cuando menos la voluntad de no causar daño a los demás.

3.8.4. Justicia

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios. La justicia requiere de imparcialidad y de una distribución equitativa de los bienes. Toda persona debe recibir un trato digno.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados

TABLA N° 01

La edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

Edad (años)	Frecuencia	Porcentaje
26 – 60 (Adulto)	20	100%
18 – 25 (Joven)	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

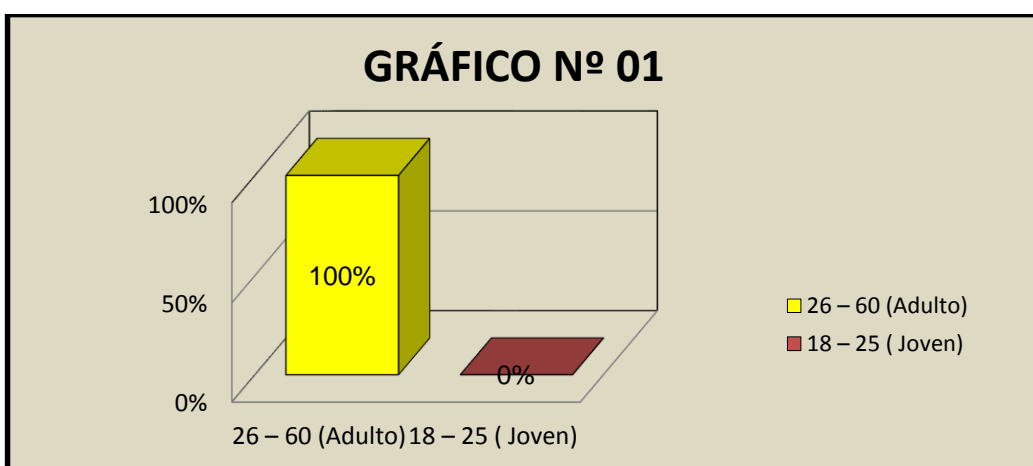


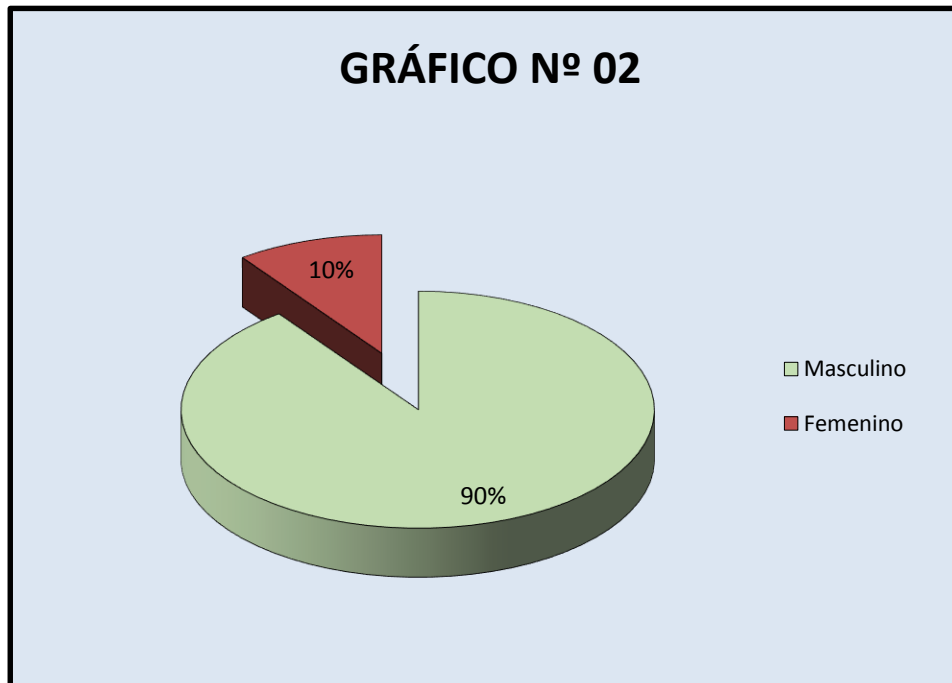
Figura 1. Edad de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

TABLA N° 02

Sexo de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	18	90%
Femenino	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.



.Figura 2. Sexo de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

TABLA N° 03

Grado de Instrucción de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	0	0%
Primaria completa	0	0%
Primaria incompleta	0	0%
Secundaria completa	0	0%
Secundaria incompleta	0	0%
Superior universitario completa	20	100%
Superior universitario Incompleta	0	0%
Superior no universitario Completa	0	0%
Superior no universitario Incompleta	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017

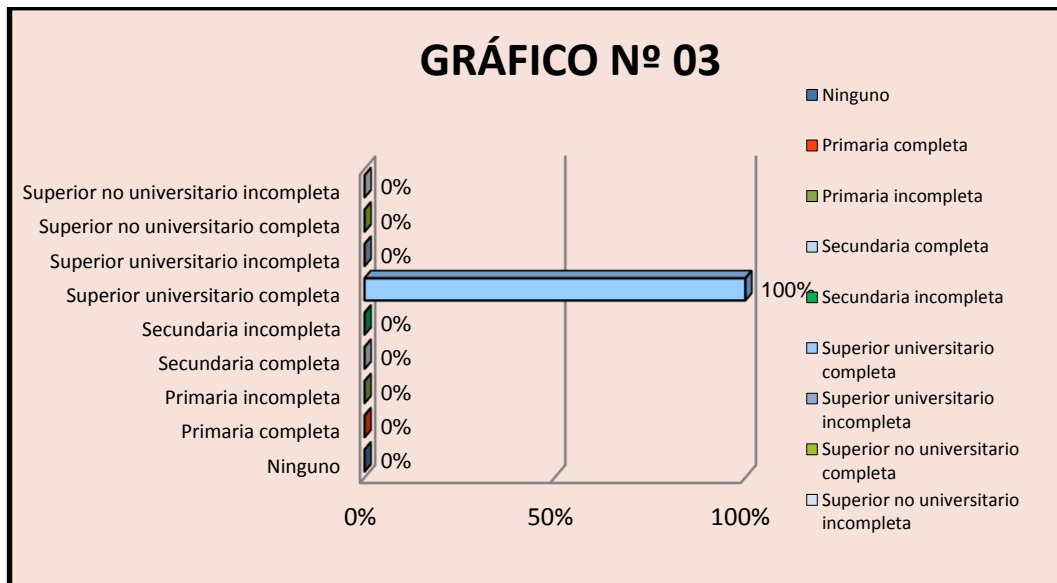


Figura 3. Grado de Instrucción de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

TABLA N° 04

Estado civil de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	0	0%
Casado	5	25%
Conviviente	13	65%
Divorciado	2	10%
Otros	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

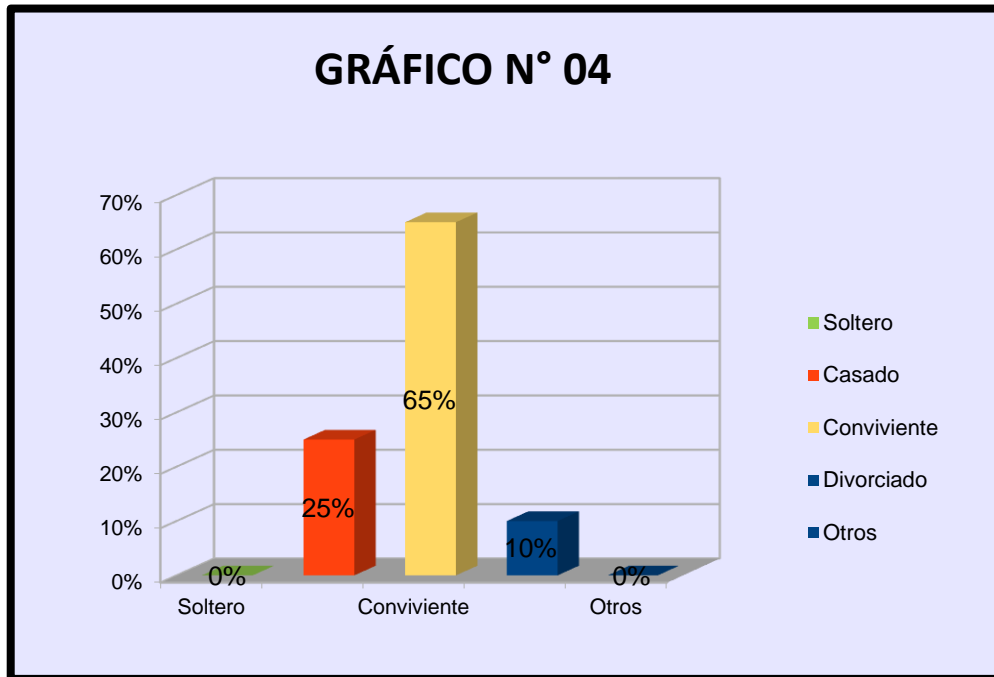


Figura 4. Estado civil de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

TABLA N° 05

Profesión u ocupación de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

Profesión u ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Comerciante	0	0%
Contador	6	30%
Administrador	11	55%
Abogado	3	15%
Otros	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

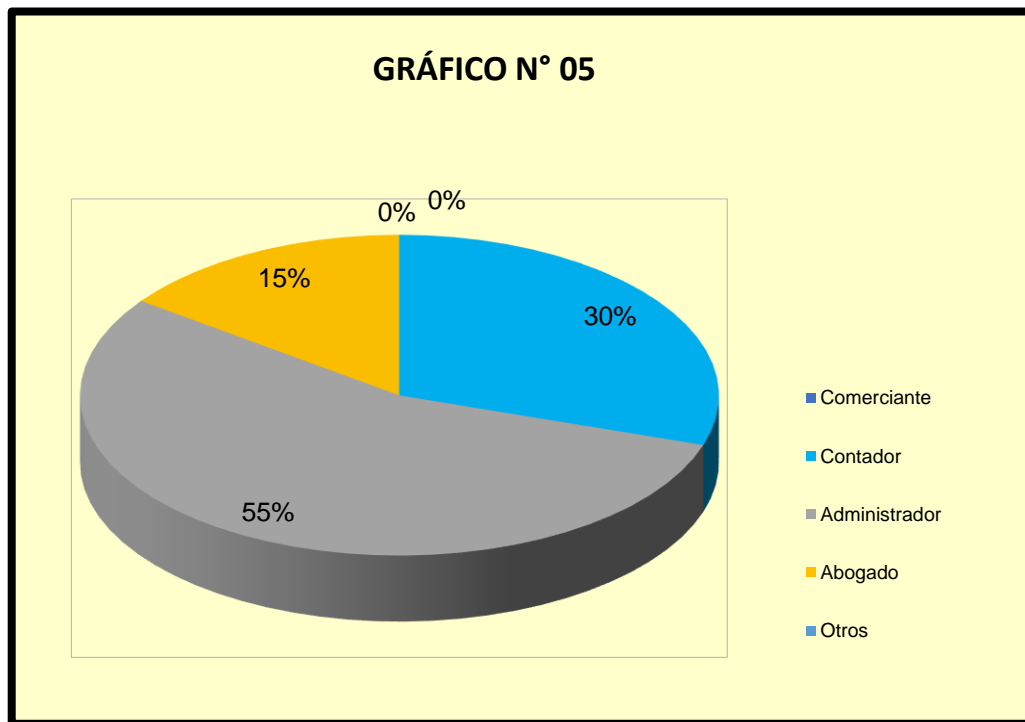


Figura 5. Profesión u ocupación de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

TABLA N° 06

¿Tiempo que se dedican al sector y rubro empresarial las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017?

Tiempo del negocio	Frecuencia	Porcentaje
01 año a 3 años	4	20%
03 años a 5 años	12	60%
05 años a 7 años	4	20%
Más de 07 años	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

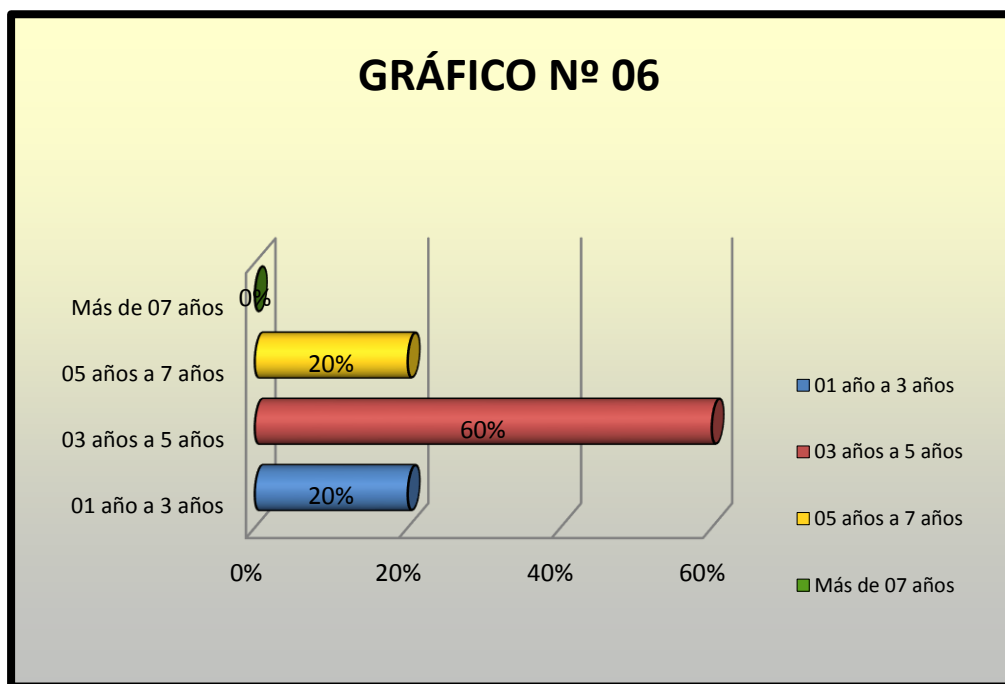


Figura 6. Tiempo que se dedican al sector y rubro empresarial de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

TABLA N° 07

Formalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

Formalidad de las Mypes	Frecuencia	Porcentaje
Formal	17	85%
Informal	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

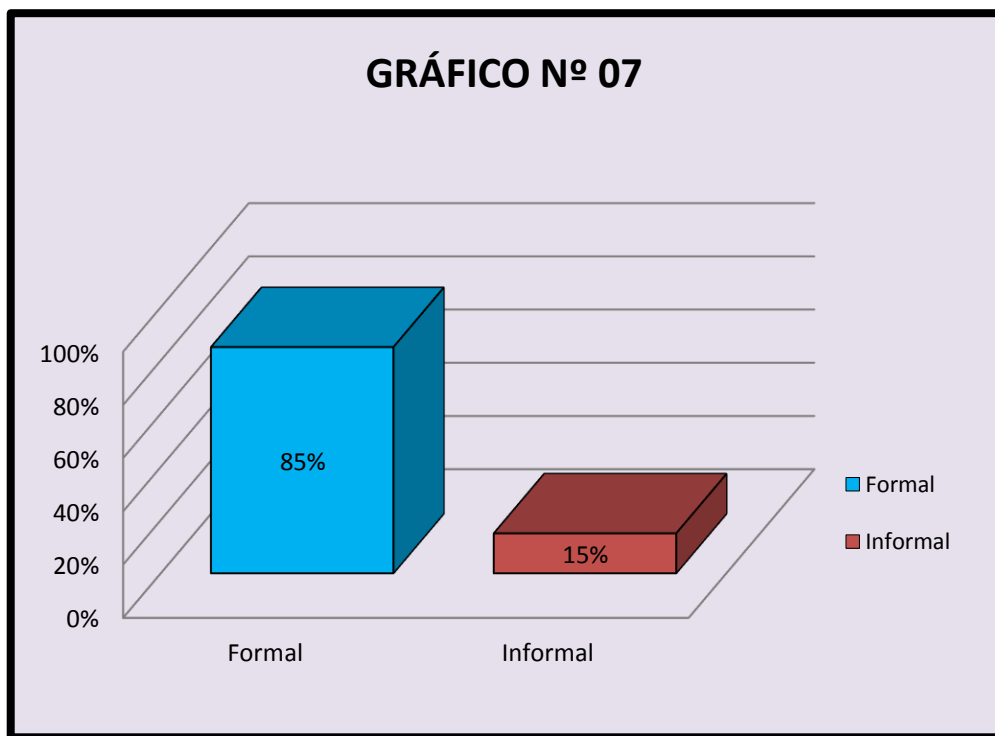


Figura 7. Formalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

TABLA N° 08

Número de trabajadores permanentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

N° de trabajadores	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	0	0%
1 Trabajador	6	30%
3 Trabajadores	11	55%
5 Trabajadores	3	15%
Más de 5 trabajadores	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

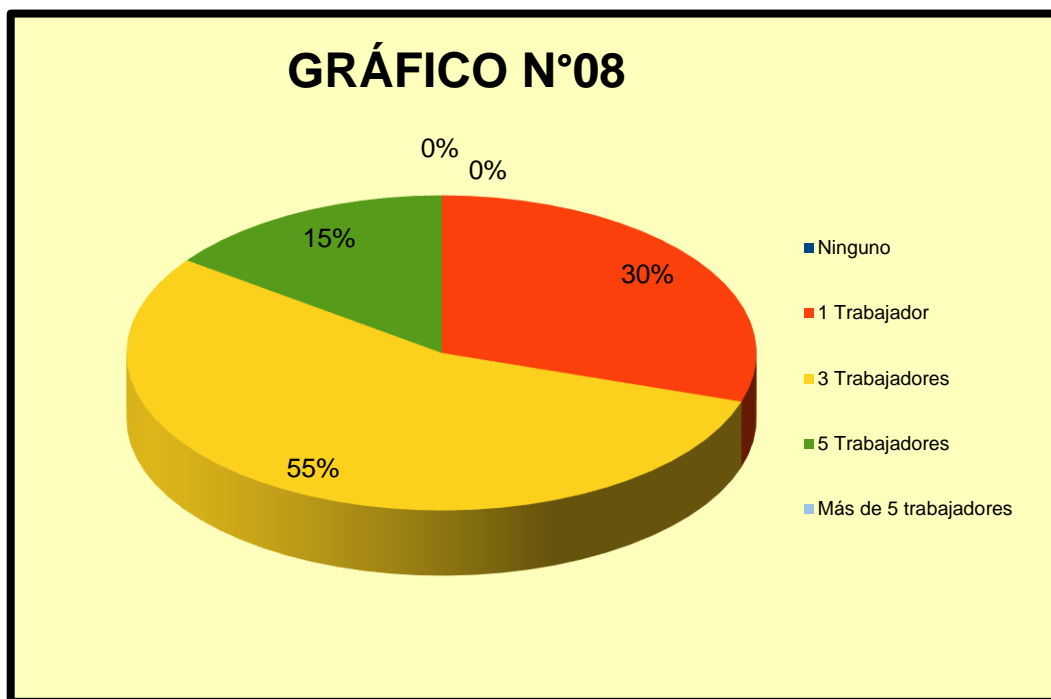


Figura 8. Número de trabajadores permanentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

TABLA N° 09

Número de trabajadores eventuales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

Nº de trabajadores	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	2	10%
1 Trabajadores	15	75%
3 Trabajadores	3	15%
Más de 5 trabajadores	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

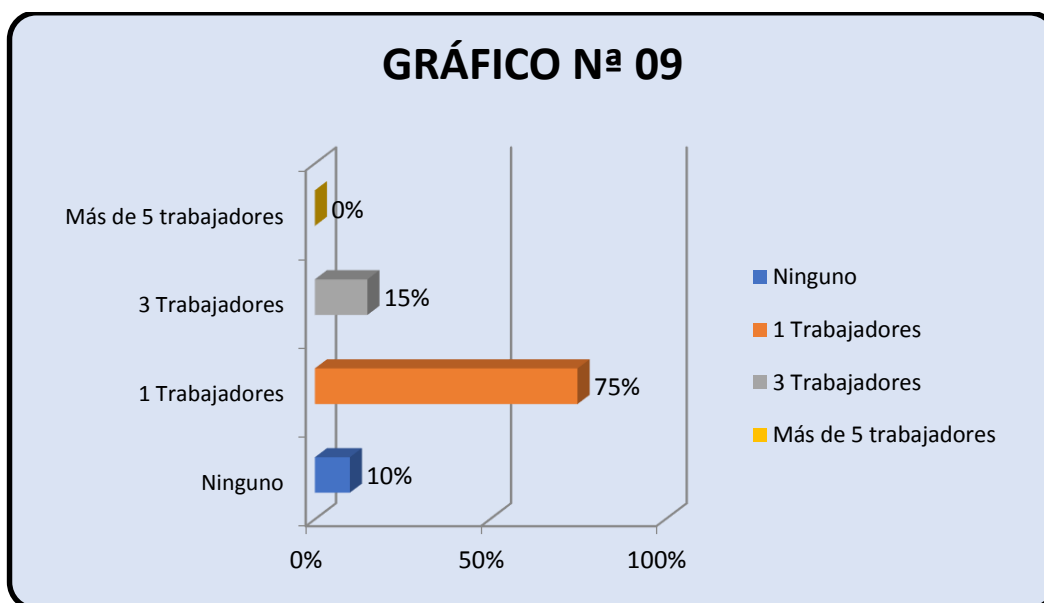


Figura 9. Número de trabajadores eventuales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

TABLA N° 10

Motivos de formación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

Formación por:	Frecuencia	Porcentaje
Obtención de ganancias	13	65%
Subsistencia	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

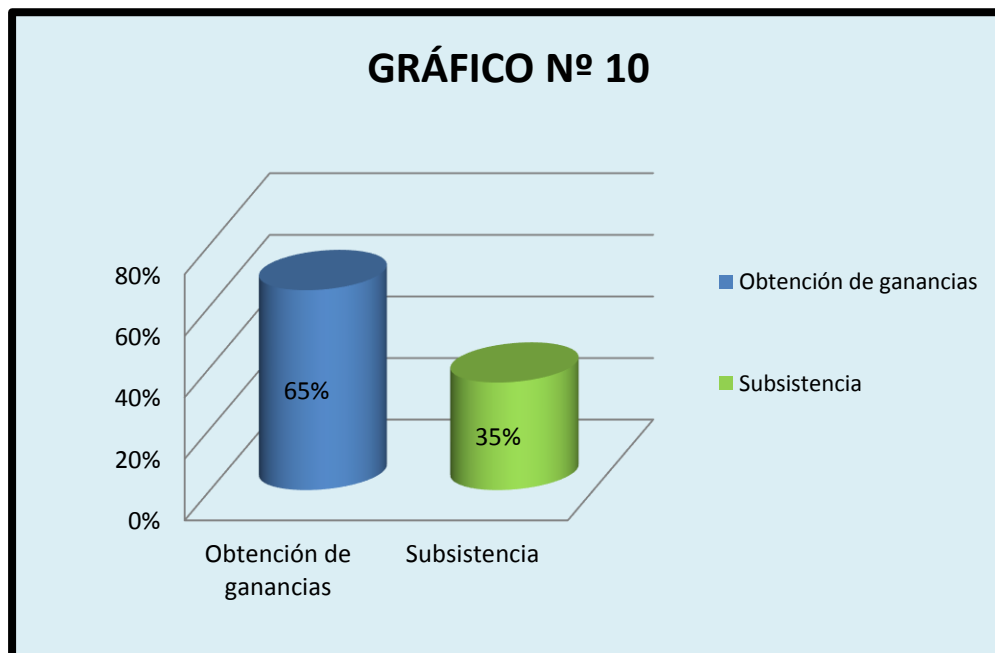


Figura 10. Motivos de formación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

TABLA N° 11

Cómo financian su actividad productiva de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

Su financiamiento es:	Frecuencia	Porcentaje
Financiamiento propio	5	25%
Financiamiento de terceros	15	75%
Otros	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

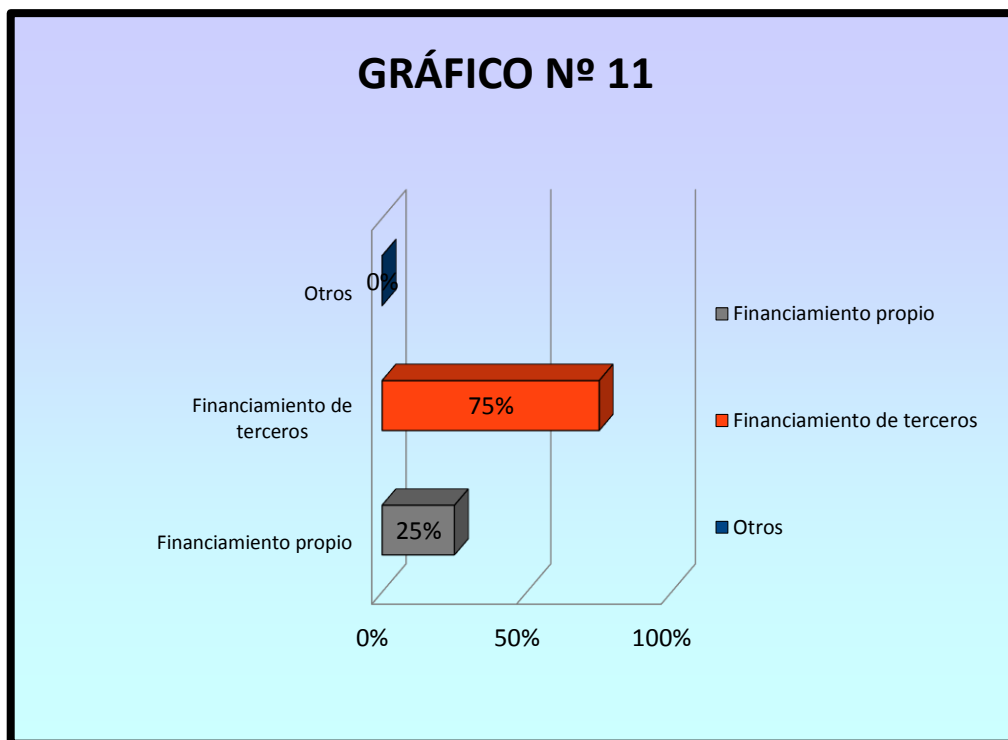


Figura 11. Cómo financian su actividad productiva las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

TABLA N° 12

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

Institución Financiera	Frecuencia	Porcentaje
Entidades bancarias	10	50%
Entidades no bancarias	5	25%
Usureros	3	15%
No precisa	2	10%
Total	20	75%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

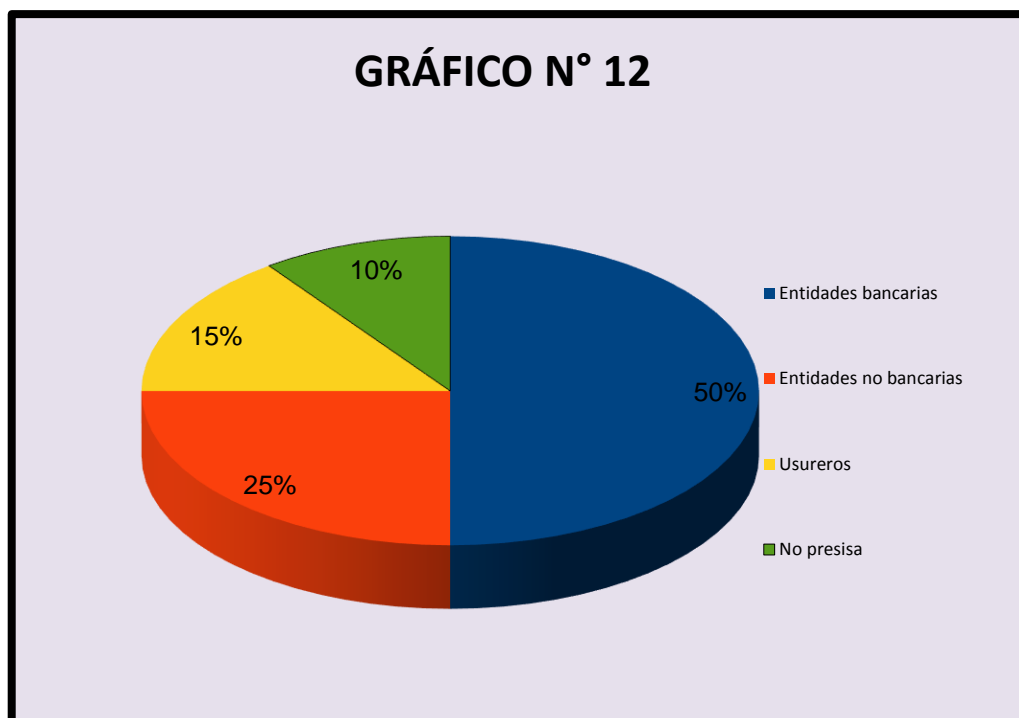


Figura 12. Si el financiamiento es de terceros: ¿De qué tipo de entidades financieras ha obtenido los créditos?

TABLA N° 13

Nombre de la institución financiera de la que recibieron financiamiento las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

TABLA N° 13										
¿Nombre de la institución financiera y que tasa de interés paga?										
Tasas de interés	Nombre de la institución financiera									
	Bco. Crédito		Continental		Scotiabank		Interbank		Crediscotia	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
No precisa	2	10%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
1.50% mensual	3	15%	0	0%	1	5%	2	10%	0	0%
2.55% mensual	4	20%	3	15%	3	15%	1	5%	0	0%
Sub Total	9	45%	3	15%	4	20%	3	15%	1	5%
Total	20	100%								

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

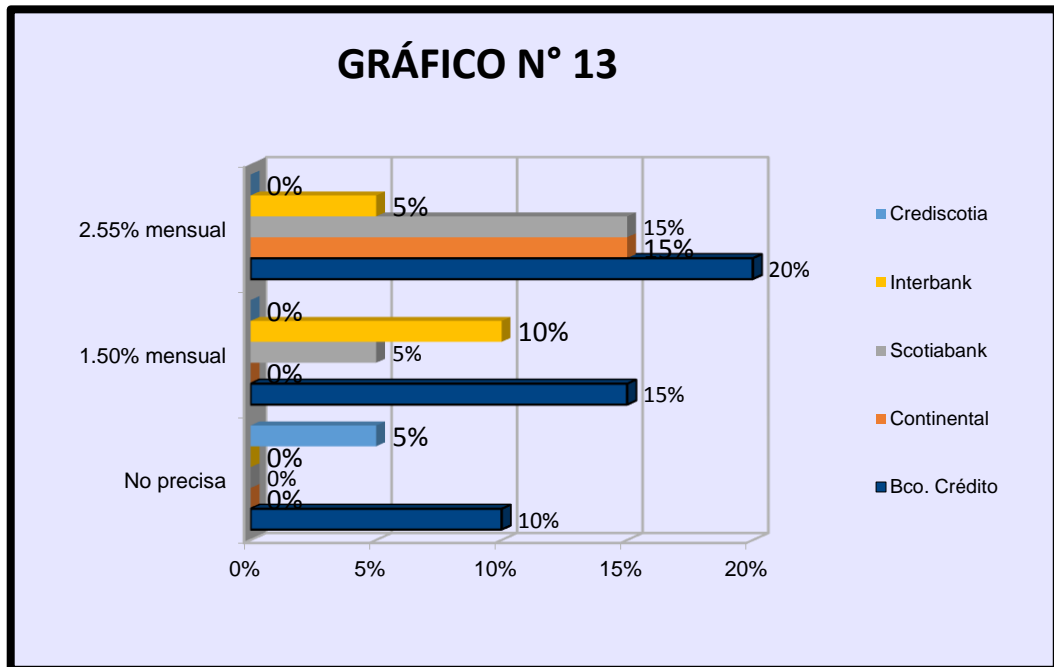


Gráfico 13. Institución financiera de la que recibieron financiamiento las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

TABLA N° 14

Entidades financieras que otorgan mayores facilidades para la obtención del crédito a las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

Facilidades del crédito	Frecuencia	Porcentaje
Entidades bancarias	12	60%
Entidades no bancarias	0	0%
Usureros	5	25%
No precisa	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

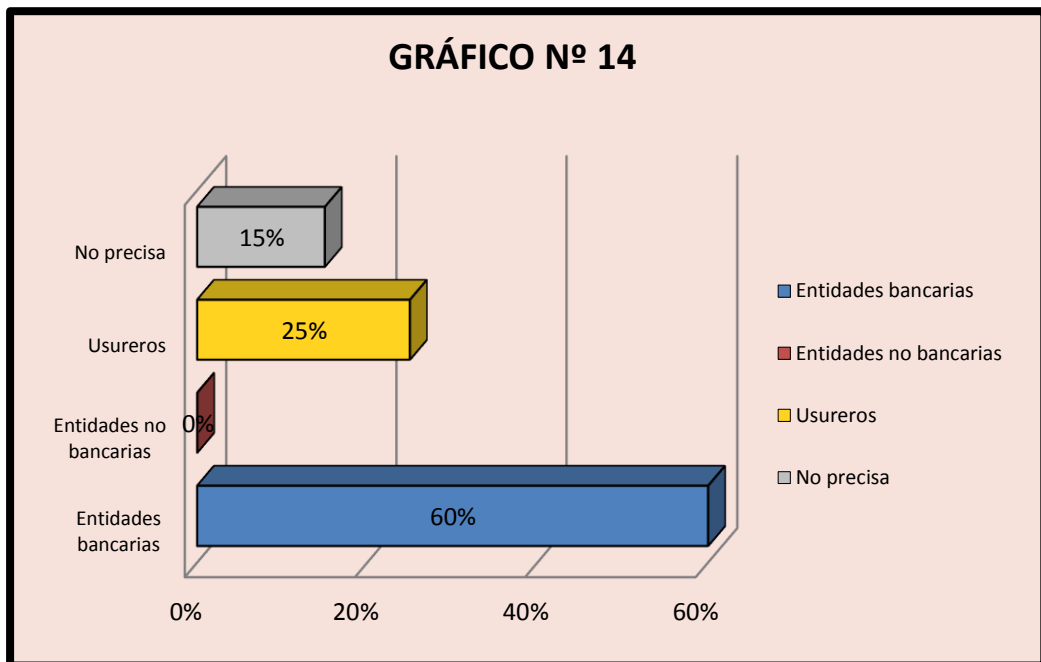


Figura 14. Entidades financieras que otorgan mayores facilidades para la obtención del crédito a micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

TABLA N° 15

Número de veces que solicitaron crédito las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

Cuántas veces solicito crédito	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	6	30%
1 vez	1	5%
2 veces	2	10%
3 veces	8	40%
Más de 3 vez	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017

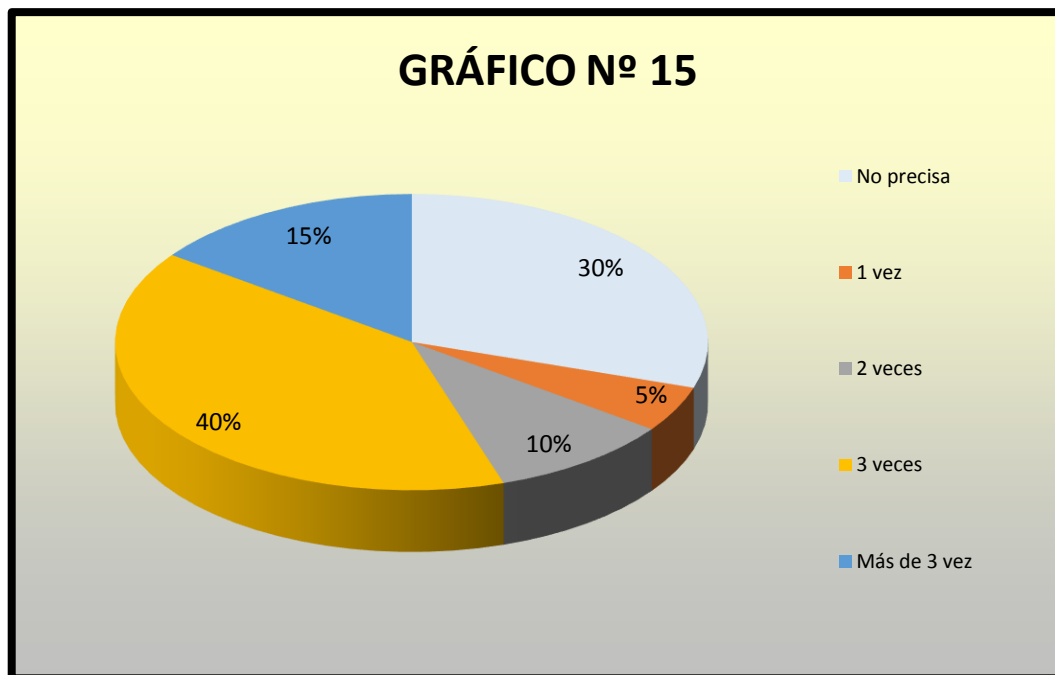


Figura 15. Número de veces que solicitaron crédito las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

TABLA N° 16

En el año 2016: ¿A qué entidad financiera solicitó el crédito?

Entidad financiera	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	2	10%
Bco. Crédito	4	20%
Continental	9	45%
Scotiabank	2	10%
Interbank	0	0%
CrediScotia	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

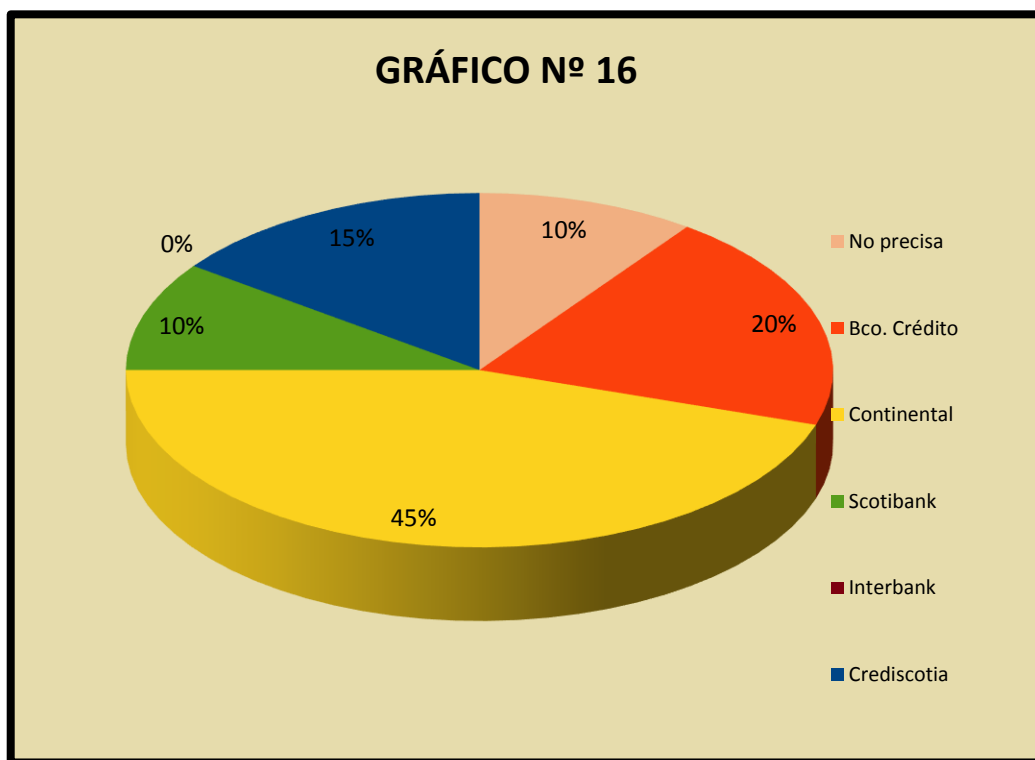


Figura 16. Entidad financiera a la que solicitó crédito el año 2016

TABLA N° 17

¿A qué tiempo fue el crédito solicitado en el 2016?

Tiempo del crédito	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	5	25%
Corto Plazo	10	50%
Largo Plazo	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

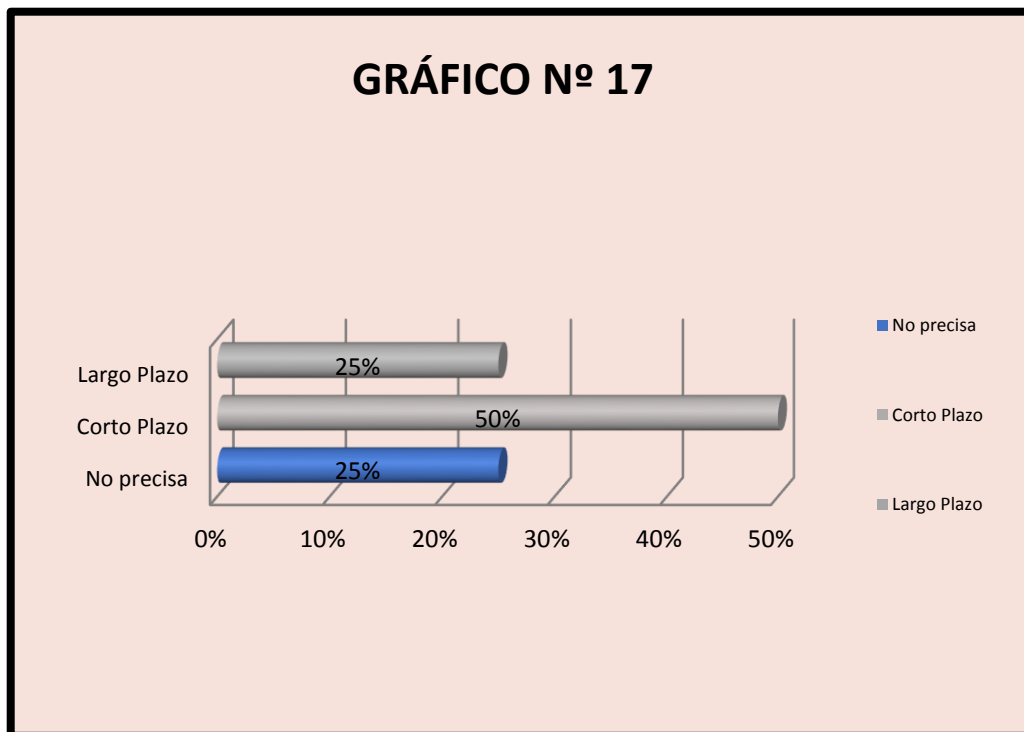


Figura 17. ¿A qué tiempo fue el crédito solicitado en el año 2016?

TABLA N° 18

¿Qué tasa de interés pago en al año 2016?

	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	7	35%
2% mensual	5	25%
3% mensual	8	40%
4% mensual	0	0%
Total	20	65%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

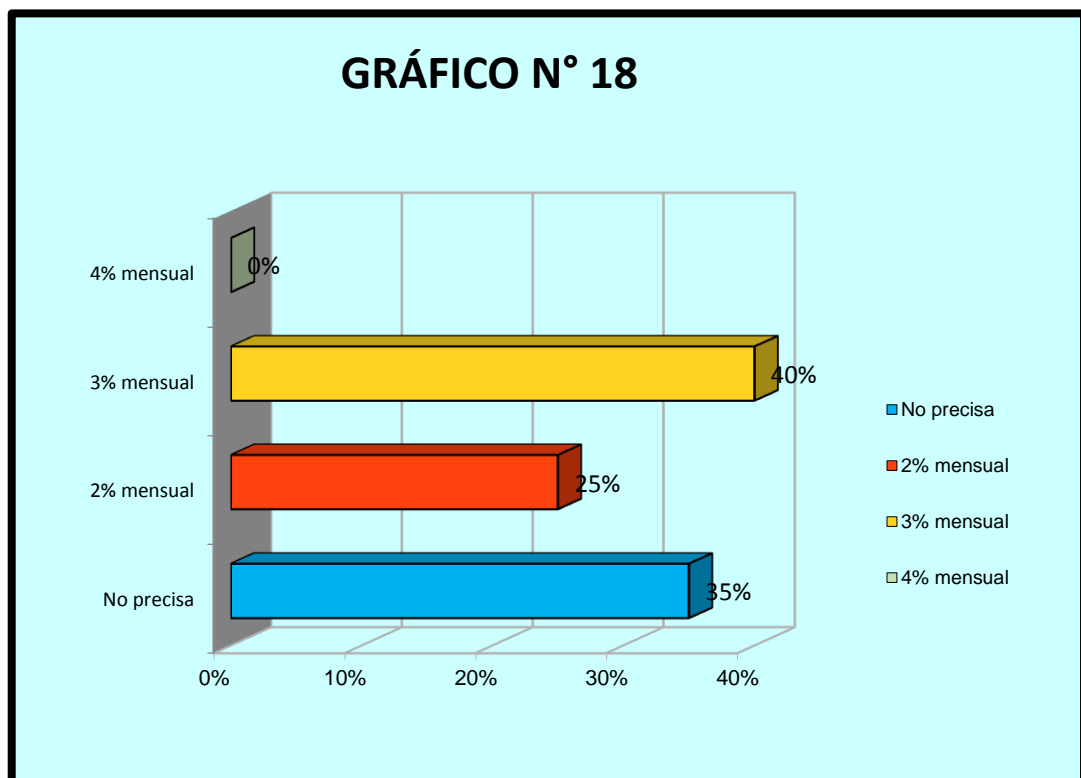


Figura 18. ¿Qué tasa de interés pago en el 2016?

TABLA N° 19

En el año 2016 ¿Los créditos otorgados fueron los montos solicitados?

	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	6	30%
Si	8	40%
No	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

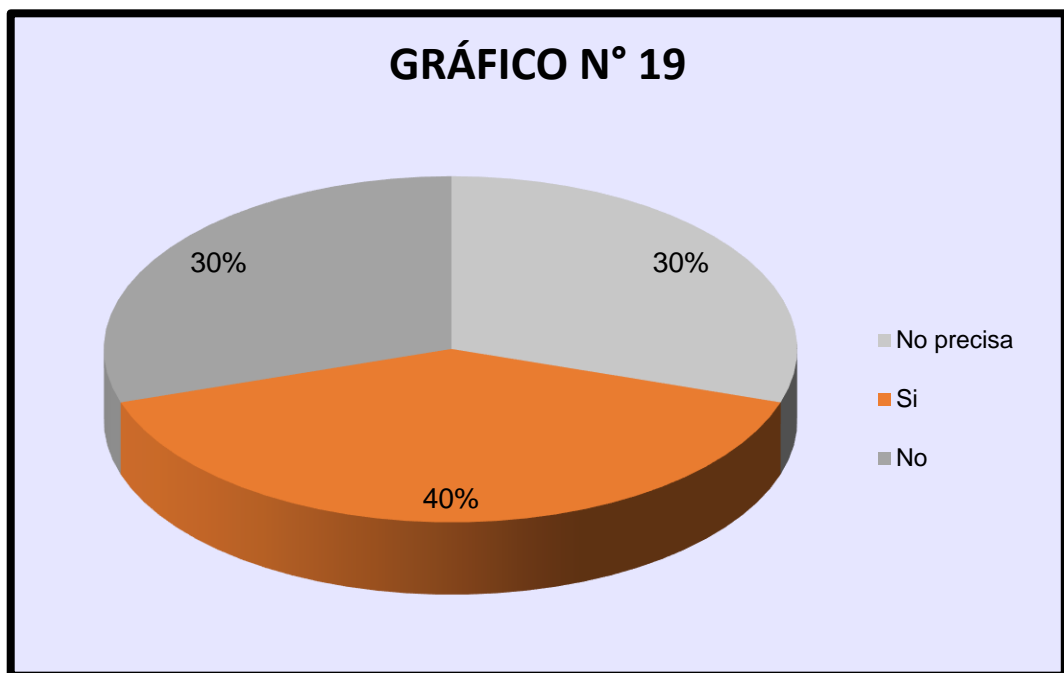


Figura 19. Los créditos otorgados fueron los montos solicitados en el 2016.

TABLA N° 20

En el 2016: ¿Cuánto fue el monto de crédito solicitado?

Monto del crédito	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	6	30%
De S/.5000.00 a S/. 15,000.00	6	30%
De S/. 15,500.00 a S/.40,000.00	7	35%
Más de S/. 45,000.00	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

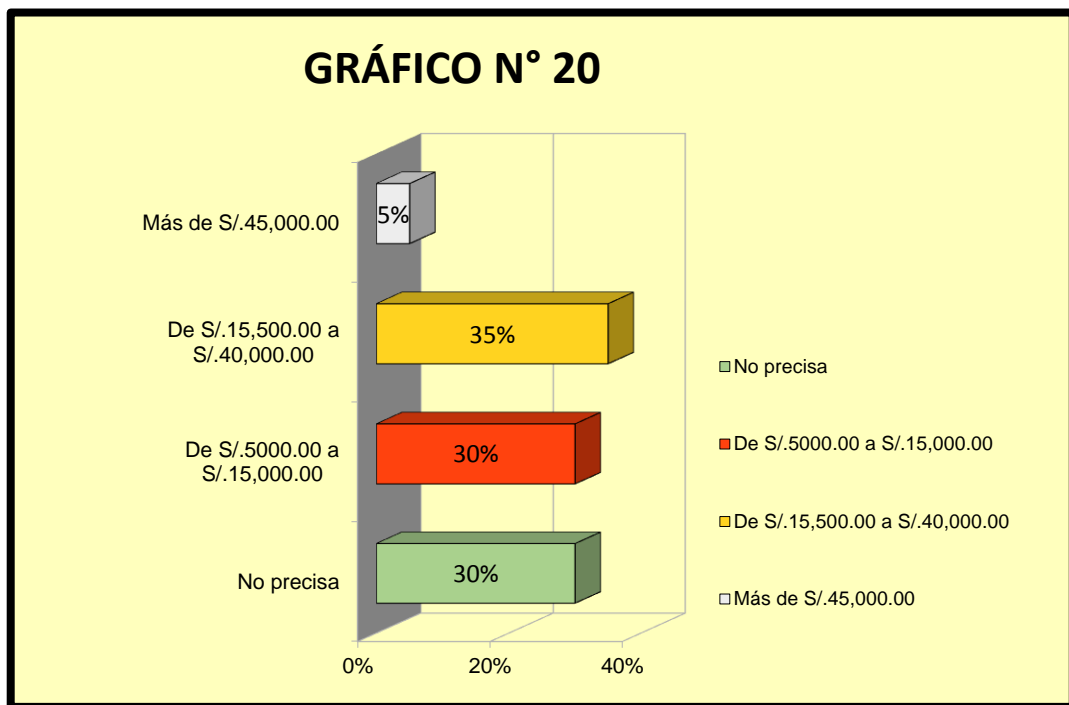


Figura 20. En el 2016: ¿Cuánto fue el monto de crédito solicitado?

TABLA N° 21

En el año 2017: ¿Cuántas veces solicitó crédito?

Cuántas veces solicitó crédito	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	7	35%
1 vez	8	40%
2 veces	3	15%
3 veces	2	10%
Más de 3 vez	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

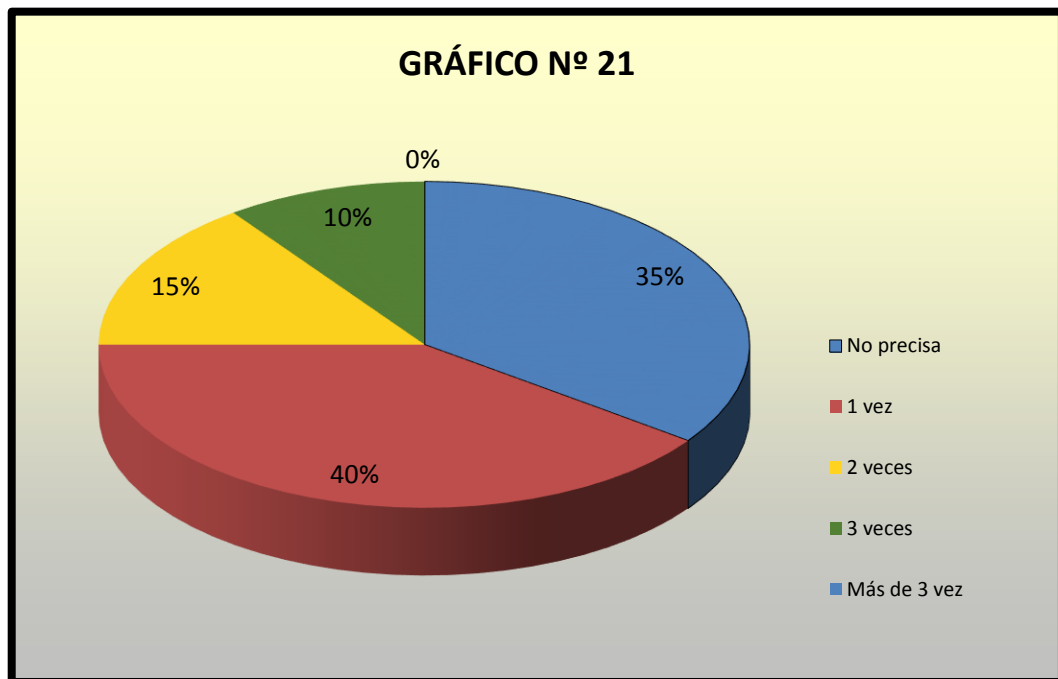


Figura 21. En el 2017 ¿Cuántas veces solicitó crédito?

TABLA N° 22

En el 2017 ¿A qué entidad financiera solicitó el crédito?

Entidad financiera	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	4	20%
Bco. Crédito	5	25%
Continental	7	35%
Scotiabank	4	20%
Caja Maynas	0	0%
CrediScotia	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

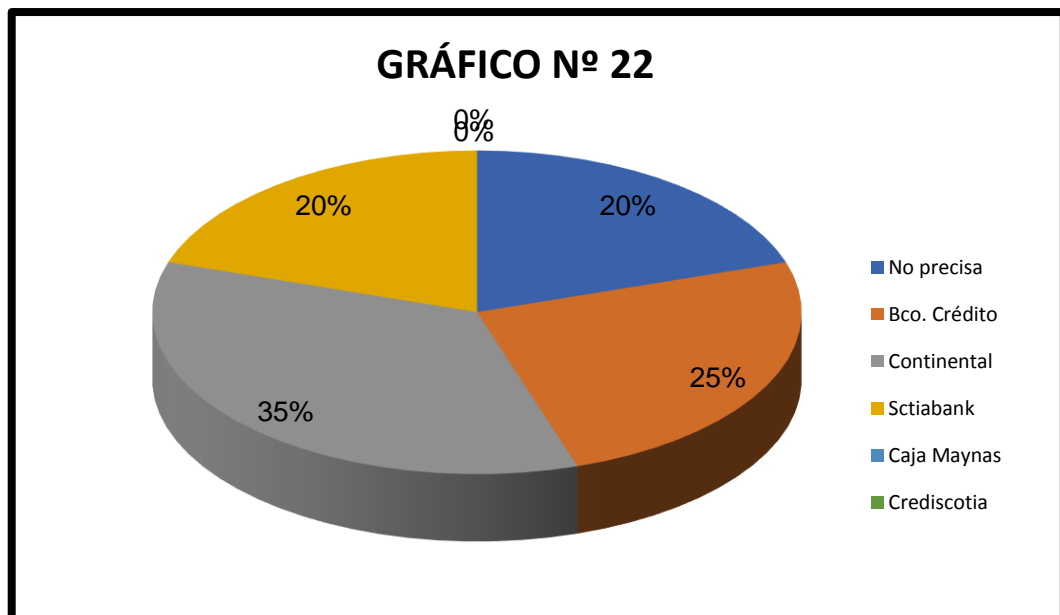


Figura 22. En el 2017 ¿A qué entidad financiera solicitó el crédito?

TABLA N° 23

En el 2017 ¿A qué tiempo fue el crédito solicitado?

Tiempo del crédito	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	6	30%
Corto Plazo	7	35%
Largo Plazo	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

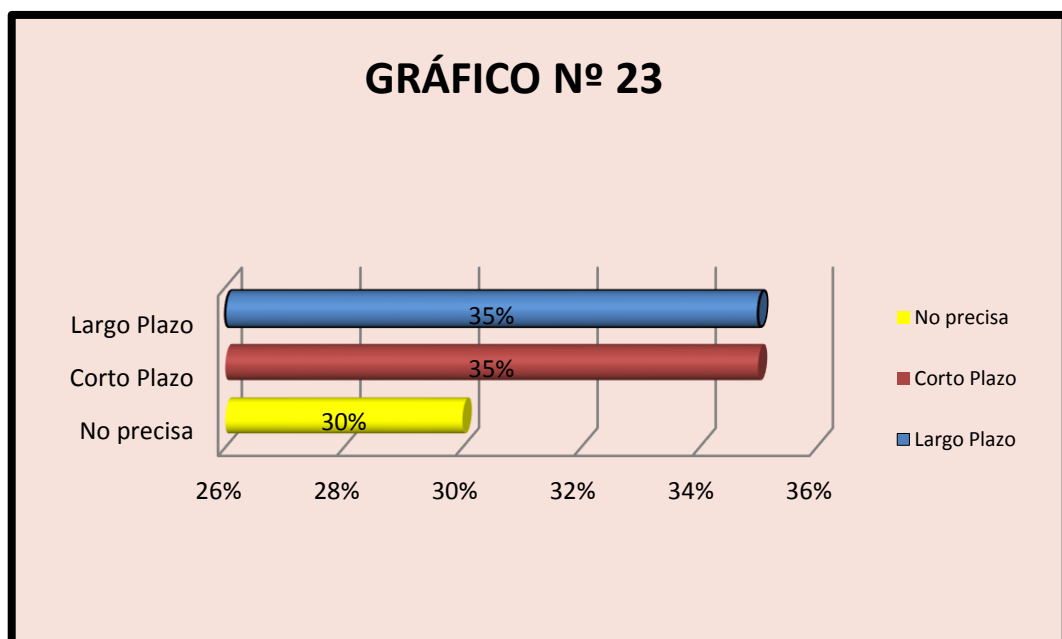


Figura 23. En el 2017 ¿A qué tiempo fue el crédito solicitado?

TABLA N° 24

En el 2017 ¿Qué tasa de interés pago?

Tasa de interés	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	2	10%
2% mensual	7	35%
3% mensual	7	35%
4% mensual	4	20%
5% mensual	0	0%
6.0%	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

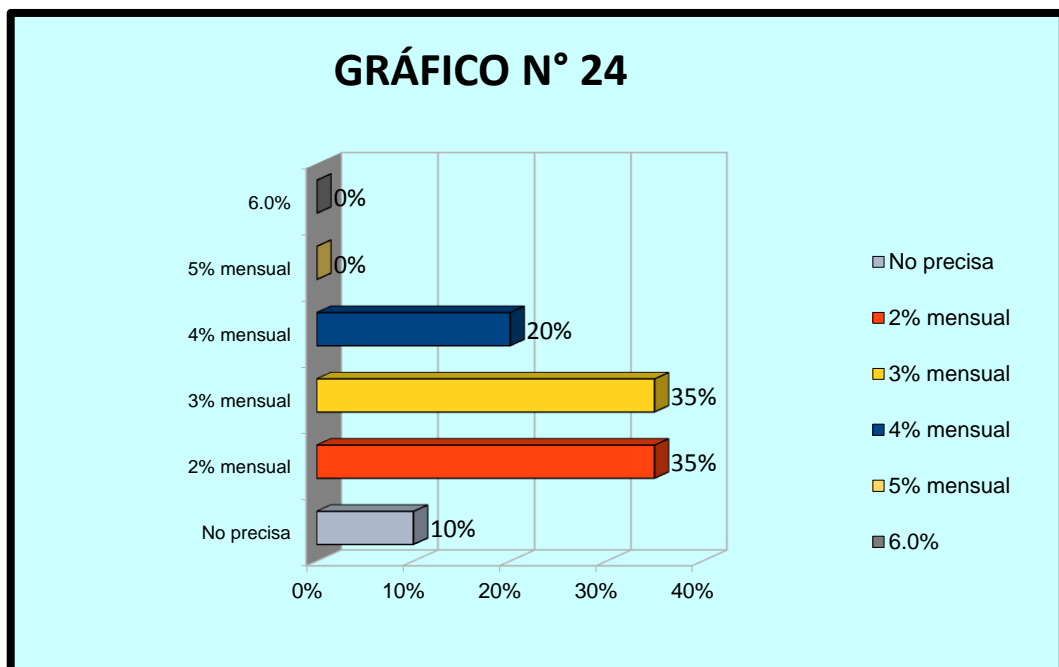


Figura 24. En el 2017 ¿Qué tasa de interés pagó?

TABLA N° 25

En el 2017 ¿Los créditos otorgados fueron los montos solicitados?

	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	5	25%
Si	10	50%
No	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

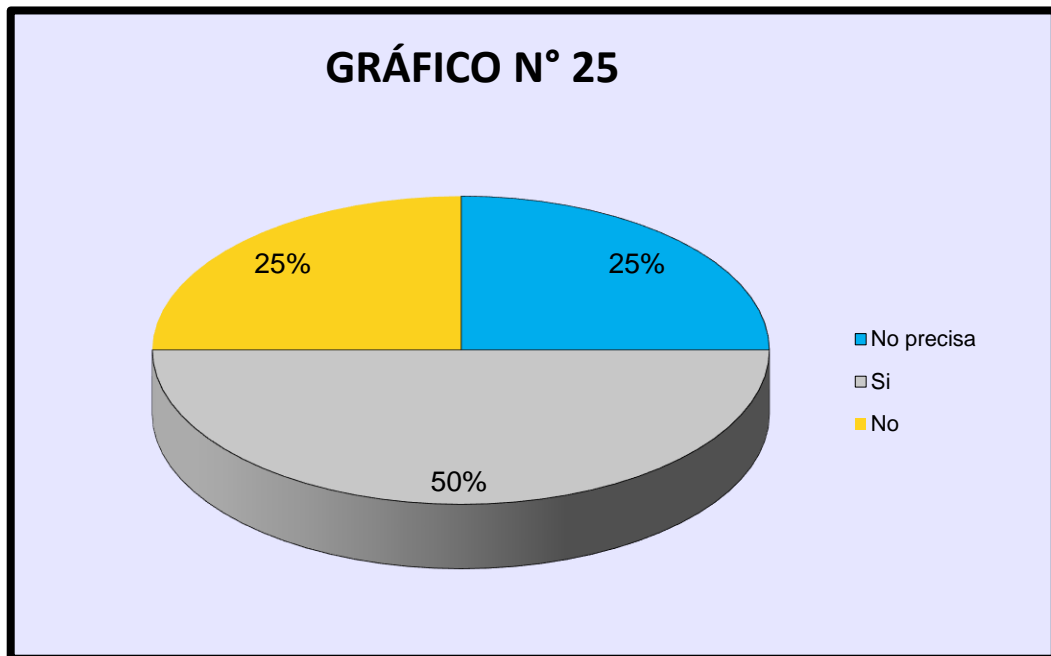


Figura 25. En el 2017 ¿Fueron los créditos los montos solicitados?

TABLA N° 26

En el 2017 ;Cuánto es el monto de crédito solicitado?

Monto del crédito	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	3	15%
De S/.5000.00 a S/.15,000.00	8	40%
De S/.15,500.00 a S/.40,000.00	7	35%
Más de S/.45,000.00	2	10%
Total	20	85%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

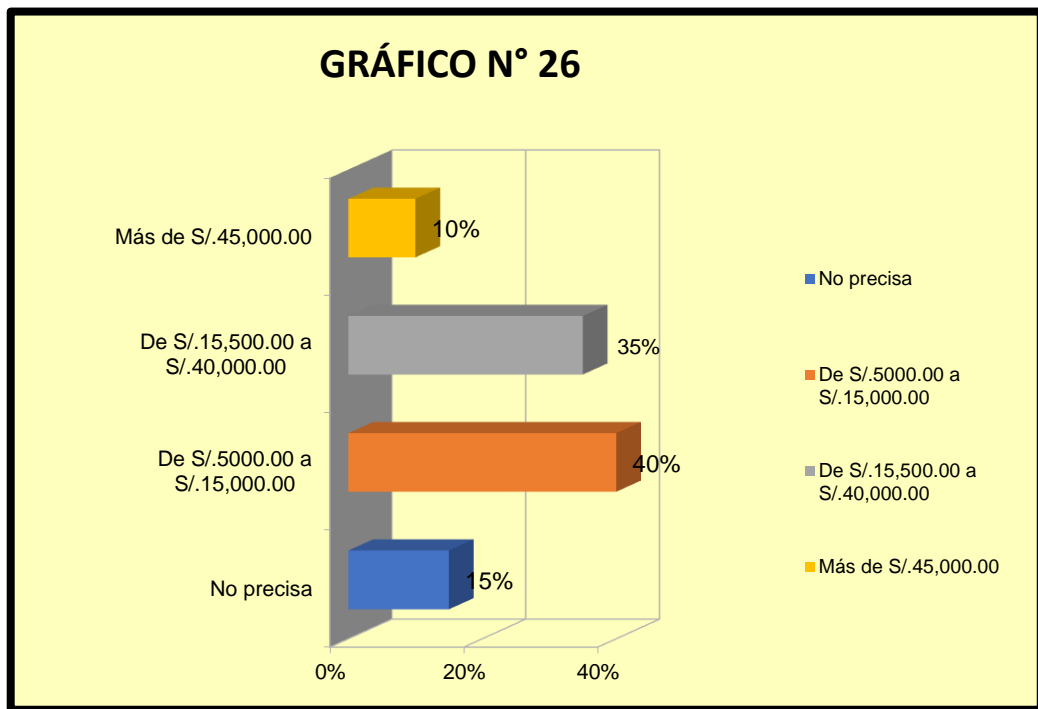


Figura 26. En el 2017;Cuánto es el monto del crédito solicitado?

TABLA N° 27

¿En qué fue invertido el crédito financiero que obtuvo?

En qué fue invertido el crédito	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	4	20%
Capital de trabajo	2	10%
Mejoramiento y/o ampliación del local	8	40%
Activos fijos	4	20%
Otros	2	10%
Total	20	30%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

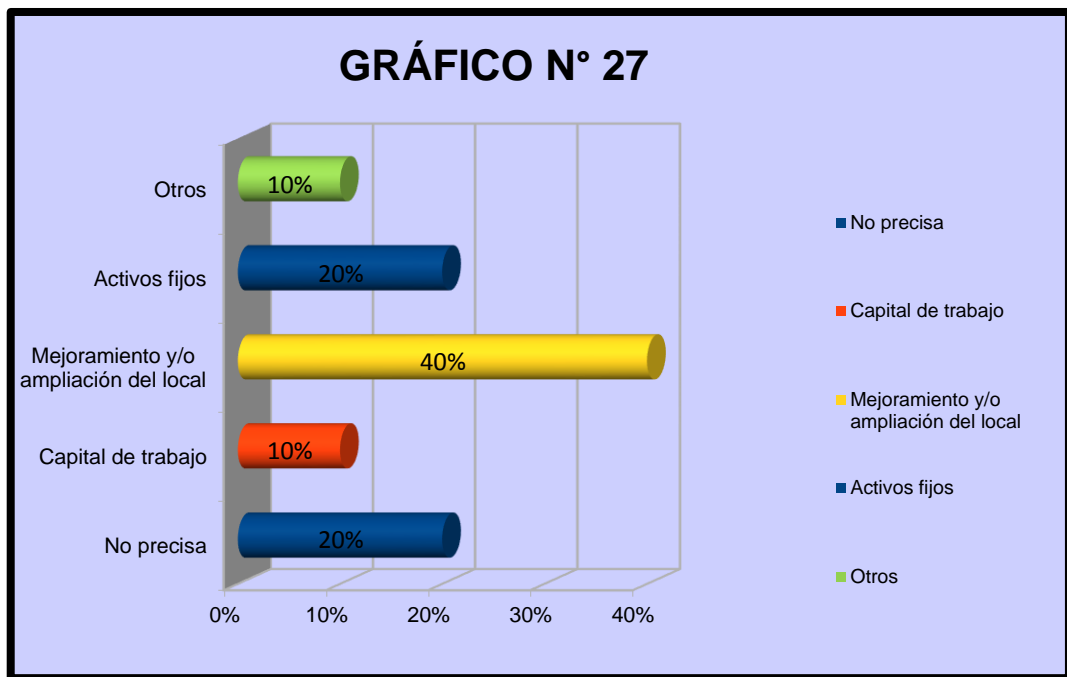


Figura 27. ¿En qué fue invertido el crédito financiero que obtuvo?

TABLA N° 28

¿Recibió usted capacitación para el otorgamiento del crédito financiero?

Recibió capacitación	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	3	15%
Si	8	40%
No	9	45%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

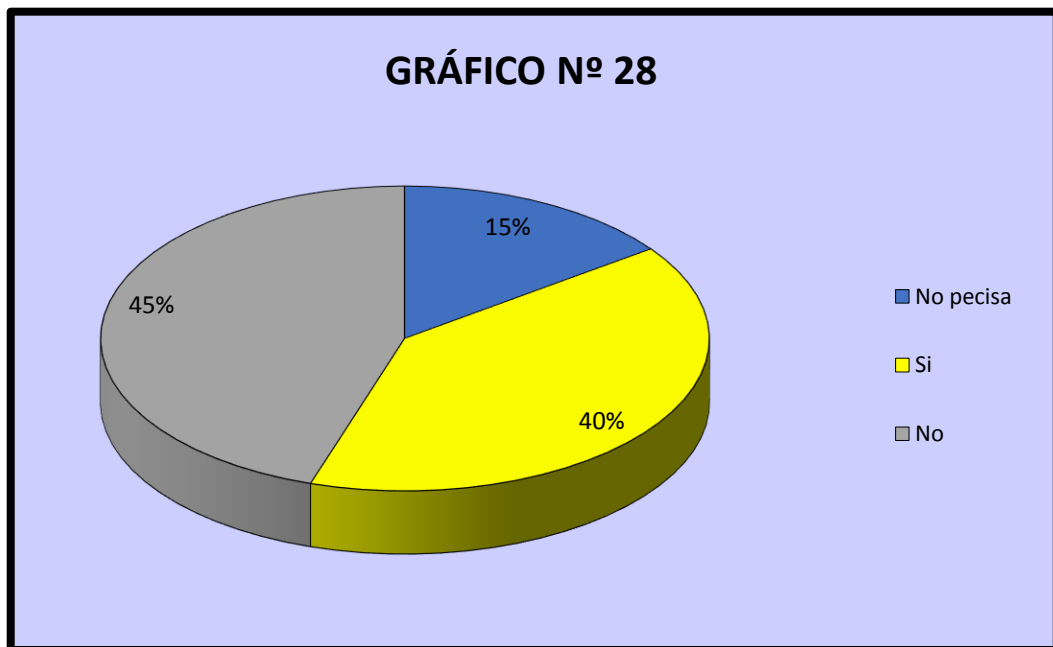


Figura 28. ¿Recibió usted capacitación para el otorgamiento del crédito financiero?

TABLA N° 29

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

Nº cursos de capacitación en los últimos dos años	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	5	25%
Uno	3	15%
Dos	4	20%
Tres	0	0%
Cuatro	8	40%
Más de cuatro	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

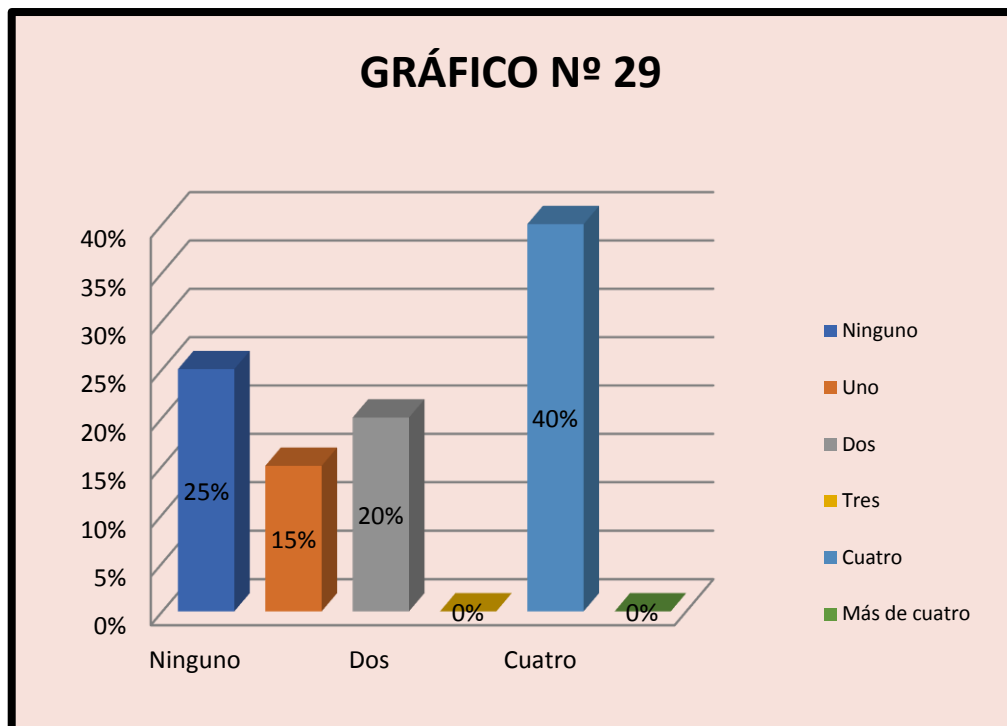


Figura 29. Número de capacitaciones que recibió en los últimos dos años

TABLA N° 30

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

Tipo de curso	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	7	35%
Inversión del crédito financiero	0	0%
Manejo empresarial	5	25%
Administración de recursos humanos	4	20%
Marketing empresarial	4	20%
Otros	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

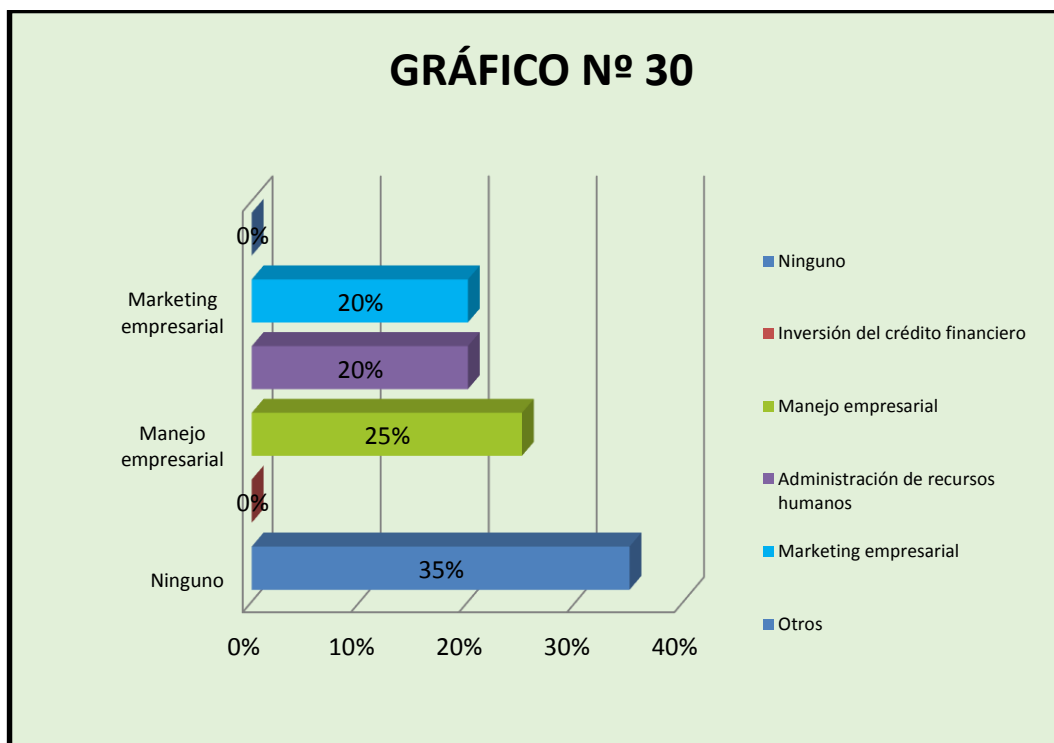


Figura 30. Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó usted?

TABLA N° 31

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

Recibió algún tipo de capacitación	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	8	40%
Si	3	15%
No	9	45%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

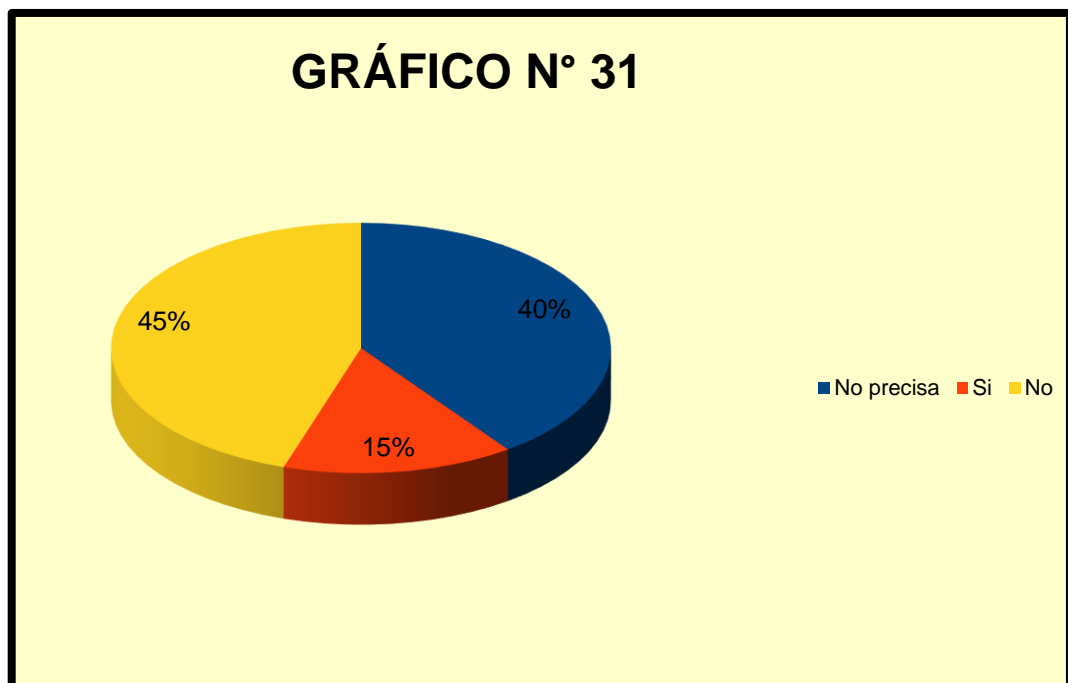


Figura 31. El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

TABLA N° 32

¿Cuántos cursos de capacitación recibió su personal?

N° de cursos	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	8	40%
1 curso	7	35%
2 cursos	3	15%
3 cursos	0	0%
Más de 3 cursos	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

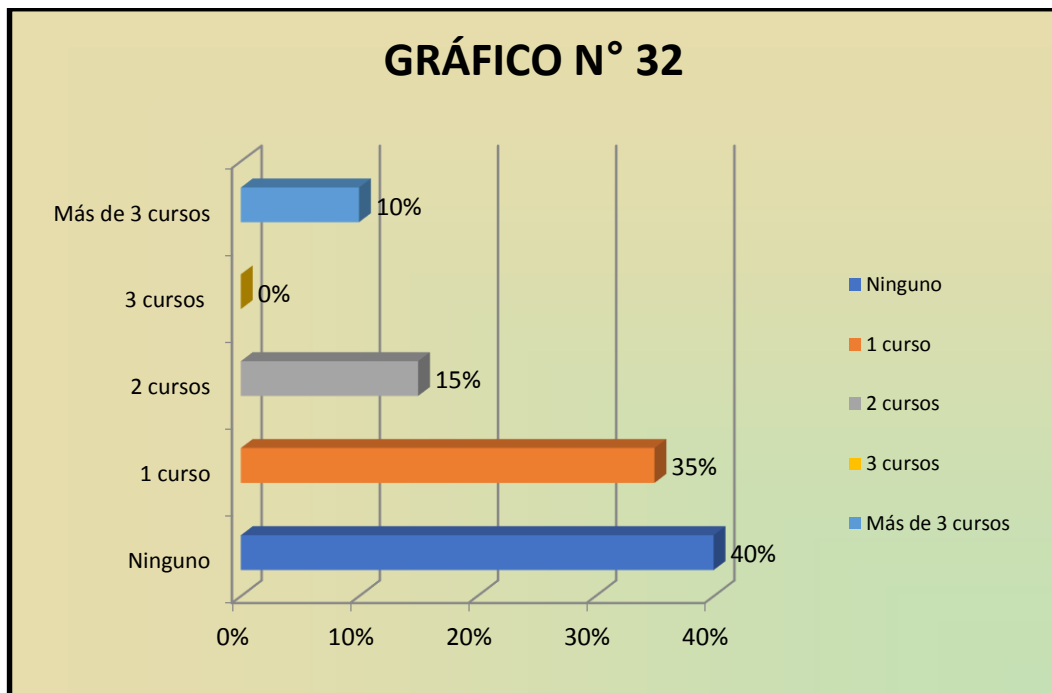


Figura 32. ¿Cuántos cursos de capacitación recibió su personal?

TABLA N° 33

¿En qué años recibió más capacitación?

Recibió más capacitación	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	9	45%
Año 2016	5	25%
Año 2017	4	20%
Ambos años	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

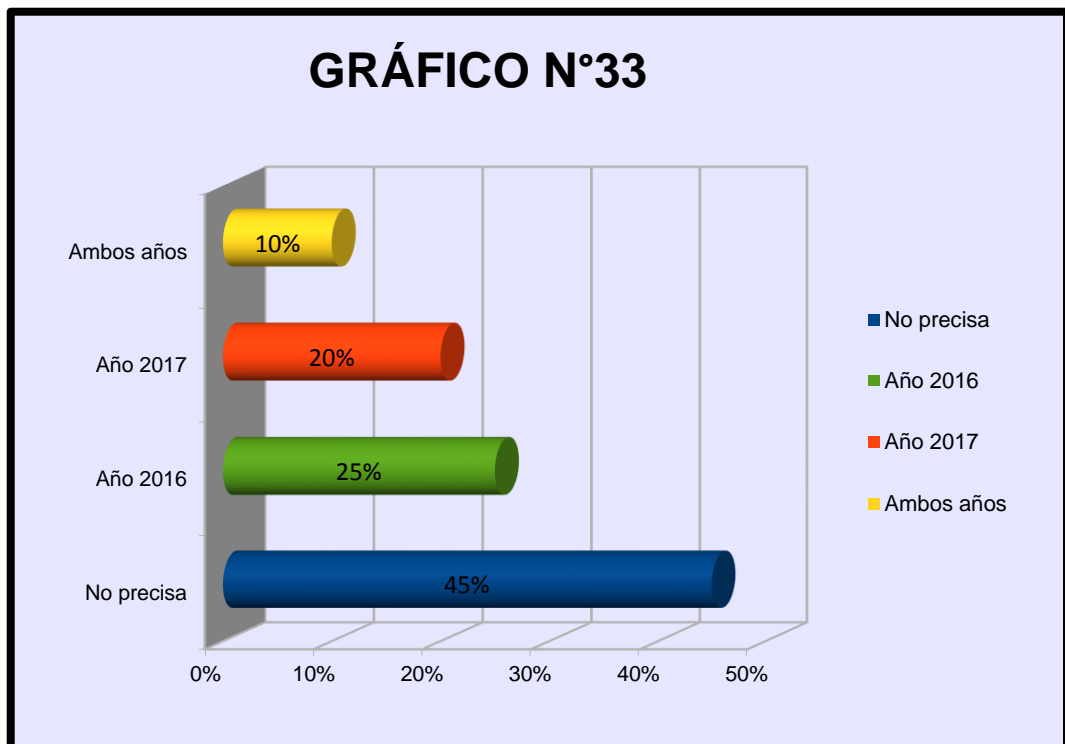


Figura 33. Año en el que recibió más capacitación.

TABLA N° 34

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

La capacitación es una inversión	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	5	25%
Si	14	70%
No	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

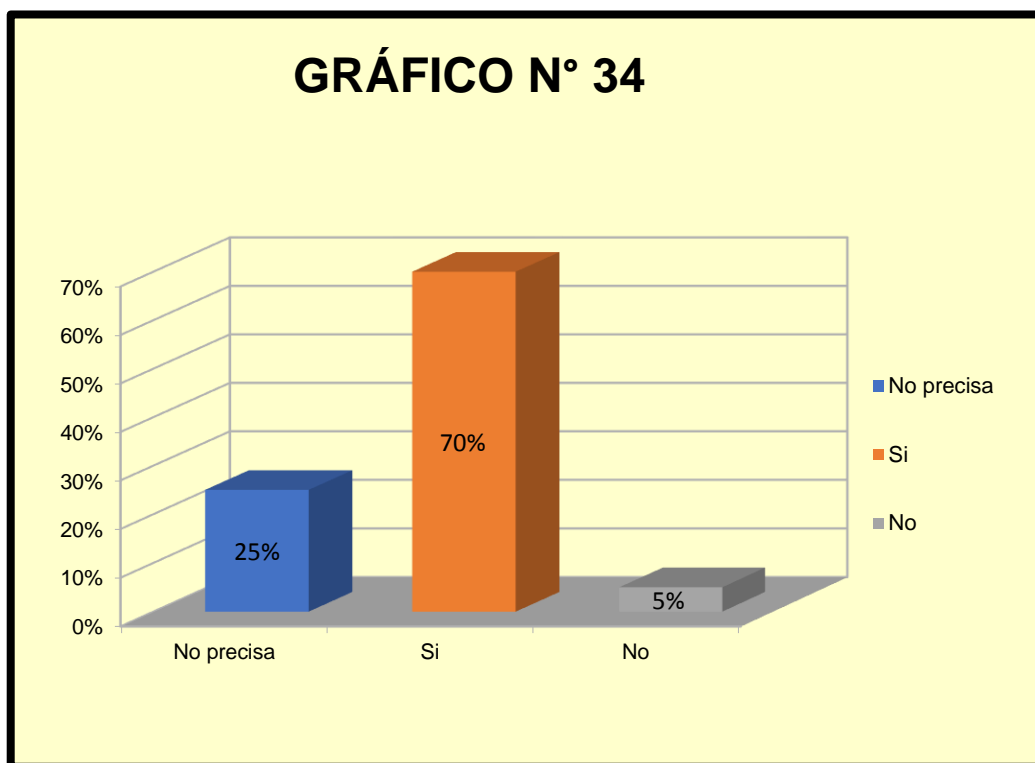


Figura 34. Considera a la capacitación como una inversión.

TABLA N° 35

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

La capacitación es relevante	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	6	30%
Si	12	60%
No	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

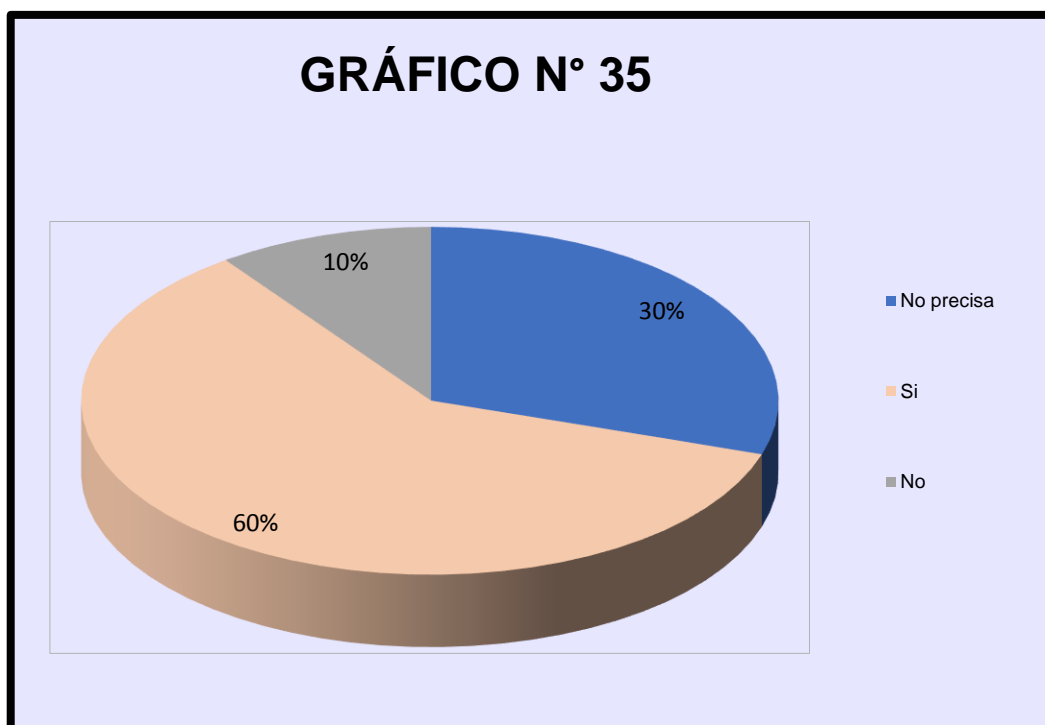


Figura 35. Si considera que la capacitación es relevante para su empresa

TABLA N° 36

Temas en los que se capacitaron los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

Temas de capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	2	10%
Gestión empresarial	3	15%
Manejo eficiente del microcrédito	0	0%
Gestión financiera	0	0%
Prestación de mejor servicio al cliente	11	55%
Otros	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

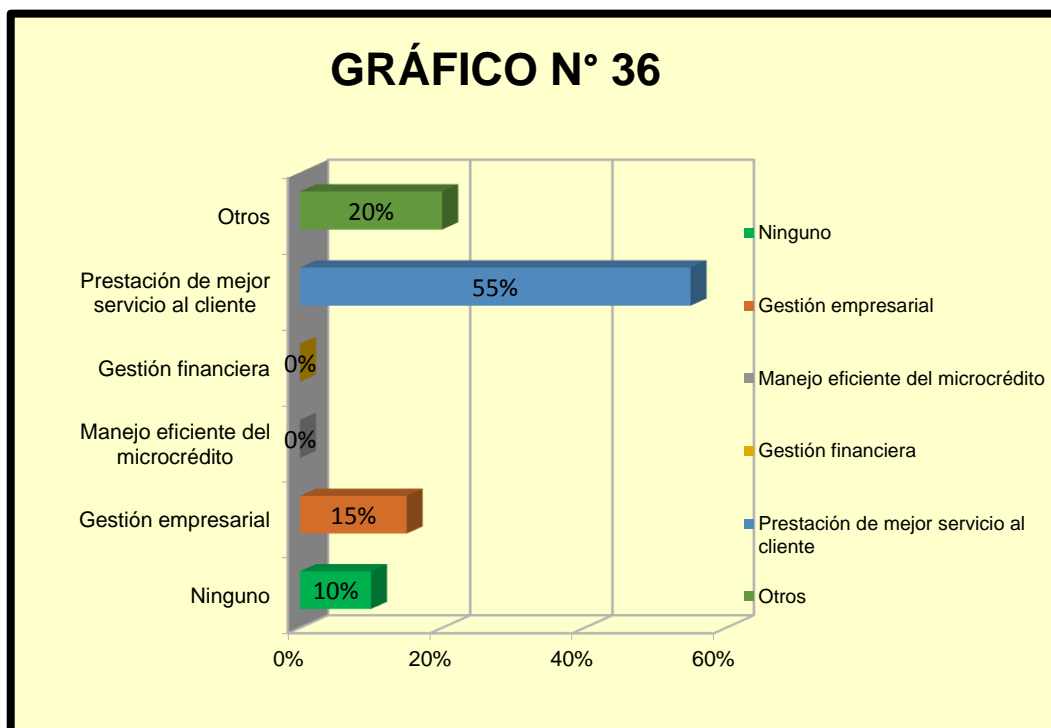


Figura 36. Temas en los que se capacitaron sus trabajadores

TABLA N° 37

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

La rentabilidad mejoro con el financiamiento	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	5	25%
Si	13	65%
No	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

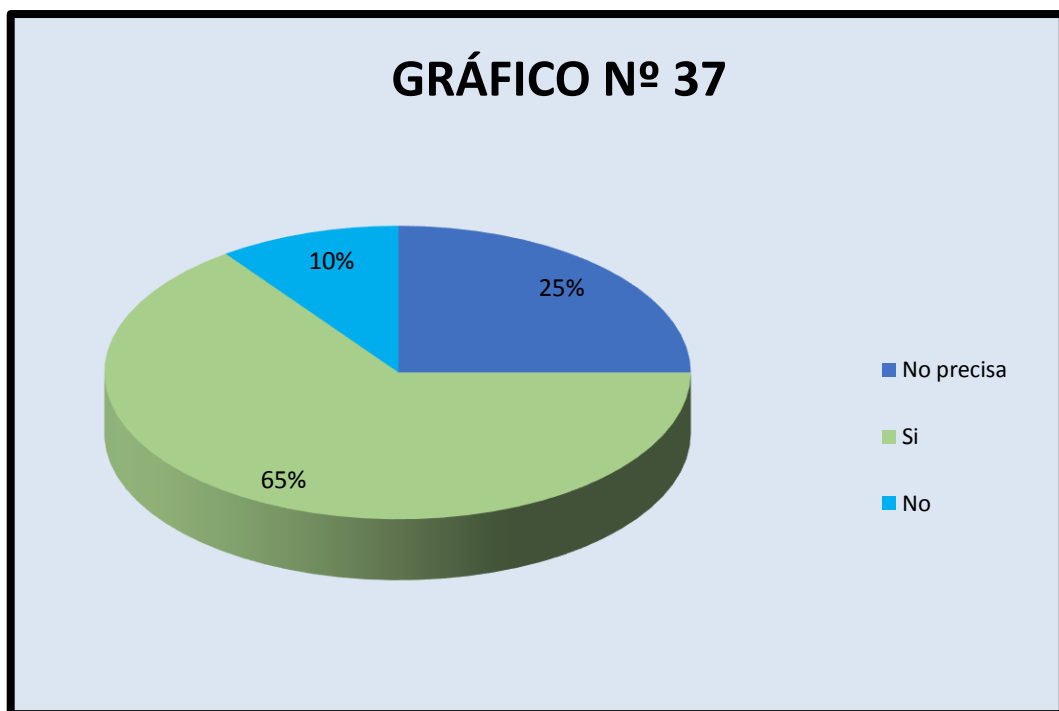


Figura 37. El financiamiento otorgado mejoró la rentabilidad de la empresa

TABLA N° 38

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

La capacitación mejoro la rentabilidad	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	10	50%
Si	8	40%
No	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

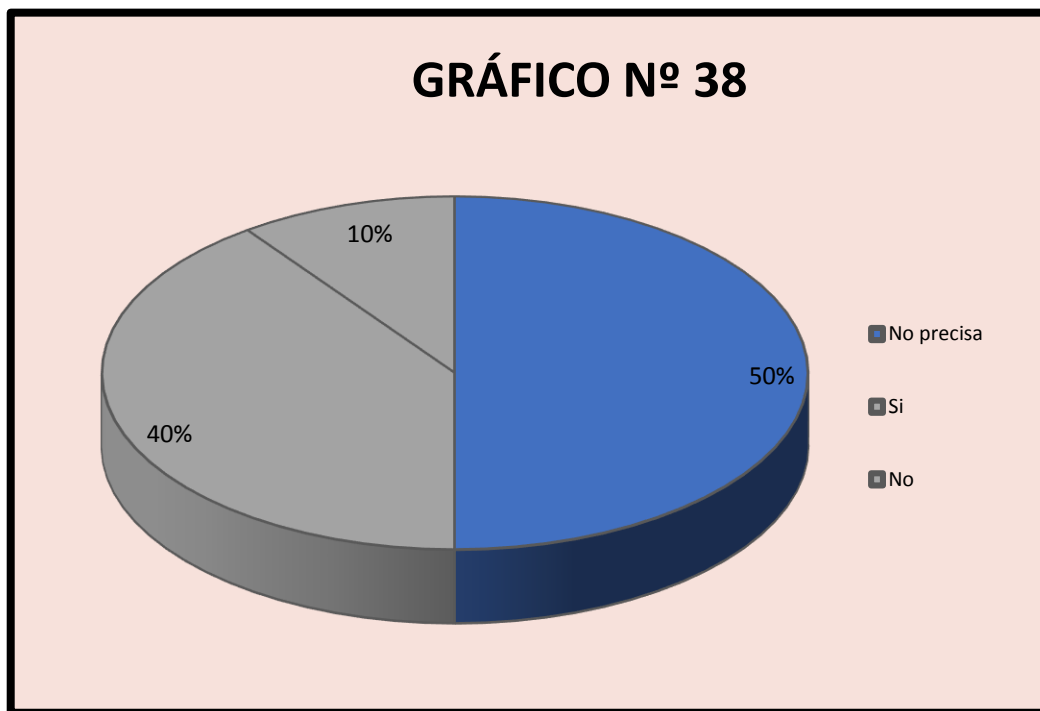


Figura 38. La capacitación mejoró la rentabilidad de la empresa

TABLA N° 39

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

Mejora de la rentabilidad	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	8	40%
Si	10	50%
No	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

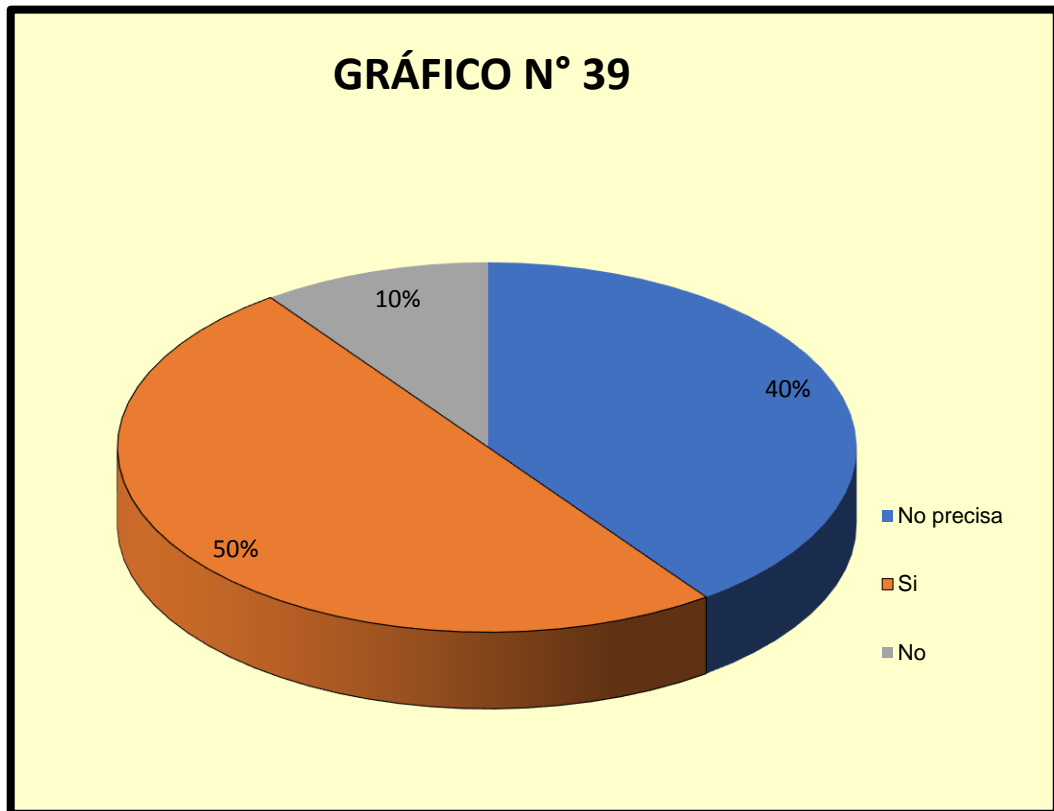


Figura 39. Ha mejorado la rentabilidad de su empresa en los últimos dos años

TABLA N° 40

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

Disminución de rentabilidad	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	8	40%
Si	2	10%
No	10	50%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

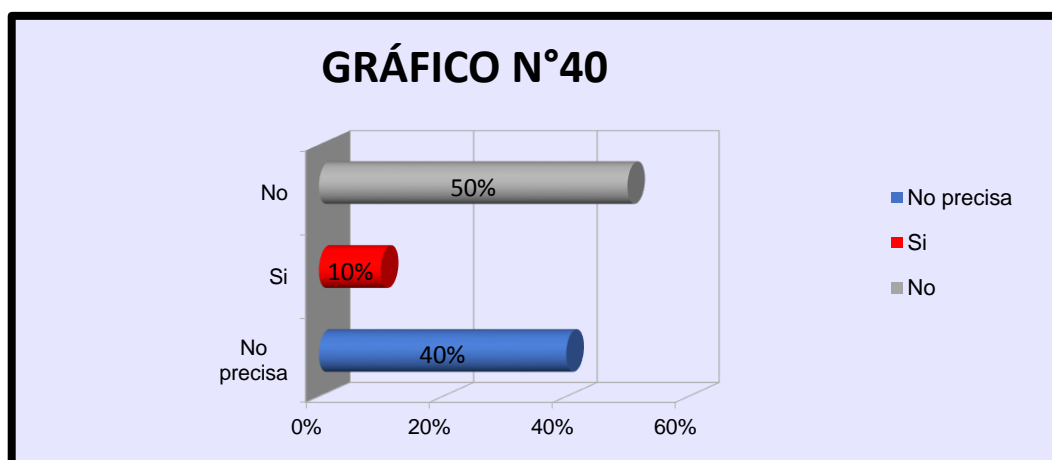


Figura 40. La rentabilidad de la empresa ha disminuido en los últimos dos años

4.2 Análisis de los resultados

4.2.1. Respecto a los empresarios o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

a) De las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 encuestadas se establece que los representantes legales son personas adultas en un 100% ya que sus edades oscilan entre 26 y 60 años (ver tabla 1), lo que concuerda con los resultados encontrados con Peña (2014), Gamarra (2011) donde los representantes legales son 100% adultos y son parecidos a los hallados por Vásquez Pacheco (2016) donde el 93% de los representantes legales son adultos.

b) En cuanto al sexo de los representantes legales encuestados, el 90% son del sexo masculino (ver tabla 2), lo que más o menos

concuenda con los resultados en contrados por Vásquez (2008), Peña (2014), Gamarra (2011), Vásquez Pacheco (2016), donde el 54%, 80%, 55, y 66% son de sexo masculino, respectivamente; lo que contradice a los resultado encontrados por Loreño (2013) que respectivamente hace mención en su investigación que la mayoría de los representantes legales son mujeres el cual no hace referencia el porcentaje.

c) El 100% de los representantes legales encuestados tienen grado de instrucción universitaria completa (vertabla3), lo que más o menos coincide con los resultados encontrados por Peña (2013), Vásquez (2008), donde el 50% tienen instrucción universitaria completa, haciendo referencia a este último que no menciona el porcentaje en su investigación. El resultado es diferente al hallado por Loreño (2013) quien precisa en su investigación que los representantes legales tienen instrucción técnica, Gamarra (2011) donde el 82% y Vásquez Pacheco (2016) el 31% de los representantes sólo tuvo educación secundaria completa. Aquí podría hacerse la observación de que el ser comerciante involucra poseer ciertas habilidades para brindar un servicio, esto se complementa con alguna especialización técnica o estudios universitarios, aunque no siempre es así y el comerciante deja los estudios para más adelante.

d) El 65% tiene el estado civil de conviviente Estos resultados son muy parecidos a los de Loreño (2013) quien manifiesta en su trabajo de investigación que los representantes legales son convivientes.

4.2.2. Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

El 60% tiene de tres a cinco años en el rubro empresarial, el 20% tiene de uno a tres años y el 200% tiene de cinco a siete años en el rubro (Vertabla6). Estos resultados son similares a los obtenidos por Vásquez (2008) donde el 72% de las Mypes se dedica al negocio por más de tres años, Peña (2014) con 100%, Gamarra (2011) con el 82%, Vásquez Pacheco con el 80% en el rubro empresarial por más de tres

años el cual presentan resultados similares, en cambio Loreño manifiesta en su investigación que las Mypes en estudio tienen más de 11 años en el rubro. Este hallazgo, estaría implicando que las Mypes en estudio tienen la antigüedad suficiente para ser estables.

a) El 85% de las micros y pequeñas empresas encuestadas manifestaron ser formales, un 15% dijo que no era formal. Este resultado contrasta con Peña (2014) y Vásquez Pacheco (2016) donde el 80% y 84% son formales respectivamente. La formalidad en muchos casos sólo es necesaria cuando se necesita acceder a un crédito o cuando es descubierto por una fiscalización. Generalmente, los empresarios hoteleros trabajan con un RUC o sólo con licencia municipal, pero en pocos casos con los dos.

b) El 55% tienen 3 trabajadores permanentes y 1 trabajador eventual. Resultados que se asemejan a Peña (2014) donde el 60% tiene más de 3 trabajadores permanentes, y 20% tienen 2 trabajadores eventuales, y Gamarra (2011) con 73% más de 3 trabajadores permanentes, 18% 3 trabajadores permanente, y el 36% tienen 2 trabajadores eventuales. Estos resultados nos indican que, desde el punto de vista del número de trabajadores que contratan las empresas, las mypes en estudio son microempresas.

c) El motivo de formación de las Mypes en estudio fue en un 65% para la obtención de ganancias y un 35% para subsistencia. Resultados que contrasta con Peña (2014) con un 50% para obtención de ganancias y otro 50% para subsistencia, Gamarra (2011) con un 100% para obtención de ganancias. Lo que queda claro es que estas dos razones, ganancias y subsistencia, son las principales razones por las que las microempresas fueron creadas.

4.2.3. Respecto al financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

a) El 75% de las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 encuestadas recibieron financiamiento de terceros y el 30% lo hizo

con recursos propios (ver tabla 11); de los que recibieron financiamiento externo, el 50% obtuvieron de entidades bancarias, el 25% lo obtuvieron de instituciones no bancarias, el 15% de usureros y otro 10% no precisó (ver tabla 12). Estos resultados son similares a los encontrados por Gamarra (2011) donde el 55% cuentan con financiamiento propio y el 45% recurren a una entidad financiera, el 60% cuentan con financiamiento de una entidad bancaria

b) El 45% precisó que recibieron financiamiento del Banco de Crédito del Perú, el cual el 20% recibió con un 2.55% mensual de interés, el 15% lo hizo en el 1.50% de interés y el 10% no precisó el porcentaje de interés; mientras que el 15% de empresarios manifestaron que recibieron financiamiento de Continental, con un interés del 1.50% mensual; por otro lado el 20% de empresarios encuestados nos confirmaron que recibieron financiamiento del Scotiabank con el 15% con una tasa del 2.55 y el 5% con una tasa del 1.50% de interés mensual; el otro 15% de empresarios recibieron financiamiento del Interbank con el 10% con un interés del 1.50% de interés mensual y un 5% con una tasa de interés del 2.55% mensual y por último el 5% restante de empresarios manifestaron que recibieron financiamiento del CrediScotia el cual no precisa el interés mensual.

c) El 40% solicitó crédito 3 veces, un 10% de encuestados solicitaron 2 veces, el 5% solo una vez, mientras que el 15% solicitó crédito más de 3 veces y el 30% de encuestados no precisaron.

d) El 40% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, afirman que invirtieron en el mejoramiento y/o ampliación del local, el 20% precisa que invirtieron en activo fijos, un 10% manifestaron que, en capital de trabajo, el otro 10% dijo que invirtieron en otras cosas, y el 20% no precisó; el cual los resultados se asemejan a lo dicho por Vásquez (2016), que los microempresarios invirtieron en mejoramiento y ampliación de sus locales, capital de trabajo y activos fijos; de tal manera Vega (2014) manifiesta en su investigación que una menor parte de las mypes

financiadas invirtieron el crédito obtenido en el mejoramiento de sus locales y la mayoría en compra de activos fijos; Gamarra (2011) nos hace mención que el 60% han invertido sus crédito en mejoramiento y/o ampliación de locales, el 20% en capital de trabajo y el 20% en activos fijos, por su parte Vázquez Pacheco (2016) precisa que el 59% de la mypes invirtieron en capital de trabajo.

4.2.4. Respecto a la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

a) El 40% de los representantes legales en estudio, dijeron que sí recibieron capacitación cuando recibieron los créditos, el 45% manifestó que no y un 15% no precisa (ver tabla 28), asimismo el 40% dice que recibieron cuatro capacitaciones en los dos últimos años, el 20% menciona que recibió dos capacitaciones, un 15% hace referencia que recibió al menos una capacitación y el 25% no recibió ninguna capacitación. Monroy (2014) manifestó que el 82% sí recibió capacitación al momento del crédito y que el 77% se capacitó entre una y dos veces. Contrasta los resultados con Vega (2014) quien comenta en su trabajo de investigación que la mitad de las mypes recibieron algunas capacitaciones antes de obtener un crédito financiero, en cambio Gamarra (2011) manifiesta que el 27% recibieron capacitación para obtener crédito financiero, el 45% recibieron de 2 a 3 capacitaciones en los dos últimos años, en cambio Vázquez Pacheco (2016) precisa que el 53% de los representantes legales de la mypes no recibieron ningún tipo de capacitación antes del otorgamiento de los préstamos. Algunas instituciones financieras no creen conveniente brindar capacitaciones cuando los montos a desembolsar son pequeños o a veces son los mismos empresarios que no les dan importancia a estos cursos, es parte de su informalidad. Una capacitación bien desarrollada asegura que el dinero recibido sea bien invertido y genere las utilidades necesarias para su devolución.

b) El 15% de los representantes encuestados dijo que su personal ha recibido capacitación por parte de la empresa, el 45% dijo que no

recibió ningún tipo de capacitación, y el 40% no precisó su respuesta (ver tabla 31) y que el 55% se capacitó en prestación de servicios al cliente y el 20% en otros temas., el 15 en gestión empresarial y el 10 ningún tema.

c) El 70% de los representantes legales encuestados dijeron que la capacitación es una inversión y el 60% cree que es relevante para su empresa (ver tablas 34 y 35). Estos resultados son muy similares a los de Peña (2014) donde el 100% si considera que la capacitación es una inversión, y que el 70% considera que la capacitación es relevante para sus empresas; así mismo, Vega (2014) en que la totalidad de los representantes legales encuestados lo consideran como una inversión y está ayudando a tener rentabilidad a las empresas, mientras que Gamarra manifiesta que el 64% manifiesta que la capacitación si es una inversión y el 64% consideran que la capacitación es relevante para la empresa.

4.2.5. Respecto a la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

a) El 70% manifestó que el financiamiento sí mejoró la rentabilidad de la empresa (ver tabla 37). El 40% considera que la capacitación ha mejorado la rentabilidad de sus empresas (ver tabla 38). Estos resultados se contradicen con los de Peña (2014) el 70% cree que el financiamiento otorgado mejoro la rentabilidad de su empresa el 57% cree que la capacitación mejoro la rentabilidad de su empresa. Este resultado es muy similar al de Gamarra (2011) el 64% de representantes de las MYPE dedicados al rubro de hoteles y alojamientos consideran que el financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de sus empresas y el 55% de representantes de las MYPE dedicados al rubro de hoteles y alojamientos consideran que la capacitación ha mejorado la rentabilidad de sus empresas.

b) El 50% de los representantes legales encuestados dijeron que la rentabilidad de sus empresas sí había mejorado en los dos últimos años, el 10% dice que no y el otro 40% no precisa (ver tabla 39). Estos

resultados contrastan con los de Peña (2014) donde 70% afirma que la rentabilidad de su empresa mejoro en los 02 últimos años.

c)En el caso de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, una de las razones para que haya un 10% que manifieste que no hubo rentabilidad en los dos últimos años, tal vez sea el recurrir a financiamiento informal (usureros) ya que debido a los altísimos intereses que cobran (entre 15% y 20% mensual) hace que el margen de utilidad de los servicios se reduzca considerablemente.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

❖ Respecto a los empresarios micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017

- El 100% los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, son adultos, con edades que fluctúan entre 26 a 60.
- El 90% de los representantes legales de las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, son del sexo masculino, y el 10% son del sexo femenino.
- El 100% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, tiene educación universitaria completa.
- El 65% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, son convivientes, el 25% son casados y el 10% son divorciados.
- El 55% representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, son Administradores de ocupación, mientras el 30% son Contadores y el 15% son Abogados.

❖ Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

- El 60% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, tiene de tres a cinco años en el

rubro empresarial, un 20% tiene entre uno y tres años, y un 20% tiene más de siete años en el rubro empresarial.

- El 85% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, dijeron que sus negocios son formales, un 15% dijeron que sus empresas eran informales.
- El 55% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, tiene tres trabajadores permanentes, el 30% posee un trabajador permanente, y el 15% tiene cinco trabajadores permanentes.
- El 75% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, tienen un trabajador eventual, el 15% tienen tres trabajadores eventuales, y el 10% indica que no tienen ningún trabajador eventual.
- El 65% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, se formaron para obtener ganancias, mientras que el 35% restante lo hizo como fuente de subsistencia.

❖ **Respecto al financiamiento**

- El 75% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 encuestados manifestó que el financiamiento de su actividad productiva es por terceros, y el 25% lo hizo con financiamiento propio.
- El 50% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, obtuvo financiamiento de entidades bancarias, un 25% lo recibió de entidades no bancarias, el 15% lo adquirió de usureros, y el 10% no precisó su respuesta.
- El 45% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, precisó que recibieron financiamiento del Banco de Crédito del Perú, el cual el 20% recibió con un 2.55% mensual de interés, el 15% lo hizo en el 1.50% de interés y el 10% no precisó el porcentaje de interés; mientras que el 15% de empresarios manifestaron que recibieron financiamiento de Continental,

con un interés del 1.50% mensual; por otro lado el 20% de empresario encuestados nos confirmaron que recibieron financiamiento del Scotiabank con el 15% con una tasa del 2.55 y el 5% con una tasa del 1.50% de interés mensual; el otro 15% de empresarios recibieron financiamiento del Interbank con el 10% con un interés del 1.50% de interés mensual y un 5% con una tasa de interés del 2.55% mensual y por último el 5% restante de empresarios manifestaron que recibieron financiamiento del Crediscotia el cual no precisa el interés mensual.

- El 60% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, manifestaron que son las entidades bancarias, un 25% dijo que son los usureros los que otorgan mayores facilidades para la obtención del crédito, y otro 15% no precisó.
- El 40% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, solicitó crédito 3 veces, un 10% de encuestados solicitaron 2 veces, el 5% solo una vez, mientras que el 15% solicitó crédito más de 3 veces y el 30% de encuestados no precisaron cuantas veces solicitaron crédito en el 2016.
- El 45% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, encuestados solicitó al Banco Continental, mientras que el 20% solicitó al Banco de Crédito, el 15% de los encuestados manifiestan que recibió del CrediScotia, el 10% solicitó del Scotiabank y por último el 10% no precisa a que entidad solicitó crédito en el 2016.
- El 50% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 encuestados, precisa que el crédito financiero solicitado fue a corto tiempo, el 25% manifiesta que fue a largo plazo, y por último el 15% restante no precisa a que tiempo fue el crédito solicitado en el 2016.
- El 40% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 manifestaron que solicitaron crédito 1 vez, el 15% precisa que solicitaron 2 veces, un 10% dijo que solicitaron 3 veces y un 35% no

precisa cuantas veces solicitaron crédito en el 2017.

- El 35% de representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 solicitaron al Banco Continental, el 25% solicitó al Banco de Crédito del Perú, el 20% manifestó que solicitó crédito al Scotiabank, y el 20% no precisa.
- El 35% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 manifestaron que el crédito solicitado fue a corto plazo, el otro 35% fue a largo plazo el crédito solicitado, y el 30% no precisa.
- El 40% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 afirma que invirtieron en el mejoramiento y/o ampliación del local, el 20% precisa que invirtieron en activo fijos, un 10% manifestaron que, en capital de trabajo, el otro 10% dijo que invirtieron en otras cosas, y el 20% no precisó, el cual se asemeja a lo dice Vásquez (2008) que los microempresarios invirtieron en la ampliación y mejoramiento de sus locales, capital de trabajo y activos fijos, mientras que Vega (2014) manifiesta en su investigación que las mypes financiadas invirtieron el crédito obtenido una menor parte en el mejoramiento de sus locales y la mayoría en compra de activos fijos, Gamarra (2011), nos hace mención que el 60% ha invertido su crédito en el mejoramiento y/o ampliación de locales, el 20% en capital de trabajo y el otro 20% en activos fijos.

❖ **Respecto a la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.**

- El 40% de los representantes legales dijeron que, si recibieron capacitación, un 45% dijo que no recibieron capacitación para el otorgamiento del crédito, y otro 15% manifestó que no precisa, el 40% recibió cuatro capacitaciones en los dos últimos años, el 20% dos capacitaciones, el otro 15% tubo una sola capacitación y el 25% no precisa.
- El 40% recibió cuatro cursos de capacitación, un 25% manifestó que recibió dos capacitaciones, otro 10% recibió un curso de capacitación, y

el 25% preciso que no recibió ninguna capacitación.

- El 15% de los representantes legales encuestados precisan que su personal si ha recibido capacitación, el 45% manifiestan que no recibieron ningún tipo de capacitación y el 40% no precisa.
- El 40% manifestó que recibió más de tres cursos de capacitación, el 30% dijo que recibió un curso de capacitación, un 15% dijeron que recibieron dos cursos de capacitación y el 10% no precisa.
- El 70% de los representantes legales encuestados si consideran a la capacitación como una inversión, el 5% dijeron que no consideran a la capacitación como una inversión, mientras que el 25% no precisa su respuesta.
- El 60% afirma que la capacitación como empresario es relevante para su empresa, mientras que el 10% mientras que el 10% dijo que no es relevante y el 30% no precisa su respuesta.
- El 55% se capacitaron en la prestación de mejor servicio al cliente, un 20% recibió capacitación en otros temas, el 15% recibió capacitación en gestión empresarial y el 10% no recibió capacitación en ningún curso.

❖ **Respecto a la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.**

- El 65% de los representantes legales afirman que el financiamiento recibido ha mejorado la rentabilidad de su empresa, mientras que el 10% manifiesta que no ha mejorado la rentabilidad, y el 25% no precisa su respuesta.
- El 40% de los representantes legales dicen que la capacitación mejoró la rentabilidad de sus empresas, mientras que el 10% dice que la capacitación no mejoró su rentabilidad y un 50% no precisó su respuesta.
- El 50% de los representantes legales encuestados manifestaron que la rentabilidad de sus empresas si ha mejorado en los dos últimos años, mientras que un 40% dijo que la rentabilidad no mejoró y un 10% no precisa.
- El 70% afirma que la rentabilidad de sus empresas no ha disminuido, mientras que el 10% manifiesta que si disminuyo de sus empresas y un

40% no precisó su respuesta.

5.2. RECOMENDACIONES

❖ Respecto a los empresarios

- Que se integren más personas a este rubro de la micro empresa del sector hotelero que hay oportunidad para todos especialmente para gente joven que recién están empezando a incursionar en este sector de las micros empresas.
- Que las mujeres se atrevan a participar en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, ya que no tienen ninguna limitación para trabajar en este rubro.
- Que los microempresarios continúen estudiando con la finalidad de mejorar y ampliar sus conocimientos y poner en práctica en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles.
- Que el trabajo en el micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles no sea ningún impedimento para tener más familias casadas. Ya que el matrimonio es la base fundamental del núcleo de la familia.
- Que se sigan preparándose en instituciones para optar otros grados y títulos y le sirva para mejorar su participación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles.

❖ Respecto a las características de las microempresas

- Que continúen en el rubro que es uno de los que nunca se va acabar porque hoy en día se está priorizando al turismo en el distrito de Callería y el sector hotelero es una pieza fundamental para dicho propósito.
- Que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, continúe con la formalidad de las empresas que es necesario para acceder a préstamos financieros, ya sea de entidades financieras u otras entidades y así contribuyen con el crecimiento del país,
- Es necesario que las micro empresas tengan personal permanente para mayor confianza de los microempresarios y así se está brindando un trabajo para las personas que lo necesitan.
- Que los microempresarios traten de tener una menor cantidad de

personal eventual, salvo que los necesiten en ocasiones que se amerite (temporadas altas).

- Que continúen con el fin y propósito por el cual los microempresarios crearon sus propias micro empresas.

❖ **Respecto al financiamiento**

- Que los microempresarios traten en lo posible de trabajar con financiamiento de familiares o amigos, para así evitar el pago de intereses y mejorar su rentabilidad.
- Que, al momento de requerir un crédito, lo primero que tienen que hacer los microempresarios es un estudio de las ofertas que tiene el sistema financiero.
- Que los microempresarios busquen una tasa de interés baja para no sobrecargarse con deudas y así obtener una mayor rentabilidad
- Que las entidades ya sean financieras y no financieras brinden a los microempresarios mayores facilidades al solicitar un crédito.
- Que los microempresarios eviten de solicitar créditos a no ser que sea algo planificado y/o necesarios para la micro empresa.
- Que estudien a las entidades financieras de la zona para que puedan tomar una decisión al respecto y así buscar la mejoría de la micro empresa pagando bajos interés y tener una mejor rentabilidad.
- Que los microempresarios al momento de solicitar créditos estas sean a un largo plazo con un interés bajo para que tenga una mayor rentabilidad.
- Que soliciten el préstamo la cantidad que puedan devolver sin afectar la rentabilidad, e invertir ese crédito pensando en el mejoramiento de la micro empresa para tener una mejor rentabilidad.

❖ **Respecto a la Capacitación**

- Los microempresarios deberían recibir capacitación para tener mayor conocimiento, antes de solicitar un crédito financiero, ya que eso les permitirá tomar una mejor decisión para la micro empresa.
- Los microempresarios deberían más de capacitaciones para ampliar sus conocimientos en los distintos temas de las micro empresas.

- Los microempresarios deberían de seguir capacitándose porque por medio de las capacitaciones tendrán mayor conocimiento de cómo pueden obtener una mejor rentabilidad.
- Deberían de capacitar a su personal ya que cuando más capacitaciones tienen mejor será sus rendimientos en el trabajo.
- Deberían de invertir en capacitaciones porque así brindaran un mejor servicio a sus clientes y poder mejorar su rentabilidad.

❖ **Respecto a la rentabilidad**

- Se recomienda que los microempresarios inviertan de acuerdo a su visión con la finalidad de obtener mayores ingresos.
- Se recomienda tener más capacitaciones porque de acuerdo a ello se tendrá más conocimientos de cómo financiar e invertir en la micro empresa y así tener una mejor rentabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albújar & Osorio (2014) La Capacitación de las Mypes [Citado 2017 Junio 07] Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/archivo/121633/tarea/66057/12163320131127105441.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2010) *Informe sostiene que gobierno ha avanzado en normas* [Citado 2017 Mayo 11] Disponible en: <http://historico.elpais.com.uy/100826/pecono-510905/economia/destacan-acceso-de-mypes-a-credito/>
- Benavides (2012)“La calidad y productividad en el sector hotelero andaluz”[Citado 2017 Mayo 19], Disponible en: <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5049/Tesis%20Doctoral%20de%20Carlos%20Guillermo%20Benavides%20Chic%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- Calancha Zuñiga, N. A. (2011) , *La importancia de las MYPE frente a una crisis Teórico Accidental.*; [Citado 2017 Mayo 11] <http://niefcz.wordpress.com/2011/08/17/la-importancia-de-las-mype-frente-a-una-crisis/>.
- Chiroque Zapata, J. C (2012); *Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las mypes*, [Citado 2017 Mayo 11] Disponible en: <http://es.slideshare.net/JaimeRaulLupucheTimana/tesis-27927309>
- Coquis F. E (s.f). Consideraciones sobre las Mype (pyme en España) - LA Problemas para el acceso a Fuentes de Financiamiento [Citado 2017 Junio 07] Disponible en: <http://www.fogapi.com.pe/fogapizips/consideraciones%20mype.pdf>
- Datos generales Región Ucayali Ways & Solutions Consultores Publicistas* [Citado 2017 Mayo 19] Disponible en: <http://www.ways-solutions.com/cducajali/region.htm>
- Diario El Peruano (2017), Ley Mype. [Citado 2017 Junio25]; Disponible en: <http://aempresarial.com/web/informativo.php?id=5819>
- Gamarra (2011), “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo –

rubro hoteles y alojamientos del casco urbano de la ciudad de Tingo María, periodo 2009 - 2010”,[Citado 2017 Mayo 25].

Genaro Sánchez B (2007), Lineamientos de política económica para abatir el desempleo a partir de la solución de los problemas sustantivos de las empresas mexicanas, [Citado 2017 Mayo 11] Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos906/politica-desempleo-empresas/politica-desempleo-empresas2.shtml>

Hinojosa, S. (2007) La Capacitación de la Pequeñas y medianas empresas (Mypes [Citado 2017 Junio 15] Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2007/shdr.htm>

Jiménez, Gessa, Irimia, Morales y Ruiz. (2014). Tesis de investigación titulada: "Impacto De La Localización Y La Estructura De Mercado En La Rentabilidad De Los Establecimientos Hoteleros", [Citado 2017 Mayo 19], Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4788864>

Loreño (2013), “Caracterización del Financiamiento y Formalización en las MYPE del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Nuevo Chimbote, periodo “2012 - 2013”[Citado 2017 Mayo 25].

Maynas (2011) Capacitación a Mypes por Carlos Zamora [Citado 2017 Junio 07] Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/175370691/Tesis-i-Edwin>

Medina Hernández L. A. y Flores Palomino M. F. (2011), Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las MYPE; [Citado 2017 Mayo 05] <http://www.monografias.com/trabajos87/incidencia-financiamiento-rentabilidad-mypes/incidencia-financiamiento-rentabilidad-mypes.shtml>

Medina. L. A. (2008) Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de claves: pymes, mypes, financiamiento, capacitación, percepción de las principales teorías que busca explicar la estructura del financiamiento,[Citado 2017 Junio 07] Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos87/incidencia-financiamiento-rentabilidad-mypes/incidencia-financiamiento-rentabilidad-mypes.shtml>

- Méndez, O. (2012), Mypes, Fundamentales para el Crecimiento Chino [Citado 2017 Mayo 11] Disponible en: <http://www.microdinero.com/index.php/spanish/nota/4458/mypesfundamentales-para-crecimiento-chino>
- Peña (2014), “Caracterización del financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de las MYPE del sector servicios - Rubro Hoteles de la ciudad de Piura, periodo 2013”, [Citado 2017 Mayo 25].
- Rainer, H. (s.f). [La productividad, el talón de Aquiles de la mype - Cartas a las PyMES7 Abril 2010](#)[Citado 2017 Mayo 19], Disponible en: <http://thesmadruga2.blogspot.com/2013/05/porque-fracasan-las-mypes.html>
- Ríos Ramos, M.y Belkys (2009) [*Esta edición es derivada de año 2006 (original)*], *Provincia de Coronel Portillo, escrito en Lima, Perú, en Villa Macias, Humberto, «Atlas Perú: 'Región Ucayali'» (en Español)*,[Citado 2017 Mayo 19], Disponible en: <http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Departamento de Ucayali&oldid=57104697>
- RiveraAspicuelta J. (2012), las Mypes en el Peru, [Citado 2017 Mayo 05] Disponible en:<http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- S.A (2011) El financiamiento en las Mypes. [Citado 2017 Mayo 29] Disponible en:<http://www.buenastareas.com/ensayos/El-Financiamiento-Mypes/2499079.html>
- S.A (2014) El financiamiento para las Mypes del rubro comercio de prendas de vestir del distrito del cercado de Arequipa. [Citado 2017 Junio 07] Disponible en:<http://www.buenastareas.com/ensayos/Financiamiento-Mypes/59214441.html>
- Serra R. (2015), ¿Qué es rentabilidad y que es riesgo de una inversión? [Citado 2017 Junio 15] <http://elcomercio.pe/economia/personal/rentabilidad-riesgo-inversion-354506>
- Silipú C, B. (s.f), Estructura de financiamiento en las MYPES- [Citado 2017 Junio 07] Disponible en :

<http://blogs.peru21.pe/tumismoeres/2013/02/estructura-de-financiamiento-e.html>

Tantas Acuña L. (2010). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mypes del sector comercio, rubro distribuidoras de útiles de oficina del distrito de Chimbote, periodo 2008-2009 [Citado 2017 Mayo 19], Disponible en: <http://es.calameo.com/read/0018735646bea24616575>

Vásquez F. (2008). Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad del micro y pequeñas empresas del sector Tesis de Maestría en Contabilidad. Universidad los Ángeles de Chimbote; Chimbote, 2008. [Citado 2017 Mayo 19], Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/184424144/tesis-l>

Vásquez Pacheco F. (2016), Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las mypes de Pucallpa, Ucayali, 201, [Citado 2017 Mayo 25], Disponible en: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/1397/1160>

Vega (2014), "Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro Hoteles y Restaurantes en la provincia de Huancavelica, departamento de Huancavelica, periodo 2012-2013", [Citado 2017 Mayo 25].

Vela Meléndez L. (2007), Caracterización de las micro y pequeñas empresas (mypes) en el Perú y desempeño de las micro finanzas. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú; [Citado 2017 Mayo 05] <http://www.monografias.com/trabajos46/microfinanzas-peru/microfinanzas-peru2.shtml>

Verheugen, G. (2007), "Las empresas frente a la nueva cultura de calificación"; [Citado 2017 Mayo 11] Disponible en: versión PDF http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/getdocument.cfm?doc_id...

Vigil Lazo. V (2008). Formación, crecimiento y proyección de las MyPES (Perú). [Citado 2017 Mayo 05]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos58/mypes/mypes.shtml>

ANEXOS:



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”

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

AUTOR:

Bach. Oroche López Erick Ricky

ASESOR:

Mg. CPCC. Arévalo Pérez Romel

PUCALLPA – PERÚ

2017

ARTICULO CIENTIFICO

TITULO: “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”

AUTOR: Bach. Erick Ricky Oroche López

ASESOR:Mg. CPCC. Arévalo Pérez Romel

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas - Escuela Profesional de Contabilidad.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017. Se ha desarrollado usando la Metodología tipo cuantitativo– nivel descriptivo, diseño no experimental-transversal-retrospectiva-descriptivo, para llevar a cabo la investigación se escogió una población de 40 micro y pequeños empresarios cuya muestra es de 20 microempresarios del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 25 preguntas relacionadas a la investigación, del cual se obtuvo como principales resultados: la edad de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017. Se observa que el 100% de los representantes legales encuestados son adultos, con edades que fluctúan entre 26 a 60 años; el 90% de los representantes legales encuestados, son del sexo masculino, y el 10% son del sexo femenino; el 100% superior universitario completa; el 65% de los representantes legales encuestados son convivientes, el 25% son casados y el 10% son divorciados; el 55% son administradores, mientras el 30% son contadores y el 15% son Abogados; el 60% tiene entre 3 a 5 años, el 20% tiene de uno a tres años, el 20% de tres a cinco años en el rubro empresarial; el 85% de los representantes legales encuestados dijeron que los negocios son formales, un 15% no lo es; el 55% tiene 03 trabajadores permanentes, el 30% posee 01 trabajador permanente, y el 15% tiene 5 trabajadores permanentes; el 75% tiene 01 trabajadores eventuales, el 15% tiene 03

trabajadores eventuales y el 10% no precisa su repuesta; el 65%, se formaron para obtener ganancias, mientras que el 35% restante lo hizo como fuente de subsistencia; 75% manifestó que el financiamiento de su actividad productiva es por terceros, y el 25% lo hizo con financiamiento propio; el 50% obtuvo financiamiento de entidades bancarias, el 25% de entidades bancarias, el 15% d usureros y el 10% no precisa; el 45% manifestó que fue de la financiera Banco Crédito, un 15% manifestó que fue del Banco Continental, el 20% lo hizo del Scotiabank, 15% del Interbank y un 5% dijo que fue la Crediscotia; el 60% manifestaron que son las entidades bancarias, un 25% dijo que son los usureros, y otro 10% no precisó; el plazo del crédito solicitado en el año 2016, el 25% de encuestados no precisa, el 50% fue a corto plazo y un 25% a largo plazo y el plazo de crédito en el año 2017, el 30% no precisa el tiempo en que solicito el crédito, el 35% manifiesta que fue en corto plazo y el 35% fue a largo plazo; finalmente el 20% de los representantes legales encuestados precisa que invirtió el crédito financiero en activos fijos, el 20% no preciso, el 10% en capital de trabajo y un 40% lo invirtió en mejoramiento y/o ampliación de local.

Palabras clave: Financiamiento

ABSTRACT

The main objective of this research was to describe the main characteristics of the financing, "Characterization of the financing, training and profitability of micro and small enterprises of the service sector, hotels category of the district of Callería, 2017". The research was descriptive. To carry it out, we worked with a population of 40 and a sample of 20 micro-enterprises, who were given a questionnaire of 31 questions, using the survey technique, obtaining the following results: With respect to the businessmen; Of the microentrepreneurs surveyed it is stated that the majority of 100% (20) of the representatives of micro enterprises are between 26 and 60 years old. Ninety percent (18) of the representatives surveyed are male and 10% (2) are female. El 100% (20) of the microentrepreneurs surveyed have complete university. The 65% (13) of the representatives of the company have the status of cohabiting. 100% (20) of the legal representatives have no profession whatsoever. With regard to the characteristics of micro-enterprises; 60% (12) of the representatives of the company have between 03 to 05 years in the item. 85% (17) of the companies involved are formal (see table 07). 55% (11) of the companies have 3 permanent

workers. 75% (15) of the microenterprises have 1trabajadventventual. 65% (13) of the microenterprises were formed for profit. With regard to financing; 75% (15) of micro-enterprises have been financed by third parties. 45% (9) of microenterprises have been financed by Banco de Crédito. Sixty percent (12) banks provided greater facilities to microenterprises. 40% (8) requested 3 times credit in 2016. 45% (6) of micro-enterprises requested credit from Banco Continental; To 40% (8) of microenterprises, they were granted the loan requested in 2016. Fifty percent (10) of them were granted short-term loans. Thirty-five percent of the micro-enterprises granted loans between 15,000 and 40,000 soles. With respect to profitability; 40% of the micro-enterprises invested the credit requested in the improvement and / or extension of their premises (merchandise).

Key words: Financing, MYPEs.

I. INTRODUCCIÓN

Según Vigil (2008), la ley de desarrollo constitucional de la micro y pequeña empresa la MYPE son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Rivera (2012), también nos dice que las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas, la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Por otro lado, Medina y Flores (2011), En los últimos años se han incrementado el volumen de colocaciones en créditos dirigidos a las MYPE.

Esto ha significado un ligero incremento de nuevos usuarios de créditos y un mayor nivel de endeudamiento en las MYPE con acceso al crédito.

No obstante, el costo del crédito es todavía alto debido a algunas de las siguientes razones: asimetría de la información económica de las MYPE para acceder al crédito, escasa información al alcance de las MYPE para una mejor selección de alternativas de financiamiento; altos costos de transacción e inseguridad jurídica para el registro y ejecución de garantías y contratos; debilidad de instituciones que financien el desarrollo de las MYPE -regulados, autorregulados, sistema financiero, mercado de capitales-; pocos activos de las MYPE como instrumentos de garantía, y escasa capacitación y Asistencia Técnica a las Instituciones de Micro Finanzas (IMF) y las mismas MYPEs.

En consecuencia, estas unidades económicas se ven seriamente afectadas por las pocas posibilidades que tienen de acceder de créditos ante las instituciones que brindan financiamiento. Otros factores que afectan la fortaleza de las micro y pequeñas empresas son los pocos activos que pueden mostrar como instrumentos de garantía.

Es necesario recalcar que los servicios financieros son elementos importantes que contribuyen al desarrollo y a la competitividad de las empresas. En ese sentido, se requiere de parte del Estado y de las entidades privadas de una masiva difusión de nuevos productos que atiendan sus necesidades, como el leasing, las facturas conformadas, los descuentos por las letras de cambio, etc. Consideramos importante en esta perspectiva, realizar intensas campañas publicitarias, para que las MYPE conozcan los productos y servicios financieros que existen en el mercado.

Cabe señalar que otra limitación para el desarrollo de las MYPE, radica en las múltiples dificultades que deben enfrentar para acceder a los servicios de desarrollo empresarial y tecnológico. Los conductores de las MYPE demandan una capacitación especializada en aspectos gerenciales. La existencia de una gran variedad de sectores y subsectores en la MYPE, así como el relativo bajo nivel educativo de las micro y pequeños empresarios, se constituyen en los principales restrictores para la formación de capacidades gerenciales.

Adicionalmente, se debe considerar el poco tiempo que disponen los empresarios para asistir a los cursos de capacitación.

Las debilidades de las MYPE también están asociados tanto a limitaciones en el equipamiento, como a la capacidad técnica y de gestión. Las empresas operan a escalas reducidas –altos costos unitarios de producción- y tienen dificultades para cumplir con estándares de calidad y plazos de entrega.

Asimismo, enfrentan graves restricciones que les impide desempeñar una serie de funciones aparte de las operativas, como la investigación sobre las nuevas técnicas y métodos de producción, el diseño y desarrollo de nuevos productos y la capacitación especializada de su personal.

El uso de los recursos productivos en las actividades más rentables, requiere que los agentes, independientemente de su localización, riqueza y liquidez actual, puedan obtener conocimientos, tecnología y capacidad de gestión que les permita aprovechar las oportunidades de negocio. La falta de acceso de la mayoría de las unidades productivas a servicio de desarrollo empresarial, impide que los beneficios potenciales se cristalicen en rendimientos reales, y en consecuencia, los recursos se utilicen en actividades de menor rentabilidad.

El limitado acceso a procesos formativos de capital humano, obstaculiza el aumento de la productividad de las micro y pequeñas empresas en el país. Esta situación se traduce en un bajo nivel de competitividad del sector y repercute en una limitada capacidad sectorial para generar empleo productivo de mayor remuneración e ingresos para una alta proporción de la población.

Por ello, es muy importante tener en cuenta la formación profesional. Las transformaciones en el proceso productivo, el desarrollo tecnológico y los cambios en la organización social, así como los desafíos de la apertura comercial y la globalización, demandan la necesidad de promover una cultura orientada a la mejora del capital humano. Frente a esta situación, la formación profesional asume un papel fundamental como instrumento para el ajuste de la calificación de los recursos humanos hacia los requisitos del nuevo contexto.

De acuerdo con la definición adoptada por los Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y de Educación; la formación profesional es el conjunto de actividades que proporcionan conocimientos, habilidades y destreza, las cuales permiten desarrollar capacidades y valores, para ejercer una ocupación o diversas funciones con competencia y eficacia profesional.

En el Perú, la formación profesional se brinda en los centros de educación secundaria, Centros Educativos Ocupacionales (CEO) y Programas Educativos Ocupacionales (PEO), ambos en proceso de conversión a Centros de Educación Técnico Productiva (CETPRO); en Institutos Superiores y Tecnológicos (IST), Institutos Superior Pedagógicos (ISP), en Universidades y en los servicios sectoriales de formación profesional.

Se reconoce que la educación, la formación profesional y el aprendizaje permanentes, contribuyen de manera significativa a promover los intereses de las personas, las empresas, la economía y la sociedad en su conjunto, especialmente en vista de la importancia fundamental que reviste alcanzar un empleo digno, la erradicación de la pobreza, la inclusión social y el crecimiento económico sostenido en una economía globalizada.

Igualmente, los empresarios de la micro y pequeña empresa necesitan entrenamiento para ser mejores emprendedores, así como debe generarse cambios en su visión y la forma de hacer negocios, mejorando sus habilidades, cambiando de actitudes y buscando nuevas oportunidades. El país necesita emprendedores no solo para crear nuevos negocios sino para fortalecer los establecidos.

En perspectiva, estos cambios culturales mencionados, solo serán posibles con la plena participación de Estado en sus tres niveles de gobierno: la Sociedad Civil, el Empresario y las Instituciones Educativas.

En síntesis, tanto el financiamiento como la capacitación que apoyan a los micro y pequeños empresarios, les ayuda a desarrollar capacidades que conlleven a obtener una mayor rentabilidad de sus negocios, por ello es necesario estudiar sus efectos.

Asimismo, se desconoce si tienen acceso o no a programas de capacitación, tipos de capacitación, si capacitan al personal, etc. Finalmente, tampoco se conoce si dichas Mypes en los últimos años han sido rentables o no, si su rentabilidad ha subido o ha bajado. Por todas estas razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017?

Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

- Describir las principales características del financiamiento en el ámbito de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.
- Describir las principales características de la capacitación en el ámbito de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.
- Describir las principales características, de la rentabilidad en el ámbito de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

Ricardo (2010), el reciente estudio del BID nos ha recordado que las MYPE en Perú son como automóviles con excelentes choferes y motores potentes pero poco eficientes. Así como en un sistema de tránsito, contar con buenas autopistas, señalización clara y autoridades con capacidad de hacer cumplir las reglas es crucial para alcanzar fluidez y seguridad, en una economía, el Estado debe asegurar que las reglas de convivencia y de intercambio entre los agentes no solo no sean un obstáculo para los emprendedores, sino que tampoco permitan el abuso, la corrupción y el fraude.

Las Mypes cumplen un rol importante en nuestra economía, por ello el presente estudio se justifica porque permitirá conocer las principales características del financiamiento al cual pueden acceder las Mypes, las barreras que impiden obtener un préstamo, cuantos programas existen para capacitar a los empresarios, trabajadores y si estas empresas son rentables o no.

Es por ello que desde mi perspectiva dicho proyecto es importante porque va a aportar al conocimiento académico, científico y sobre todo para el conocimiento social dentro del ámbito en el que estamos rodeados, ya que sabemos que en la actualidad el 98% de todas las empresas, son micro y pequeñas empresas y estas a su vez generan el 88% de los empleos del sector empresarial y también para el conocimiento de las diversas personas que de una u otra manera desean formar parte o constituir Mype. Es por ello nos permite inferir la importancia de conocer como

estas unidades económicas valoran el componente de capacitación y financiamiento y su relación con las mejoras en la rentabilidad y eficiencia de su empresa. Empezar a conocer en forma objetiva las principales características del financiamiento, capacitación, la competitividad y la rentabilidad de las Mypes tanto a nivel nacional, regional y local.

Tantas (2010), afirma que en el Perú las mypes conforman el grueso del tejido empresarial, porque del total empresas existentes en el país, el 98,4% son mypes, las mismas que aproximadamente generan un 42% de la producción nacional, proporcionando el 88% del empleo privado del país. Asimismo, la investigación se justifica porque permitirá determinar las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mypes en estudio. Finalmente, este estudio servirá para posteriores investigaciones ya que proporcionará datos estadísticos de nuestra ciudad referente al sector servicio, rubro hoteles, del distrito de Callería, período 2017.

IV. Metodología

Tipo de investigación

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

La investigación de tipo cuantitativa pretende decir, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. Se produce por la causa y efecto de las cosas.

Nivel de investigación de las tesis

El nivel de investigación fue descriptivo.

En la investigación descriptiva, se describen los datos y este debe tener un impacto en la vida de la gente que les rodea.

El objetivo de la investigación descriptiva consistió en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. El objetivo principal es saber el por qué y para qué se está realizando.

Diseño de la investigación

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

M \longrightarrow O

Dónde:

M = Muestra conformada por las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 encuestadas

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

No experimental

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

Transversal

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

Retrospectivo

Fue retrospectiva, porque se indagó sobre hechos ocurridos en el pasado.

Descriptivo

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

Población

El universo estuvo conformado por 40 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 20 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

Definición y operación de variables

Variable Complementaria	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escalad medición
Perfil de los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio,	Son algunas características de los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas	Edad	Razón: Años
		Sexo	Nominal: Masculino Femenino

rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Grado de instrucción	Nominal: Sin instrucción Primaria Secundaria Instituto Universidad
---	--	----------------------	---

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escalad medición
Perfil de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Son algunas características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Giro del negocio de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Nominal: Especificar
		Antigüedad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Razón Un año Dos años Tres años Más de tres años
		Número de trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Razón: 01 06 15 16 – 20 Másde20

		Objetivo de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Nominal: Maximizar ganancias Dar empleo a la familia Generar ingresos para la familia Otros: especificar
--	--	--	--

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escalad medición
Financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017” (variable principal)	Son algunas características relacionadas con el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Solicitó crédito	Nominal: Si No
		Recibió crédito	Nominal: Si
		Monto del crédito solicitado	Cuantitativa: Especificar monto
		Monto del crédito recibido	Cuantitativa: Especificar monto
		Entidad a la que solicitó el crédito	Nominal: Bancaria No bancaria
		Entidad que le otorgó el crédito	Nominal: Bancaria No bancaria
		Tasa de interés cobrada por el crédito	Cuantitativa: Especificar la tasa
		Crédito oportuno	Nominal: Si No

		Crédito inoportuno	Nominal: Si No
		Monto del crédito: Suficiente	Nominal: Si No
		Insuficiente	Si No
		Cree que el financiamiento mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal: Si No

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escalad medición
Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Son algunas características relacionadas a las capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Recibió capacitación antes del otorgamiento del crédito	Nominal: Si No
		Número de veces que se ha capacitado el personal de gerencia en los dos últimos años	Ordinal: Uno Dos Tres Más de tres
		Los trabajadores de la empresa se capacitan	Nominal: Si No

	Número de veces que se ha capacitado a los trabajadores de la empresa en los dos últimos años.	Ordinal: Uno Dos Tres Más de tres
	Tipo de cursos en los cuales se capacita el personal de la empresa.	Nominal: Inversión del crédito Marketing empresarial Manejo empresarial Otros: especificar
	Considera la capacitación como una inversión.	Nominal. Si No
	Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal: Si No
	Cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa	Nominal: Si No

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector	Percepción que tienen los propietarios	Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años	Nominal: Si No

servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”	Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento recibido	Nominal: Si No
	En la rentabilidad de sus empresas en el periodo de estudio.	Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por la capacitación recibida por Ud. Y su personal	Nominal: Si No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento y la capacitación recibidos	Nominal: Si No

Fuente: Elaboración propia

Técnicas

Para el recojo de la información se utilizará la técnica de la encuesta.

La encuesta es una técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivas y subjetivas de la población.

Instrumentos

Para el recojo de información se utilizó un cuestionario estructurado de 25 preguntas.

El Cuestionario es un instrumento de investigación. Este instrumento se utiliza, de un modo preferente, en el desarrollo de una investigación en el campo de las ciencias sociales: es una técnica ampliamente aplicada en la investigación de carácter cualitativa.

Plan de análisis

Para el análisis de datos recolectado en la investigación se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión 20 (Programa de estadística para ciencias sociales).

4.2. Resultados

4.2.1. Respecto a los empresarios o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

a) De las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 encuestadas se establece que los representantes legales son personas adultas en un 100% ya que sus edades oscilan entre 26 y 60 años (ver tabla 1), lo que concuerda con los resultados encontrados con Peña (2014), Gamarra (2011) donde los representantes legales son 100% adultos y son parecidos a los hallados por Vásquez Pacheco (2016) donde el 93% de los representantes legales son adultos.

b) En cuanto al sexo de los representantes legales encuestados, el 90% son del sexo masculino (ver tabla 2), lo que más o menos concuerda con los resultados encontrados por Vásquez (2008), Peña (2014), Gamarra (2011), Vásquez Pacheco (2016), donde el 54%, 80%, 55, y 66% son de sexo masculino, respectivamente; lo que contradice a los resultados encontrados por Loreño (2013) que respectivamente hace mención en su investigación que la mayoría de los representantes legales son mujeres el cual no hace referencia al porcentaje.

c) El 100% de los representantes legales encuestados tienen grado de instrucción universitaria completa (ver tabla 3), lo que más o menos coincide con los resultados encontrados por Peña (2013), Vásquez (2008), donde el 50% tienen instrucción universitaria completa, haciendo referencia a este último que no menciona el porcentaje en su investigación. El resultado es diferente al hallado por Loreño (2013) quien precisa en su investigación que los representantes legales tienen

instrucción técnica, Gamarra (2011) donde el 82% y Vásquez Pacheco (2016) el 31% de los representantes sólo tuvo educación secundaria completa. Aquí podría hacerse la observación de que el ser comerciante involucra poseer ciertas habilidades para brindar un servicio, esto se complementa con alguna especialización técnica o estudios universitarios, aunque no siempre es así y el comerciante deja los estudios para más adelante.

d) El 65% tiene el estado civil de conviviente. Estos resultados son muy parecidos a los de Loreño (2013) quien manifiesta en su trabajo de investigación que los representantes legales son convivientes.

4.2.2. Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

El 60% tiene de tres a cinco años en el rubro empresarial, el 20% tiene de uno a tres años y el 200% tiene de cinco a siete años en el rubro (Ver tabla 6). Estos resultados son similares a los obtenidos por Vásquez (2008) donde el 72% de las Mypes se dedica al negocio por más de tres años, Peña (2014) con 100%, Gamarra (2011) con el 82%, Vásquez Pacheco con el 80% en el rubro empresarial por más de tres años el cual presentan resultados similares, en cambio Loreño manifiesta en su investigación que las Mypes en estudio tienen más de 11 años en el rubro. Este hallazgo, estaría implicando que las Mypes en estudio tienen la antigüedad suficiente para ser estables.

d) El 85% de las micros y pequeñas empresas encuestadas manifestaron ser formales, un 15% dijo que no era formal. Este resultado contrasta con Peña (2014) y Vásquez Pacheco (2016) donde el 80% y 84% son formales respectivamente. La formalidad en muchos casos sólo es necesaria cuando se necesita acceder a un crédito o cuando es descubierto por una fiscalización. Generalmente, los empresarios hoteleros trabajan con un RUC o sólo con licencia municipal, pero en pocos casos con los dos.

e) El 55% tienen 3 trabajadores permanentes y 1 trabajador eventual. Resultados que se asemejan a Peña (2014) donde el 60% tiene más de

3 trabajadores permanentes, y 20% tienen 2 trabajadores eventuales, y Gamarra (2011) con 73% más de 3 trabajadores permanentes, 18 %3 trabajadores permanente, y el 36% tienen 2 trabajadores eventuales. Estos resultados nos indican que, desde el punto de vista del número de trabajadores que contratan las empresas, las mypes en estudio son microempresas.

f) El motivo de formación de las Mypes en estudio fue en un 65% para la obtención de ganancias y un 35% para subsistencia. Resultados que contrasta con Peña (2014) con un 50% para obtención de ganancias y otro 50% para subsistencia, Gamarra (2011) con un 100% para obtención de ganancias. Lo que queda claro es que estas dos razones, ganancias y subsistencia, son las principales razones por las que las microempresas fueron creadas.

4.2.3. Respecto al financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

e) El 75% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 encuestadas recibieron financiamiento de terceros y el 30% lo hizo con recursos propios (ver tabla 11); de los que recibieron financiamiento externo, el 50% obtuvieron de entidades bancarias, el 25% lo obtuvieron de instituciones no bancarias, el 15% de usureros y otro 10% no precisó (ver tabla 12). Estos resultados son similares a los encontrados por Gamarra (2011) donde el 55% cuentan con financiamiento propio y el 45% recurren a una entidad financiera, el 60% cuentan con financiamiento de una entidad bancaria

f) El 45% precisó que recibieron financiamiento del Banco de Crédito del Perú, el cual el 20% recibió con un 2.55% mensual de interés, el 15% lo hizo en el 1.50% de interés y el 10% no precisó el porcentaje de interés; mientras que el 15% de empresarios manifestaron que recibieron financiamiento de Continental, con un interés del 1.50% mensual; por otro lado el 20% de empresario encuestados nos confirmaron que recibieron financiamiento del Scotiabank con el 15%

con una tasa del 2.55 y el 5% con una tasa del 1.50% de interés mensual; el otro 15% de empresarios recibieron financiamiento del Interbank con el 10% con un interés del 1.50% de interés mensual y un 5% con una tasa de interés del 2.55% mensual y por último el 5% restante de empresarios manifestaron que recibieron financiamiento del CrediScotia el cual no precisa el interés mensual.

g) El 40% solicitó crédito 3 veces, un 10% de encuestados solicitaron 2 veces, el 5% solo una vez, mientras que el 15% solicitó crédito más de 3 veces y el 30% de encuestados no precisaron.

h) El 40% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, afirman que invirtieron en el mejoramiento y/o ampliación del local, el 20% precisa que invirtieron en activo fijos, un 10% manifestaron que, en capital de trabajo, el otro 10% dijo que invirtieron en otras cosas, y el 20% no precisó; el cual los resultados se asemejan a lo dicho por Vásquez (2016), que los microempresarios invirtieron en mejoramiento y ampliación de sus locales, capital de trabajo y activos fijos; de tal manera Vega (2014) manifiesta en su investigación que una menor parte de las mypes financiadas invirtieron el crédito obtenido en el mejoramiento de sus locales y la mayoría en compra de activos fijos; Gamarra (2011) nos hace mención que el 60% han invertido sus créditos en mejoramiento y/o ampliación de locales, el 20% en capital de trabajo y el 20% en activos fijos, por su parte Vásquez Pacheco (2016) precisa que el 59% de las mypes invirtieron en capital de trabajo.

4.2.4. Respecto a la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

a) El 40% de los representantes legales en estudio, dijeron que sí recibieron capacitación cuando recibieron los créditos, el 45% manifestó que no y un 15% no precisa (ver tabla 28), asimismo el 40% dice que recibieron cuatro capacitaciones en los dos últimos años, el 20% menciona que recibió dos capacitaciones, un 15% hace referencia que recibió al menos una capacitación y el 25% no recibió ninguna

capacitación. Monroy (2014) manifestó que el 82% si recibió capacitación al momento del crédito y que el 77% se capacitaron entre una y dos veces. Contrastan los resultados con Vega (2014) quien comenta en su trabajo de investigación que la mitad de las mypes recibieron algunas capacitaciones antes de obtener un crédito financiero, en cambio Gamarra (2011) manifiesta que el 27% recibieron capacitación para obtener crédito financiero, el 45% recibieron de 2 a 3 capacitaciones en los dos últimos años, en cambio Vásquez Pacheco (2016) precisa que el 53% de los representantes legales de la mypes no recibieron ningún tipo de capacitación antes del otorgamiento de los préstamos. Algunas instituciones financieras no creen conveniente brindar capacitaciones cuando los montos a desembolsar son pequeños o a veces son los mismos empresarios que no les dan importancia a estos cursos, es parte de su informalidad. Una capacitación bien desarrollada asegura que el dinero recibido sea bien invertido y genere las utilidades necesarias para su devolución.

b) El 15% de los representantes encuestados dijo que su personal ha recibido capacitación por parte de la empresa, el 45% dijo que no recibió ningún tipo de capacitación, y el 40% no preciso su respuesta (ver tabla 31) y que el 55% se capacitaron en prestación de servicios al cliente y el 20% en otros temas., el 15 en gestión empresarial y el 10 ningún tema.

c) El 70% de los representantes legales encuestados dijeron que la capacitación es una inversión y el 60% cree que es relevante para su empresa (ver tablas 34 y 35). Estos resultados son muy similares a los de Peña (2014) donde el 100% si considera que la capacitación es una inversión, y que el 70% considera que la capacitación es relevante para sus empresas; así mismo, Vega (2014) en que la totalidad de los representantes legales encuestados lo consideran como una inversión y está ayudando a tener rentabilidad a las empresas, mientras que Gamarra manifiesta que el 64% manifiesta que la capacitación si es una inversión y el 64% consideran que la capacitación es relevante

para la empresa.

4.2.5. Respecto a la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.

d) El 70% manifestó que el financiamiento sí mejoró la rentabilidad de la empresa (ver tabla 37). El 40% considera que la capacitación ha mejorado la rentabilidad de sus empresas (ver tabla 38). Estos resultados se contradicen con los de Peña (2014) el 70% cree que el financiamiento otorgado mejora la rentabilidad de su empresa el 57% cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa. Este resultado es muy similar al de Gamarra (2011) el 64% de representantes de las MYPE dedicados al rubro de hoteles y alojamientos consideran que el financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de sus empresas y el 55% de representantes de las MYPE dedicados al rubro de hoteles y alojamientos consideran que la capacitación ha mejorado la rentabilidad de sus empresas.

e) El 50% de los representantes legales encuestados dijeron que la rentabilidad de sus empresas sí había mejorado en los dos últimos años, el 10% dice que no y el otro 40% no precisa (ver tabla 39). Estos resultados contrastan con los de Peña (2014) donde 70% afirma que la rentabilidad de su empresa mejora en los 02 últimos años.

f) En el caso de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, una de las razones para que haya un 10% que manifieste que no hubo rentabilidad en los dos últimos años, tal vez sea el recurrir a financiamiento informal (usureros) ya que debido a los altísimos intereses que cobran (entre 15% y 20% mensual) hace que el margen de utilidad de los servicios se reduzca considerablemente.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- ❖ **Respecto a los empresarios micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017**

- El 100% los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, son adultos, con edades que fluctúan entre 26 a 60.
- El 90% de los representantes legales de las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, son del sexo masculino, y el 10% son del sexo femenino.
- El 100% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, tiene educación universitaria completa.
- El 65% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, son convivientes, el 25% son casados y el 10% son divorciados.
- El 55% representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, son Administradores de ocupación, mientras el 30% son Contadores y el 15% son Abogados.

❖ **Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.**

- El 60% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, tiene de tres a cinco años en el rubro empresarial, un 20% tiene entre uno y tres años, y un 20% tiene más de siete años en el rubro empresarial.
- El 85% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, dijeron que sus negocios son formales, un 15% dijeron que sus empresas eran informales.
- El 55% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, tiene tres trabajadores permanentes, el 30% posee un trabajador permanente, y el 15% tienen cinco trabajadores permanentes.
- El 75% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, tienen un trabajador eventual, el 15% tienen tres trabajadores eventuales, y el 10% indica que no tienen

ningún trabajador eventual.

- El 65% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, se formaron para obtener ganancias, mientras que el 35% restante lo hizo como fuente de subsistencia.

❖ **Respecto al financiamiento**

- El 75% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 encuestados manifestó que el financiamiento de su actividad productiva es por terceros, y el 25% lo hizo con financiamiento propio.
- El 50% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, obtuvo financiamiento de entidades bancarias, un 25% lo recibió de entidades no bancarias, el 15% lo adquirió de usureros, y el 10% no precisó su respuesta.
- El 45% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, precisó que recibieron financiamiento del Banco de Crédito del Perú, el cual el 20% recibió con un 2.55% mensual de interés, el 15% lo hizo en el 1.50% de interés y el 10% no precisó el porcentaje de interés; mientras que el 15% de empresarios manifestaron que recibieron financiamiento de Continental, con un interés del 1.50% mensual; por otro lado el 20% de empresario encuestados nos confirmaron que recibieron financiamiento del Scotiabank con el 15% con una tasa del 2.55 y el 5% con una tasa del 1.50% de interés mensual; el otro 15% de empresarios recibieron financiamiento del Interbank con el 10% con un interés del 1.50% de interés mensual y un 5% con una tasa de interés del 2.55% mensual y por último el 5% restante de empresarios manifestaron que recibieron financiamiento del Crediscotia el cual no precisa el interés mensual.
- El 60% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, manifestaron que son las entidades bancarias, un 25% dijo que son los usureros los que otorgan mayores facilidades para la obtención del crédito, y otro 15% no precisó.
- El 40% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro

hoteles del distrito de Callería, 2017, solicito crédito 3 veces, un 10% de encuestados solicitaron 2 veces, el 5% solo una vez, mientras que el 15% solicito crédito más de 3 veces y el 30% de encuestados no precisaron cuantas veces solicitaron crédito en el 2016.

- El 45% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017, encuestados solicito al Banco Continental, mientras que el 20% solicitó al Banco de Crédito, el 15% de los encuestados manifiestan que recibió del CrediScotia, el 10% solicito del Scotiabank y por último el 10% no precisa a que entidad solicitó crédito en el 2016.
- El 50% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 encuestados, precisa que el crédito financiero solicitado fue a corto tiempo, el 25% manifiesta que fue a largo plazo, y por último el 15% restante no precisa a que tiempo fue el crédito solicitado en el 2016.
- El 40% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 manifestaron que solicitaron crédito 1 vez, el 15% precisa que solicitaron 2 veces, un 10% dijo que solicitaron 3 veces y un 35% no precisa cuantas veces solicitaron crédito en el 2017.
- El 35% de representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 solicitaron al Banco Continental, el 25% solicito al Banco de Crédito del Perú, el 20% manifestó que solicito crédito al Scotiabank, y el 20% no precisa.
- El 35% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 manifestaron que el crédito solicitado fue a corto plazo, el otro 35% fue a largo plazo el crédito solicitado, y el 30% no precisa.
- El 40% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017 afirma que invirtieron en el mejoramiento y/o ampliación del local, el 20% precisa que invirtieron en activo fijos, un 10% manifestaron que, en capital de trabajo, el otro 10%

dijo que invirtieron en otras cosas, y el 20% no precisó, el cual se asemeja a lo dice Vásquez (2008) que los microempresarios invirtieron en la ampliación y mejoramiento de sus locales, capital de trabajo y activos fijos, mientras que Vega (2014) manifiesta en su investigación que las mypes financiadas invirtieron el crédito obtenido una menor parte en el mejoramiento de sus locales y la mayoría en compra de activos fijos, Gamarra (2011), nos hace mención que el 60% ha invertido su crédito en el mejoramiento y/o ampliación de locales, el 20% en capital de trabajo y el otro 20% en activos fijos.

❖ **Respecto a la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.**

- El 40% de los representantes legales dijeron que, si recibieron capacitación, un 45% dijo que no recibieron capacitación para el otorgamiento del crédito, y otro 15% manifestó que no precisa, el 40% recibió cuatro capacitaciones en los dos últimos años, el 20% dos capacitaciones, el otro 15% tubo una sola capacitación y el 25% no precisa.
- El 40% recibió cuatro cursos de capacitación, un 25% manifestó que recibió dos capacitaciones, otro 10% recibió un curso de capacitación, y el 25% preciso que no recibió ninguna capacitación.
- El 15% de los representantes legales encuestados precisan que su personal si ha recibió capacitación, el 45% manifiestan que no recibieron ningún tipo de capacitación y el 40% no precisa.
- El 40% manifestó que recibió más de tres cursos de capacitación, el 30% dijo que recibió un curso de capacitación, un 15% dijeron que recibieron dos cursos de capacitación y el 10% no precisa.
- El 70% de los representantes legales encuestados si consideran a la capacitación como una inversión, el 5% dijeron que no consideran a la capacitación como una inversión, mientras que el 25% no precisa su respuesta.
- El 60% afirma que la capacitación como empresario es relevante para su empresa, mientras que el 10% mientras que el 10% dijo que no es

relevante y el 30% no precisa su respuesta.

- El 55% se capacitaron en la prestación de mejor servicio al cliente, un 20% recibió capacitación en otros temas, el 15% recibió capacitación en gestión empresarial y el 10% no recibió capacitación en ningún curso.

❖ **Respecto a la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017.**

- El 65% de los representantes legales afirman que el financiamiento recibido ha mejorado la rentabilidad de su empresa, mientras que el 10% manifiesta que no ha mejorado la rentabilidad, y el 25% no precisa su respuesta.
- El 40% de los representantes legales dicen que la capacitación mejoró la rentabilidad de sus empresas, mientras que el 10% dice que la capacitación no mejoró su rentabilidad y un 50% no precisó su respuesta.
- El 50% de los representantes legales encuestados manifestaron que la rentabilidad de sus empresas si ha mejorado en los dos últimos años, mientras que un 40% dijo que la rentabilidad no mejoró y un 10% no precisa.
- El 70% afirma que la rentabilidad de sus empresas no ha disminuido, mientras que el 10% manifiesta que si disminuyo de sus empresas y un 40% no precisó su respuesta.

5.2. RECOMENDACIONES

❖ **Respecto a los empresarios**

- Que se integren más personas a este rubro de la micro empresa del sector hotelero que hay oportunidad para todos especialmente para gente joven que recién están empezando a incursionar en este sector de las micros empresas.
- Que las mujeres se atrevan a participar en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, ya que no tienen ninguna limitación para trabajar en este rubro.
- Que los microempresarios continúen estudiando con la finalidad de mejorar y ampliar sus conocimientos y poner en práctica en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles.

- Que el trabajo en el micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles no sea ningún impedimento para tener más familias casadas. Ya que el matrimonio es la base fundamental del núcleo de la familia.
- Que se sigan preparándose en instituciones para optar otros grados y títulos y le sirva para mejorar su participación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles.

❖ **Respecto a las características de las microempresas**

- Que continúen en el rubro que es uno de los que nunca se va acabar porque hoy en día se está priorizando al turismo en el distrito de Callería y el sector hotelero es una pieza fundamental para dicho propósito.
- Que las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, continúe con la formalidad de las empresas que es necesario para acceder a préstamos financieros, ya sea de entidades financieras u otras entidades y así contribuyen con el crecimiento del país,
- Es necesario que las micro empresas tengan personal permanente para mayor confianza de los microempresarios y así se está brindando un trabajo para las personas que lo necesitan.
- Que los microempresarios traten de tener una menor cantidad de personal eventual, salvo que los necesiten en ocasiones que se amerite (temporadas altas).
- Que continúen con el fin y propósito por el cual los microempresarios crearon sus propias micro empresas.

❖ **Respecto al financiamiento**

- Que los microempresarios traten en lo posible de trabajar con financiamiento de familiares o amigos, para así evitar el pago de intereses y mejorar su rentabilidad.
- Que, al momento de requerir un crédito, lo primero que tienen que hacer los microempresarios es un estudio de las ofertas que tiene el sistema financiero.
- Que los microempresarios busquen una tasa de interés baja para no sobrecargarse con deudas y así obtener una mayor rentabilidad

- Que las entidades ya sean financieras y no financieras brinden a los microempresarios mayores facilidades al solicitar un crédito.
- Que los microempresarios eviten de solicitar créditos a no ser que sea algo planificado y/o necesarios para la micro empresa.
- Que estudien a las entidades financieras de la zona para que puedan tomar una decisión al respecto y así buscar la mejoría de la micro empresa pagando bajos interés y tener una mejor rentabilidad.
- Que los microempresarios al momento de solicitar créditos estas sean a un largo plazo con un interés bajo para que tenga una mayor rentabilidad.
- Que soliciten el préstamo la cantidad que puedan devolver sin afectar la rentabilidad, e invertir ese crédito pensando en el mejoramiento de la micro empresa para tener una mejor rentabilidad.

❖ **Respecto a la Capacitación**

- Los microempresarios deberían recibir capacitación para tener mayor conocimiento, antes de solicitar un crédito financiero, ya que eso les permitirá tomar una mejor decisión para la micro empresa.
- Los microempresarios deberían más de capacitaciones para ampliar sus conocimientos en los distintos temas de las micro empresas.
- Los microempresarios deberían de seguir capacitándose porque por medio de las capacitaciones tendrán mayor conocimiento de cómo pueden obtener una mejor rentabilidad.
- Deberían de capacitar a su personal ya que cuando más capacitaciones tienen mejor será sus rendimientos en el trabajo.
- Deberían de invertir en capacitaciones porque así brindarían un mejor servicio a sus clientes y poder mejorar su rentabilidad.

❖ **Respecto a la rentabilidad**

- Se recomienda que los microempresarios inviertan de acuerdo a su visión con la finalidad de obtener mayores ingresos.
- Se recomienda tener más capacitaciones porque de acuerdo a ello se tendrá más conocimientos de cómo financiar e invertir en la micro empresa y así tener una mejor rentabilidad.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albújar & Osorio (2014) La Capacitación de las Mypes [Citado 2017 Junio 07]
Disponible
en:<http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/archivo/121633/tarea/66057/12163320131127105441.pdf>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2010) *Informe sostiene que gobierno ha avanzado en normas* [Citado 2017 Mayo 11] Disponible en:
<http://historico.elpais.com.uy/100826/pecono-510905/economia/destacan-acceso-de-mypes-a-credito/>
- Benavides (2012)“La calidad y productividad en el sector hotelero andaluz”[Citado 2017 Mayo 19], Disponible en:
<https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5049/Tesis%20Doctoral%20de%20Carlos%20Guillermo%20Benavides%20Chic%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- Calancha Zuñiga,N. A. (2011) , *La importancia de las MYPE frente a una crisis Teórico Accidental.*; [Citado 2017 Mayo 11]
<http://niefcz.wordpress.com/2011/08/17/la-importancia-de-las-mype-frente-a-una-crisis/>.
- Chiroque Zapata, J. C (2012); *Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las mypes*, [Citado 2017 Mayo 11] Disponible en:
<http://es.slideshare.net/JaimeRaulLupucheTimana/tesis-27927309>
- Coquis F. E (s.f). Consideraciones sobre las Mype (pyme en España) - LA Problemas para el acceso a Fuentes de Financiamiento [Citado 2017 Junio 07]
Disponible en: <http://www.fogapi.com.pe/fogapizips/consideraciones%20mype.pdf>
- Datos generales Región Ucayali Ways & Solutions Consultores Publicistas* [Citado 2017 Mayo 19] Disponible en: <http://www.ways-solutions.com/cducajali/region.htm>
- Diario El Peruano (2017), Ley Mype. [Citado 2017 Junio25]; Disponible en:
<http://aempresarial.com/web/informativo.php?id=5819>
- Gamarra (2011), “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo – rubro hoteles y alojamientos del casco urbano de la ciudad de Tingo María, periodo 2009 - 2010”,[Citado 2017 Mayo 25].

- Genaro Sánchez B (2007), Lineamientos de política económica para abatir el desempleo a partir de la solución de los problemas sustantivos de las empresas mexicanas, [Citado 2017 Mayo 11] Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos906/politica-desempleo-empresas/politica-desempleo-empresas2.shtml>
- Hinojosa, S. (2007) La Capacitación de la Pequeñas y medianas empresas (Mypes [Citado 2017 Junio 15] Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2007/shdr.htm>
- Jiménez, Gessa, Irimia, Morales y Ruiz. (2014). Tesis de investigación titulada: "Impacto De La Localización Y La Estructura De Mercado En La Rentabilidad De Los Establecimientos Hoteleros", [Citado 2017 Mayo 19], Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4788864>
- Loreño (2013), “Caracterización del Financiamiento y Formalización en las MYPE del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Nuevo Chimbote, periodo “2012 - 2013”[Citado 2017 Mayo 25].
- Maynas (2011) Capacitación a Mypes por Carlos Zamora [Citado 2017 Junio 07] Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/175370691/Tesis-i-Edwin>
- Medina Hernández L. A. y Flores Palomino M. F. (2011), Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las MYPE; [Citado 2017 Mayo 05] <http://www.monografias.com/trabajos87/incidencia-financiamiento-rentabilidad-mypes/incidencia-financiamiento-rentabilidad-mypes.shtml>
- Medina. L. A. (2008) Incidencia del *financiamiento* y la capacitación en la rentabilidad de claves: pymes, *mypes*, *financiamiento*, capacitación, percepción de las principales *teorías* que busca explicar la estructura del *financiamiento*, [Citado 2017 Junio 07] Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos87/incidencia-financiamiento-rentabilidad-mypes/incidencia-financiamiento-rentabilidad-mypes.shtml>
- Méndez, O. (2012), Mypes, Fundamentales para el Crecimiento Chino [Citado 2017 Mayo 11] Disponible en: <http://www.microdinero.com/index.php/spanish/nota/4458/mypesfundamentales-para-crecimiento-chino>

- Peña (2014), “Caracterización del financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de las MYPE del sector servicios - Rubro Hoteles de la ciudad de Piura, periodo 2013”, [Citado 2017 Mayo 25].
- Rainer, H. (s.f). [La productividad, el talón de Aquiles de la mype - Cartas a las PyMES](http://thesmadruga2.blogspot.com/2013/05/porque-fracasan-las-mypes.html)7 Abril 2010[Citado 2017 Mayo 19], Disponible en: <http://thesmadruga2.blogspot.com/2013/05/porque-fracasan-las-mypes.html>
- Ríos Ramos, M.y Belkys (2009) [*Esta edición es derivada de año 2006 (original)*], *Provincia de Coronel Portillo, escrito en Lima, Perú, en Villa Macias, Humberto, «Atlas Perú: 'Región Ucayali'» (en Español)*,[Citado 2017 Mayo 19], Disponible en: [http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Departamento de Ucayali&oldid=57104697](http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Departamento_de_Ucayali&oldid=57104697)
- RiveraAspicuelta J. (2012), las Mypes en el Peru, [Citado 2017 Mayo 05] Disponible en:<http://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- S.A (2011) El financiamiento en las Mypes. [Citado 2017 Mayo 29] Disponible en:[http://www.buenastareas.com/ensayos/El-Financiamiento Mypes/2499079.html](http://www.buenastareas.com/ensayos/El-Financiamiento_Mypes/2499079.html)
- S.A (2014) El financiamiento para las Mypes del rubro comercio de prendas de vestir del distrito del cercado de Arequipa. [Citado 2017 Junio 07] Disponible en:<http://www.buenastareas.com/ensayos/Financiamiento-Mypes/59214441.html>
- Serra R. (2015), ¿Qué es rentabilidad y que es riesgo de una inversión? [Citado 2017 Junio 15] <http://elcomercio.pe/economia/personal/rentabilidad-riesgo-inversion-354506>
- Silipú C, B. (s.f), Estructura de *financiamiento*en lasMYPES- [Citado 2017 Junio 07] Disponible en : <http://blogs.peru21.pe/tumismoeres/2013/02/estructura-de-financiamiento-e.html>
- Tantas Acuña L. (2010). Caracterizacion del fiananciamiento, la capacitacion y la rentabilidad de las mypes del sector comercio,rubro distribuidoras de utiles de oficina del distritode chimbote, periodo 2008-2009 [Citado 2017 Mayo 19], Disponible en: <http://es.calameo.com/read/0018735646bea24616575>
- Vásquez F. (2008). Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad del micro y pequeñas empresas del sector Tesis de Maestría en Contabilidad.

- Universidad los Ángeles de Chimbote; Chimbote, 2008. [Citado 2017 Mayo 19], Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/184424144/tesis-l>
- Vásquez Pacheco F. (2016), Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las mypes de Pucallpa, Ucayali, 201, [Citado 2017 Mayo 25], Disponible en: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/1397/1160>
- Vega(2014),“Caracterización del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro Hoteles y Restaurantes en la provincia de Huancavelica, departamento de Huancavelica, periodo 2012-2013”,[Citado 2017 Mayo 25].
- Vela Meléndez L. (2007), Caracterización de las micro y pequeñas empresas (mypes) en el Perú y desempeño de las micro finanzas. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú; [Citado 2017 Mayo 05]<http://www.monografias.com/trabajos46/microfinanzas-peru/microfinanzas-peru2.shtml>
- Verheugen, G. (2007), “Las empresas frente a la nueva cultura de calificación”; [Citado 2017 Mayo 11] Disponible en: versión PDF http://ec.europa.eu/enterprise/newsroom/cf/getdocument.cfm?doc_id...
- Vigil Lazo. V (2008). Formación, crecimiento y proyección de las MyPES (Perú). [Citado 2017 Mayo 05]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos58/mypes/mypes.shtml>

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS DE PUBLICACION DE ARTICULO CIENTIFICO

Yo, Erick Ricky Oroche Lopez, identificado con DNI N° 73017202, estudiante de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, facultad de Ciencias Contables, financieras y administrativas, Escuela profesional de Contabilidad, con el artículo científico titulado: “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, del distrito de Calleria,2017”

Declaro bajo juramento:

- 1) El artículo es de mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado: es decir, no ha sido copiado de algún trabajo de investigación efectuada por mi persona.
- 4) El artículo es inédito, es decir, no ha sido presentado para su publicación en alguna revista científica ni medio de difusión físico o electrónico.
- 5) De identificarse la falta (fraude –datos falsos), plagio (información sin citar a los autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- 6) Si el artículo fuese aprobado para su publicación cedo mis derechos patrimoniales y otorgo a la la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote la publicación del documento en las condiciones procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Pucallpa, 27 de diciembre de 2017

.....

Erick Ricky Oroche López

DNI N° 73017202

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA				
					TIPO Y NIVEL	POBLACIÓN	INSTRUMENTO		
Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, del distrito de Calleria,2017.	FORMULACION ¿Cuáles son las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, del distrito de Calleria,2017??	GENERAL Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, del distrito de Calleria,2017.	Financiamiento	- Crédito. - Entidades financieras. - Tasa de interes. - Monto del Crédito. - Recibe capacitación. - Nro. De capacitaciones. - Trabajadores son capacitados - Es importante la capacitación - Mejoró la rentabilidad.	Cuantitativo-Descriptivo	La población estará conformada por propietarios de las Micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, del distrito de Calleria,2017.	Cuestionario de preguntas cerradas		
		ESPECÍFICOS * Describir las principales características del financiamiento en el ámbito delas micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, del distrito de Calleria,2017 * Describir las principales	Capacitación		DISEÑO			TÉCNICA	ANÁLISIS DE DATOS
					No experimental - transversal - retrospectivo - descriptivo			Se aplicará la técnica de la encuesta	Se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizará como soporte el programa Excel y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión 20 (Programa de estadística para ciencias sociales).

	<p>características de la capacitación en el ámbito de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, del distrito de Calleria,2017.</p> <p>* Describir las principales características, de la rentabilidad en el ámbito de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, del distrito de Calleria,2017.</p>	<p>- Mejoró la rentabilidad de su empresa gracias a la capacitación.</p> <p>- Mejora la rentabilidad de su empresa gracias al financiamiento.</p>			
--	--	---	--	--	--

Anexo 1. Cuestionario

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE



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

ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN-COORDINACIÓN DE
INVESTIGACIÓN-CONTABILIDAD**

**“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las
micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de
Callería, 2017”**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callería, 2017”**

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

.

Encuestador (a): Erick Ricky Oroche López, Fecha:/...../.....

I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MYPE:

1.1 Edad del representante legal de la empresa:

1.2 Sexo:

Masculino (....) Femenino (....).

1.3 Grado de instrucción:

Ninguno (....) Primaria completa (....) Primaria Incompleta (....)

Secundaria completa (....) Secundaria Incompleta (....) Superior universitaria completa (....) Superior universitaria incompleta (....) Superior no

Universitaria Completa (....) Superior no Universitaria Incompleta (....)

1.4 Estado Civil:

Soltero (....) Casado (....) Conviviente (....) Divorciado (....) Otros (....)

1.5 Profesión.....Ocupación.....

II. PRINCIPALES CARACTERISTICAS DE LAS MYPES

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

III. DEL FINANCIAMIENTO DE LAS MYPES:

- 3.1 Cómo financia su actividad productiva: Con financiamiento propio (autofinanciamiento): Si.....No.....Con financiamiento de terceros: Si.....No.....Otros especificar.....
- 3.2 Si el financiamiento es de terceros: A que entidades recurre para obtener financiamiento: Entidades bancarias (especificar el nombre de la entidad bancaria).....Que tasa de interés mensual paga..... Entidades no bancarias (especificar el nombre de las entidades no bancarias).....Qué tasa de interés mensual paga..... Prestamistas usureros.....Qué tasa de interés mensual paga..... Otros (especificar).....Que tasa de interés mensual paga..... Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito.: Las entidades bancarias.....Las entidades no bancarias.....los prestamistas usureros.....
- 3.3 En el año 2016: Cuántas veces solicitó crédito.....A qué entidad financiera.....El crédito fue de corto plazo.....El crédito fue de largo plazo.....Qué tasa de interés mensual pagó.....los créditos otorgados fueron en los montos solicitados: Si.....No.....Monto promedio otorgado.....
- 3.4 En el año 2017: Cuántas veces solicitó crédito.....A qué entidad financiera (especificar).....El crédito fue de largo plazo:

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

Monto promedio otorgado.....

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

IV DE LA CAPACITACIÓN A LAS MYPES:

4.1 Recibió Ud. Capacitación para el otorgamiento del crédito financiero: Si.....No.....

4.2 Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. En los últimos dos años: Uno.....Dos.....Tres.....Cuatro.....Más de 4.....

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

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

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

01 Curso..... 02 Curso..... 03 Cursos..... Más de 3 cursos.....

4.5 En qué año recibió más capacitación:2016.....2017.....

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

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

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

V. DE LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES:

5.1 Cree que el financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su empresa: Si..... No.....

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

5.2 Cree Ud. Que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos 2 años: Si.....No.....Cree Ud. Que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en los últimos 2 años Si.....No.....

5.3 El año 2017 fue mejor en rentabilidad para su empresa que el año 2016
Si.....No.....

5.4 El año 2016 fue mejor en rentabilidad para su empresa que el año 2017
Si.....No.....

Pucallpa, Junio del 2017.

TABLA DE FIABILIDAD

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	20	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.988	.992	39

Matriz de covarianzas entre elementos

	Sexo de los representantes legales de las MYPE S	Estado civil de los representantes legales	Profesión u ocupación de los representantes legales	Tiempo y años que se encuentra en el sector y rubro empresarial	Formalidad de las MYPES	Número de trabajadores permanentes	Números de trabajadores eventuales?	Motivos de formación de las MYPES	¿Cómo financia su actividad productiva?	financiamientos de terceros	Institución financiera que recibieron financiamiento	¿De qué tipo de entidades financieras ha obtenido los créditos?	En el año 2016: ¿Cuántas veces solicitó o recibió financiamiento?	En el año 2016: ¿A qué tipo de entidad financiera solicitó o recibió financiamiento?	En el año 2016: ¿Qué tasa de interés mensual pagó?	En el año 2016: ¿Cuántos créditos fueron en los montos solicitados?	En el año 2016: ¿Cuánto es el monto del crédito solicitado?	En el año 2017: ¿Cuántas veces solicitó o recibió financiamiento?	En el año 2017: ¿A qué tipo de entidad financiera solicitó o recibió financiamiento?	En el año 2017: ¿Qué tasa de interés pagó?	En el año 2017: ¿Cuántos créditos fueron en los montos solicitados?	En el año 2017: ¿Cuánto es el monto del crédito solicitado?	En el año 2017: ¿Cuántas veces solicitó o recibió financiamiento?	En el año 2017: ¿A qué tipo de entidad financiera solicitó o recibió financiamiento?	En el año 2017: ¿Qué tasa de interés pagó?	En el año 2017: ¿Cuántos créditos fueron en los montos solicitados?	En el año 2017: ¿Cuánto es el monto del crédito solicitado?	Recibió capacitación en los últimos años?	¿Cuántos cursos de capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó usted?	personal de su empresa: ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?	¿Cuántos años recibió más capacitación?	¿sidera usted que la capacitación como empresario es una inversión para	¿sidera usted que la capacitación de sus trabajadores	¿En qué temas se capacitó?	¿usted ha mejorado la rentabilidad de su empresa?	¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa	usted que la rentabilidad de su empresa	usted que la rentabilidad de su empresa	
Sexo de los representantes legales de las MYPE S	.095	.121	.121	.105	.089	.121	.100	.068	.026	.226	.242	.011	.216	.205	.300	.105	.100	.105	.142	.211	.332	.100	.142	.105	.168	.221	.074	.195	.221	.100	.311	.216	.074	.126	.174	.121	.147	.137	.095
Estado civil de los representantes legales	.121	.345	.345	.316	.129	.345	.218	.161	.224	.450	.558	.274	.466	.745	.708	.376	.368	.445	.474	.766	.376	.418	.368	.432	.668	.311	.761	.721	.376	.587	.466	.284	.337	.897	.345	.305	.321	.384	
Profesión u ocupación de los representantes legales?	.121	.345	.450	.368	.182	.450	.271	.213	.224	.555	.716	.274	.624	.955	.918	.421	.482	.474	.550	.579	.871	.482	.524	.421	.484	.774	.363	.918	.932	.482	.692	.571	.284	.389	.950	.345	.358	.374	.489
Tiempo y años que se encuentra en el sector y rubro empresarial	.105	.316	.368	.421	.158	.368	.263	.211	.211	.526	.684	.211	.579	.789	.842	.421	.421	.421	.474	.526	.842	.421	.526	.421	.474	.737	.368	.842	.842	.421	.632	.526	.263	.316	.947	.316	.316	.316	.421
Formalidad de las MYPES	.089	.129	.182	.158	.134	.182	.150	.103	.039	.287	.337	-.011	.324	.308	.450	.158	.150	.158	.187	.263	.392	.150	.213	.158	.200	.279	.111	.292	.332	.150	.361	.271	.084	.137	.261	.129	.168	.153	.142
Número de trabajadores permanentes	.121	.345	.450	.368	.182	.450	.271	.213	.224	.555	.716	.274	.624	.955	.918	.421	.482	.474	.550	.579	.871	.482	.524	.421	.484	.774	.363	.918	.932	.482	.692	.571	.284	.389	.950	.345	.358	.374	.489
Números de trabajadores eventuales?	.100	.218	.271	.263	.150	.271	.261	.139	.118	.376	.463	.137	.424	.524	.676	.263	.261	.263	.308	.368	.587	.261	.387	.263	.347	.479	.247	.518	.532	.261	.471	.371	.168	.221	.613	.218	.232	.226	.258
Motivos de formación de las MYPES	.068	.161	.213	.211	.103	.213	.139	.239	.092	.424	.558	.063	.545	.508	.524	.263	.350	.316	.366	.368	.582	.350	.339	.263	.326	.458	.258	.682	.616	.350	.455	.439	.126	.179	.450	.161	.253	.216	.332
¿Cómo financia su actividad productiva?	.026	.224	.224	.211	.039	.224	.118	.092	.197	.224	.316	.263	.250	.539	.408	.263	.276	.263	.303	.263	.434	.276	.276	.263	.263	.447	.237	.566	.500	.276	.276	.250	.211	.211	.724	.224	.158	.184	.289
Si el financiamiento es de terceros: ¿De qué tipo de entidades financieras ha obtenido los créditos?	.226	.450	.555	.526	.287	.555	.376	.424	.224	1.082	1.295	.168	1.150	1.271	1.339	.632	.745	.684	.813	.947	1.450	.692	.839	.632	.800	1.089	.574	1.445	1.405	.797	1.218	1.045	.337	.495	1.108	.450	.674	.584	.805
Institución financiera de la que recibieron financiamiento	.242	.558	.716	.684	.337	.716	.463	.558	.316	1.295	1.747	.232	1.537	1.726	1.653	.789	1.042	.895	1.126	1.158	1.821	.937	1.126	.789	1.021	1.389	.779	2.021	1.916	1.095	1.463	1.326	.463	.621	1.505	.558	.821	.747	1.084
¿Qué tasa de interés mensual pagó?	.011	.274	.274	.211	-.011	.274	.137	.063	.263	.168	.232	.568	.179	.716	.411	.263	.347	.316	.358	.263	.484	.347	.305	.263	.358	.568	.347	.674	.568	.347	.242	.232	.242	.295	.905	.274	.168	.232	.379

Qué entidades financieras otorga mayores facilidades?	.216	.466	.624	.579	.324	.624	.424	.545	.250	1.150	1.537	.179	1.524	1.424	1.482	.684	.950	.789	1.008	1.000	1.571	.845	.929	.684	.916	1.205	.700	1.850	1.679	.950	1.266	1.155	.358	.516	1.229	.466	.716	.616	.900
En el año 2016: ¿Cuántas veces solicitó crédito?	.205	.745	.955	.789	.308	.955	.524	.508	.539	1.271	1.726	.716	1.424	2.366	1.887	.947	1.261	1.105	1.308	1.316	2.008	1.155	1.282	.947	1.137	1.742	.932	2.361	2.321	1.313	1.524	1.371	.642	.853	2.192	.745	.863	.911	1.363
En el año 2016: ¿A qué entidad financiera solicitó el crédito?	.300	.708	.918	.842	.450	.918	.676	.524	.408	1.339	1.653	.411	1.482	1.887	2.134	.947	.992	1.000	1.134	1.316	1.971	.992	1.213	.947	1.095	1.647	.795	1.924	1.963	.992	1.624	1.324	.558	.768	1.945	.708	.800	.784	.984
En el año 2016: ¿A qué tiempo fue el crédito solicitado?	.105	.368	.421	.421	.158	.421	.263	.263	.263	.632	.789	.263	.684	.947	.947	.526	.526	.526	.579	.632	.947	.526	.579	.526	.526	.842	.421	1.053	1.000	.526	.737	.632	.316	.368	1.105	.368	.368	.368	.526
En el año 2016: ¿Qué tasa de interés pago?	.100	.376	.482	.421	.150	.482	.261	.350	.276	.745	1.042	.347	.950	1.261	.992	.526	.787	.632	.782	.737	1.113	.682	.703	.526	.663	.953	.563	1.466	1.374	.787	.839	.792	.326	.432	1.139	.376	.495	.489	.784
En el año 2016: Los créditos otorgados fueron en los montos solicitados	.105	.368	.474	.421	.158	.474	.263	.316	.263	.684	.895	.316	.789	1.105	1.000	.526	.632	.632	.684	.684	1.053	.632	.632	.526	.579	.947	.474	1.211	1.158	.632	.789	.737	.316	.421	1.105	.368	.421	.421	.632
En el año 2016: ¿Cuánto es el monto del crédito solicitado?	.142	.445	.550	.474	.187	.550	.308	.366	.303	.813	1.126	.358	1.008	1.308	1.134	.579	.782	.684	.871	.789	1.234	.729	.739	.579	.726	1.068	.584	1.503	1.384	.782	.939	.850	.400	.505	1.261	.445	.537	.521	.774
En el año 2017: ¿Cuántas veces solicitó crédito?	.211	.474	.579	.526	.263	.579	.368	.368	.263	.947	1.158	.263	1.000	1.316	1.316	.632	.737	.684	.789	.947	1.368	.684	.789	.632	.737	1.105	.526	1.368	1.421	.737	1.158	.947	.368	.526	1.211	.474	.579	.579	.737
En el año 2017: ¿A qué entidad financiera solicitó el crédito?	.332	.766	.871	.842	.392	.871	.587	.582	.434	1.450	1.821	.484	1.571	2.008	1.971	.947	1.113	1.053	1.234	1.368	2.239	1.061	1.261	.947	1.221	1.774	.889	2.182	2.089	1.166	1.745	1.518	.600	.811	1.950	.766	.937	.900	1.174
En el año 2017: ¿A qué tiempo fue el crédito solicitado?	.100	.376	.482	.421	.150	.482	.261	.350	.276	.692	.937	.347	.845	1.155	.992	.526	.682	.632	.729	.684	1.061	.682	.650	.526	.611	.953	.511	1.308	1.216	.682	.787	.739	.326	.432	1.139	.376	.442	.437	.679
En el año 2017: ¿Qué tasa de interés pago?	.142	.418	.524	.526	.213	.524	.387	.339	.276	.839	1.126	.305	.929	1.282	1.213	.579	.703	.632	.739	.789	1.261	.650	.871	.579	.726	1.016	.584	1.371	1.332	.755	.966	.876	.347	.453	1.287	.418	.537	.521	.774
En el año 2017: Los créditos otorgados fueron en los montos solicitados	.105	.368	.421	.421	.158	.421	.263	.263	.263	.632	.789	.263	.684	.947	.947	.526	.526	.526	.579	.632	.947	.526	.579	.526	.526	.842	.421	1.053	1.000	.526	.737	.632	.316	.368	1.105	.368	.368	.368	.526
En el año 2017: ¿Cuánto es el monto del crédito solicitado?	.168	.432	.484	.474	.200	.484	.347	.326	.263	.800	1.021	.358	.916	1.137	1.095	.526	.663	.579	.726	.737	1.221	.611	.726	.526	.779	.989	.611	1.305	1.200	.716	.926	.811	.347	.453	1.168	.432	.537	.495	.695
En qué fue invertido el crédito	.221	.668	.774	.737	.279	.774	.479	.458	.447	1.089	1.389	.568	1.205	1.742	1.647	.842	.953	.947	1.068	1.105	1.774	.953	1.016	.842	.989	1.568	.768	1.858	1.779	.953	1.321	1.153	.558	.716	1.879	.668	.695	.705	.958
Recibió capacitación	.074	.311	.363	.368	.111	.363	.247	.258	.237	.574	.779	.347	.700	.932	.795	.421	.563	.474	.584	.526	.889	.511	.584	.421	.611	.768	.537	1.111	.979	.616	.616	.595	.274	.326	.995	.311	.389	.358	.600

¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido usted en los últimos dos años?	.195	.761	.918	.842	.292	.918	.518	.682	.566	1.445	2.021	.674	1.850	2.361	1.924	1.053	1.466	1.211	1.503	1.368	2.182	1.308	1.371	1.053	1.305	1.858	1.111	2.871	2.542	1.518	1.624	1.534	.663	.821	2.313	.761	.958	.942	1.511
Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó usted?	.221	.721	.932	.842	.332	.932	.532	.616	.500	1.405	1.916	.568	1.679	2.321	1.963	1.000	1.374	1.158	1.384	1.421	2.089	1.216	1.332	1.000	1.200	1.779	.979	2.542	2.516	1.374	1.637	1.468	.611	.821	2.142	.721	.905	.916	1.379
El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?	.100	.376	.482	.421	.150	.482	.261	.350	.276	.797	1.095	.347	.950	1.313	.992	.526	.787	.632	.782	.737	1.166	.682	.755	.526	.716	.953	.616	1.518	1.374	.892	.892	.845	.326	.432	1.139	.376	.547	.542	.889
¿Cuántos cursos de capacitación recibió?	.311	.587	.692	.632	.361	.692	.471	.455	.276	1.218	1.463	.242	1.266	1.524	1.624	.737	.839	.789	.939	1.158	1.745	.787	.966	.737	.926	1.321	.616	1.624	1.637	.892	1.524	1.213	.432	.642	1.350	.587	.758	.753	.889
¿En qué años recibió más capacitación?	.216	.466	.571	.526	.271	.571	.371	.439	.250	1.045	1.326	.232	1.155	1.371	1.324	.632	.792	.737	.850	.947	1.518	.739	.876	.632	.811	1.153	.595	1.534	1.468	.845	1.213	1.103	.358	.516	1.176	.466	.663	.616	.847
¿Considera usted que la capacitación como empresario es una inversión?	.074	.284	.284	.263	.084	.284	.168	.126	.211	.337	.463	.242	.358	.642	.558	.316	.326	.316	.400	.368	.600	.326	.347	.316	.347	.558	.274	.663	.611	.326	.432	.358	.274	.274	.811	.284	.232	.253	.337
¿Considera usted que la capacitación como empresario es relevante para su empresa?	.126	.337	.389	.316	.137	.389	.221	.179	.211	.495	.621	.295	.516	.853	.768	.368	.432	.421	.505	.526	.811	.432	.453	.368	.453	.716	.326	.821	.821	.432	.642	.516	.274	.379	.863	.337	.337	.358	.442
¿En qué temas se capacitaron sus trabajadores?	.174	.897	.950	.947	.261	.950	.613	.450	.724	1.108	1.505	.905	1.229	2.192	1.945	1.105	1.139	1.105	1.261	1.211	1.950	1.139	1.287	1.105	1.168	1.879	.995	2.313	2.142	1.139	1.350	1.176	.811	.863	2.871	.897	.726	.795	1.174
¿Cree usted que el financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su empresa?	.121	.345	.345	.316	.129	.345	.218	.161	.224	.450	.558	.274	.466	.745	.708	.368	.376	.368	.445	.474	.766	.376	.418	.368	.432	.668	.311	.761	.721	.376	.587	.466	.284	.337	.897	.345	.305	.321	.384
¿Cree usted que la capacitación ha mejorado la rentabilidad de su empresa?	.147	.305	.358	.316	.168	.358	.232	.253	.158	.674	.821	.168	.716	.863	.800	.368	.495	.421	.537	.579	.937	.442	.537	.368	.537	.695	.389	.958	.905	.547	.758	.663	.232	.337	.726	.305	.463	.400	.568
¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos dos años?	.137	.321	.374	.316	.153	.374	.226	.216	.184	.584	.747	.232	.616	.911	.784	.368	.489	.421	.521	.579	.900	.437	.521	.368	.495	.705	.358	.942	.916	.542	.753	.616	.253	.358	.795	.321	.400	.432	.558
¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en los últimos dos años?	.095	.384	.489	.421	.142	.489	.258	.332	.289	.805	1.084	.379	.900	1.363	.984	.526	.784	.632	.774	.737	1.174	.679	.774	.526	.695	.958	.600	1.511	1.379	.889	.889	.847	.337	.442	1.174	.384	.568	.558	.937

