



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO,  
CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO  
HOTELERAS EN LA REGIÓN DE AYACUCHO, 2016.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS**

**AUTORA:**

**NELVA DORISA RUIZ TINCO**

**ASESOR:**

**CPCC. YURI VLADIMIR SÁNCHEZ ESPINOZA**

**AYACUCHO\_PERU**

**2018**

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

**DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCIA**

**PRESIDENTE**

**MGTR. ORLANDO SOCRATES SAABEDRA SILVERA**

**SECRETARIO**

**MGTR. CPCC. MANUEL JESÚS GARCÍA AMAYA**

**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, quien me acompaña por el camino de mi superación personal y a la universidad católica los Ángeles de Chimbote por acogernos en su casa de estudios para la realización de nuestra carrera profesional, Brindándome las facilidades para poder culminar mi carrera profesional.

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación lo dedico A mis padres por su apoyo incondicional, por sus palabras de aliento, por incentivar me a seguir cumpliendo mis metas y así alcanzar el éxito personal y profesional.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, Determinar las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelería en la región de Ayacucho 2016; el Tipo de investigación es Descriptiva, las variables son: financiamiento, capacitación y rentabilidad, el Nivel es Cuantitativo, el diseño de investigación es no experimental, Para el recojo se Utilizó la Encuesta y el instrumento diseñado es base el cuestionario con preguntas y respuestas cerradas; de una muestra poblacional. Nos encontramos en un mundo cambiante y globalizado, es aquí donde los trabajadores tienen que adaptarse a estos cambios, esto se logra mediante la capacitación constante, porque a través de la capacitación el personal recibirá nuevos conocimientos, técnicas, estrategias para poder desempeñarse mejor dentro de su área, permitiéndole ser más eficiente y eficaz al momento de desarrollar sus actividades.

Respecto al financiamiento: En promedio, el 59% de las MYPE de la data financió su actividad económica con préstamos 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 MYPE de la data no recibió capacitación antes del otorgamiento de los préstamos y el 44% de los trabajadores de las MYPE no recibió ningún curso de capacitación. Respecto a la rentabilidad: En promedio, el 73% de las MYPE de la data comentó que la rentabilidad de las empresas mejoró en los dos últimos años.

**Palabras claves:** financiamiento, Capacitación, Rentabilidad, Mypes

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work was to determine the main characteristics of financing, training and profitability of micro and small enterprises in the hospitality service sector in the region of Ayacucho 2016; The type of research is descriptive, the variables are: financing, training and profitability, the level is quantitative, the design of research is non-experimental, for the collection was used the technique of the survey and the instrument designed is based on the questionnaire with questions and closed answers; of a population sample in a single temporary moment. We are in a changing and globalized world, this is where workers have to adapt to these changes, this is achieved through constant training, because through training the staff will receive new knowledge, techniques, strategies to be able to perform better within your area, allowing you to be more efficient and effective when developing your activities. Finally, it is concluded that in the hotels of the district of Ayacucho there is a deficiency in customer service training, therefore there is a group of customers dissatisfied with the service provided, while the other party chooses to withdraw from the establishment without acquiring service.

**Key words:** financing, training, profitability, mypes.

## CONTENIDO

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT .....	vi
CONTENIDO.....	vii
INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.1.1 Internacionales .....	4
2.1.2 Nacional .....	6
2.1.3 Regional .....	8
2.2 Bases teóricas .....	10
2.3 Marco Conceptual .....	16
III. HIPÓTESIS .....	32
IV. METODOLOGIA.....	33
4.1 Tipo de Investigación.....	33
4.2 Población y Muestra.....	33
4.3 Definición y operacionalización de la variable .....	35
4.4 Técnicas e instrumentos .....	36
4.5 Plan de análisis .....	36
4.6 Matriz de consistencia.....	37
4.7 principios éticos .....	39
V. RESULTADOS .....	40
5.1 Tabla de resultados .....	40

5.2 Analisis de Resultados .....	51
VI. CONCLUSIONES.....	53
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	54
Referencia Bibliograficas .....	54
Anexo .....	58



## INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

Tabla 1 ¿ Como se financia su negocio? .....	40
Tabla 2 ¿Si ha recibido un tipo de financiamiento interno especifique porque medio se realizo? .....	40
Tabla 3 ¿En que fue invertido el credito financiero que obtuvo? .....	41
Tabla 4 ¿ Que pagos realizo con el prestamo otorgado por las entidades financiera? .....	42
Tabla 5 ¿ Del credito a que tasa de interes se obtuvo dicho financiamiento? .....	43
Tabla 6 ¿ Reconoce Usted que la capacitacion es una inversion .....	44
Tabla 7 ¿Cuantos cursos de capacitacion ha tenido usted en el ultimo año? .....	44
Tabla 8 ¿ Recibio usted capacitacion para el otorgamiento del credito financiero? .....	45
Tabla 9 ¿ Si tuvo capacitacion ¿En que tipos de cursos participo usted? .....	46
Tabla 10 ¿ Cuantos cursos de capacitacion recibio el personal? .....	46
Tabla 11 ¿ Cree que el financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su empresa? .....	47
Tabla 12 ¿ Cree. UD que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en el ultimo año? ....	48
Tabla 13 ¿ Usted cree que la capacitacion mejora la rentabilidad de su negocio? .....	49
Tabla 14 ¿ Usted cree que el endeudamiento afecta a las mypes? .....	49
Tabla 15 ¿ Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los ulimos 2 años? 50	

## I. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de la investigación denominado: **caracterización del financiamiento y capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelería en la región de Ayacucho 2016**. El financiamiento es un recurso para las empresas para su logro de objetivos es de suma importancia en los tiempos actuales, así como también como la capacitación un conjunto de actividades didácticas orientadas a suplir las necesidades de la empresa y que se orientan hacia una ampliación de los conocimientos, habilidades y aptitudes de los empleados la cual les permitirá desarrollar sus actividades de manera eficiente, así como también con rentabilidad como objetivo primario, en la que se movilizan una serie de medios, materiales, recursos humanos y recursos financieros con el objetivo de obtener una serie de resultados .

Para las empresas hoteleras el financiamiento, capacitación y la rentabilidad es una herramienta muy importante pues se busca mejorar la calidad de los servicios de las empresas hoteleras, el mismo generara empleo porque atraves de ello se fomenta el turismo que conllevara el crecimiento económico de la región, siempre cuando presten un buen servicio a los visitantes; por cuanto, las empresas hoteleras juegan un papel muy importante en nuestra sociedad. En la actualidad, las pequeñas y medianas empresas solicitan financiamiento a las distintas entidades financieras, debido a que no cuentan con el dinero suficiente para poder solventar sus gastos, remodelar y/o ampliar su infraestructura, mejorar sus servicios, contratar personal capacitado en normativa protocolar y etiqueta, para la atención al personal usuario; quienes a través de la capacitación efectuada brindarán un buen servicio al turista y/o visitante; para lo cual se debe tener un plan de negocios; el mismo que generará empleo, consumo privado y la llegada de más turistas al distrito de Ayacucho.

En la actualidad el poco interés que tienen los propietarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio de las empresas hoteleras de región Ayacucho , ha dado paso a que no se realizan capacitaciones a su personal o trabajadores que presta sus servicios en dichos hoteles, lo que genera una baja preparación en el personal respecto al servicio que brinda en cuanto a la atención al cliente, esto no les permite crecer y diferenciarse de sus competidores, en mejorar la calidad de servicio y satisfacer oportuna y eficientemente a los clientes que frecuentan estos establecimiento.

El presente trabajo consta del planteamiento del problema, caracterización del problema, enunciado del problema, objetivos de la investigación, la justificación de la investigación, el marco teórico y conceptual, la hipótesis, la metodología de la investigación, universo y muestra, matriz de consistencia, bibliografía y los anexos correspondientes.

Enunciado del problema

¿Cuáles son las principales características del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las Mype del sector Servicio rubro hotelerías en la región de Ayacucho, 2016?

Objetivos de la investigación

Determinar las principales características del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelería en la región de ayacucho2016.

objetivos específicos

- a. Describir las principales características del financiamiento de las Mype del sector servicio rubro hotelerías en la región de Ayacucho.
- b. describir las principales características de la capacitación de las MYPES del ámbito de estudio.

- c. Describir las principales características de la rentabilidad de las Mype del sector servicio rubro hotelerías en la región de Ayacucho.

El presente proyecto de Investigación se justifica porque nos permitirá conocer a nivel descriptivo las características del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las empresas de servicios de hotelerías de la región de Ayacucho, 2016 del mismo modo, permitirá que los empresarios tomen decisiones con respecto al financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las empresas. Del mismo modo esta investigación también va servir como referencia para futuros investigadores que busquen profundizar más en el tema de la capacitación y financiamiento en atención al cliente, puesto que los hallazgos se presentan en un contexto en el que las empresas son las protagonistas de la actual economía del país y es de tal importancia una adecuada aplicación de la capacitación para el crecimiento y desarrollo de las mismas.

Finalmente tiene la metodología que comprende el tipo de investigación es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, bibliográfico y documental del caso. La población de la investigación estará conformada por 200 de las empresas hoteleras en la region de Ayacucho.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 internacionales

**Bonifacio**, (2017) en su trabajo de investigación denominado financiamiento de las pymes y crecimiento económico en México (2000 – 2015) un análisis sub nacional, la cual se lleva a cabo en el territorio mexicano y presentada en la Universidad Nacional Autónoma de México, en la facultad de estudios superiores Acatlán, donde como objetivo general establecen en describir el financiamiento de las Pymes y crecimiento económico en México y para lo cual emplean la siguiente metodología del tipo descriptiva y diseño es documental y llegando a las siguientes conclusiones que las entidades bancarias son los elementos esenciales en el otorgamiento de crédito para que las empresas puedan llevar a cabo planes de inversión acumuladas y que los bancos destinan solamente una quinta parte de sus recursos al otorgamiento de créditos y estos se concentran en gran medida en sectores no productivos como consumo, servicios, comercio, intermediarios financieros no bancarios y respecto al financiamiento en México se puede decir que es escaso, caro y concentrado, con acceso limitado a empresas de gran tamaño, lo que repercutido en la consolidación de una estructuras oligopólicas en los tres sectores económicos.

**Sánchez** , (2016) En su estudio denominado “Evaluación de la percepción de la calidad en el servicio de hotel asiática” cuyo objetivo general fue medir la percepción de los Clientes sobre el nivel de atención al cliente del hotel, ubicado en la ciudad de Puebla, del uso de las herramientas tecnológicas de apoyo a esta área, disponibles hoy en día, para lo cual aplicaron una investigación descriptiva, diseño de tipo no experimental y cuantitativo, con una muestra de 7 hoteles. Conclusiones: La rapidez del servicio fue sumamente criticada, ya que el 16,1% consideró que esta fue de muy mala a regular, en o lugar, se mostró cierto descontento entre el

precio y la calidad con un promedio de 4,31 lo cual puede ser consecuencia de inconformidades de otros aspectos.

**Duran , (2014)** En su 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. La productividad puede medirse desde un punto de vista parcial o total, dependiendo de los objetivos que se persigan 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 8 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 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. 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.

### **2.1.2 Nacional**

**Jiménez , (2017)** en la investigación cuyo título, “caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro ferreterías en la ciudad de Sullana, año 2015”, según el objetivo determinar y describir las principales características del financiamiento de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro ferreterías en la ciudad de Sullana, año 20 (miler) (jensen, 2014)<sup>15</sup>,cuyo metodología es descriptiva, el autor concluye que la mayoría de los propietarios y/o representantes son adultos su edad fluctúa entre los 26 – 60 Años, más de la mitad son de sexo masculino y cuentan con pareja conyugal. Siendo potenciales prospectos para las entidades financieras ya que como adultos han adquirido una conciencia y están en su máximo crecimiento como persona, así mismo tienen ya una vida familiar realizada y estable.

**Ruiz , (2013)** en su investigación “Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el hospedaje de la ciudad de Trujillo” cuyo objetivo consistió en elaborar un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio, llegando a conclusión que las principales características de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, son las siguientes bajo porcentaje de capacitación al trabajador, mala atención al cliente, no tiene conocimiento suficiente en la prestación de servicio, por lo que se observa que existe un deficiente capacitación al cliente en las MYPE estudiadas debido a que prevalece gran despreocupación por los clientes las principales características de los trabajadores determinadas son : La mayoría de los encuestados tienen de 18 a 22 años de edad, son de género femenino y tienen un grado de instrucción secundario, opinaron sobre la deficiente aplicación de capacitación al cliente, ya que no conocen en los gerentes característicos de entusiasmo, coherencia, seguridad.

**Pariona, (2017)** en su tesis titulada: caracterización de la formalización y el financiamiento de las Mype del sector comercio - rubro venta de prendas de vestir para damas del distrito de Nuevo Chimbote, del año 2013. Tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la formalización y el financiamiento de las Mype del sector comercio–rubro venta de prendas de vestir para damas del Distrito de Nuevo Chimbote del año 2013. La investigación fue Cuantitativa-Descriptiva; para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 15 Mype de una población de 20, a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 40% de las Mype encuestadas está debidamente formalizada, mientras que el 60% trabaja en la informalidad. En cuanto al financiamiento el 33% de las Mype encuestadas obtienen financiamiento de entidades no bancarias, el 20% utilizó financiamiento de usureros y solo el 7% utiliza financiamiento bancario. Con respecto en que invirtieron el financiamiento el 40% de los representantes de las Mype, contestaron que lo utilizaron para su capital de trabajo. Finalmente, las conclusiones son:



La gran mayoría de las Mype encuestadas no está debidamente formalizadas y se deciden por un financiamiento no bancario. Llegando a las conclusiones que el micro empresario es informal el 30% del financiamiento es de no bancarias. Como recomendación obtuvo que los micros empresarios deban de formalizarse para obtener financiamientos para que puedan tener más capital.

### **2.1.3 Regional**

**Melgar , (2014)** en su tesis determina, “caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio -rubro ferretería, periodo 2011- 2012”, cuyo objetivo es describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad, de los micros y pequeñas empresas del sector comercio rubro ferretería, periodo 2011-2012,cuyo metodología es de tipo cuantitativo nivel de la investigación fue descriptivo como conclusión que la principal característica de las Mypes del ámbito de estudio se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, y tiene más de dos y tres trabajadores eventuales, Los empresarios encuestados manifestaron que, respecto al financiamiento, sus Mypes tienen las siguientes características, obtuvo su crédito de las entidades bancarias, en el año 2011 fue a corto plazo, en el año 2011 fue de largo plazo.

**Prado , (2016)** en su tesis cuyo título es, influencia del financiamiento y la capacitación que otorga la financiera Pro empresa y sus efectos en la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas en la provincia de huamanga 2015,objetivo es determinar que el financiamiento y la capacitación que otorga la Financiera Pro empresa influye en la obtención de la rentabilidad en las Micro y Pequeñas Empresas en la Provincia de Huamanga, 2015,metodología de obtenidos investigación es bibliográfica nivel documental, concluye, Que de acuerdo a los resultados el financiamiento que otorga la financiera Pro empresa incide en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas en la Provincia de Huamanga, por tanto la prioridad de la financiera debe

ser brindar mejor servicio en el financiamiento, por cuanto también es el objetivo principal del propio.

**Otiniano, (2015)** en su trabajo de investigación denominada: Apoyo financiero para los pequeños y medianos comerciantes en la línea de abarrotes, frente a la competencia de los grandes supermercados llegados a Chimbote, periodo 2012 ; la cual es presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, sede central; correspondiente a la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas y perteneciente a la escuela profesional de Contabilidad, donde establece como objetivo principal en identificar la importancia del apoyo financiero para los pequeños y medianos comerciantes en la línea de abarrotes, para contrastar la competencia de los grandes supermercados llegados a nuestra ciudad periodo 2012. El tipo y nivel de investigación que se ha plasmado en este trabajo es la revisión bibliográfica y documental, del enfoque cualitativo y el nivel descriptivo simple, diseño de la investigación empleada es el uso de la técnica de revisión documental y bibliográfica, para lo cual no se ha presenciado ninguna población, ni muestra, por ser una investigación del tipo de diseño la cual es por revisión documentaria.

## **2.2 Bases teóricas**

### **Teoría del Financiamiento**

**Alarcón, (2011)** Desde el punto de vista teórico, el comportamiento de las empresas en materia de financiamiento a dado lugar a diversas explicaciones siendo incluso a veces contradictorios. Durante largo tiempo, la metodología consistió en el apalancamiento basado en las hipótesis fundamentales de Modigliani y Miller (1958). Donde los últimos son los únicos que afirman la ausencia del impacto del financiamiento sobre el valor de la firma, después muchos autores explican teóricamente el caso contrario.

### **el microcrédito**

**Fernández, (2003)** Se define como "todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la institución del sistema financiero prestamista".

### **Bancos.**

En el Perú, los Bancos son las instituciones reguladas que ofrecen servicios financieros múltiples, además de ofrecer servicios de depósitos, estas instituciones a partir de los años 80 empezaron a prestar a la pequeña y microempresa, actualmente algunos de los más importantes bancos participan en ese sector.

La segunda explicación está fundamentada por la corriente contractual, donde la teoría de los costos de agencia propone los medios específicos para minimizar los costos de adquisición de fondos. Estos tratan de reducir el conflicto de intereses susceptibles de aparecer entre los diferentes actores de la firma a saber: el directivo, el accionario y el acreedor. Jensen y Meckling, (1967) identifican dos tipos de conflictos: el primero de naturaleza interna,

concerniente entre los dirigentes y accionistas y el segundo en lo que respecta a los accionistas y los acreedores.

### **Tipos de fuentes de financiamiento**

**farfán, (2011)** las fuentes de financiación pueden dividirse en función de si los recursos han sido generados al interior de la empresa o si bien han surgido en su exterior. Por tanto, se distinguen dos tipos:

- **Financiación interna:** Son proporcionadas, creadas o producidas por la propia operación de la empresa, como consecuencia de la práctica comercial y el funcionamiento de las organizaciones. Entre las principales formas que se tienen son:

- Provenientes de los accionistas de la empresa.
- Nuevas aportaciones que los accionistas dan a la organización.
- Por medio de la capitalización de las utilidades de operación retenidas.

- **Financiación externa:** Son las que se proporcionan recursos que provienen de personas, empresas o instituciones ajenas a la organización. Hay diferentes modalidades en este ámbito que se han venido implementando de acuerdo con las necesidades particulares que presentan las empresas. Una de las instituciones que provee diferentes alternativas de financiamiento es la banca comercial o múltiple.

### **Factoring**

**Ilosa, (2009)** Es una herramienta financiera de corto plazo para convertir las cuentas por cobrar (facturas, recibos, letras) en dinero en efectivo, esto le permite enfrentar los imprevistos y necesidades de efectivo que tenga la empresa, es decir, una empresa puede obtener liquidez transfiriendo a un tercero crédito a cobrar derivados de su actividad comercial.

Financiamiento a largo plazo Entre las principales alternativas de financiamiento en esta modalidad se tiene:

## **Bonos**

**MEF, (2010)** es un pagaré de mediano o largo plazo, el cual es emitido por una empresa con el fin de obtener fondos del mercado financiero para el cual se pagan intereses y se redimen a una fecha de vencimiento que también se puede anticipar.

## **Acciones**

**MEF, (2011)** representan la participación patrimonial o de capital de un accionista dentro de la organización a la que pertenece, por lo cual es una alternativa viable para el financiamiento de largo plazo, dada por la emisión de acciones preferentes y acciones comunes.

## **Arrendamiento financiero o leasing**

**Ramírez , (2013)** viene a ser un contrato que se negocia entre el propietario de los bienes (acreedor) y la empresa (arrendatario) a la cual se le permite el uso de esos bienes durante un periodo determinado y mediante el pago de una renta específica. Sus estipulaciones pueden variar según la situación y las necesidades de cada una de las partes.

## **Hipotecas**

**Guzmán , (1999)** viene a ser traslado condicionado de propiedad que es otorgado por el prestatario (deudor) al prestamista (acreedor) a fin de garantizar el pago del préstamo.

## **Teoría de capacitación**

personas, de modo que los trabajadores mejoren su desempeño en el puesto de trabajo.

**Lazarín, (2009)** La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. La capacitación, por tanto, podría implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

La capacitación es capacitar a los empleados nuevas habilidades que son necesarias para que puedan desempeñar su labor de la mejor manera dentro de su labor que va ser beneficio tanto para la institución y así mismo.

**Gregory, (1989)** basándose en la teoría de la “Jerarquía de Necesidades” de Abraham Maslow para construir un enfoque sobre la motivación basado en dos supuestos contrarios de la naturaleza humana, ha generado las teorías X e Y. Según la teoría X, las personas son haraganas y necesitan la amenaza constante de la pérdida de su empleo para motivarse. Los individuos necesitan ser dirigidos y controlados, pues son incapaces (y de hecho no les interesa) adoptar nuevas responsabilidades. Un gerente adicto a la teoría X amenaza constantemente a sus empleados con el despido y otras presiones, pues cree que sólo así serán eficientes. Por el contrario, la teoría Y supone que los individuos se comprometen con su trabajo, son creativos y andan siempre en la búsqueda de nuevas responsabilidades y desafíos.

**Castañeda , (2009)** afirma que, un número importante de empresas en crisis presentan dos comportamientos frecuentes. El primero es recortar recursos del rubro de capacitación. El segundo invertir los disminuidos recursos en programas de capacitación y no en programas de aprendizaje. En ambos casos, es poco frecuente analizar la relación entre la capacitación recibida y el mejoramiento del desempeño. Se espera que quien reciba la capacitación, tenga el criterio suficiente para incorporar los conocimientos en el trabajo. Unos meses después es poco lo que se recuerda de la capacitación y menos aún de la contribución de la misma al desempeño empresarial. En estas condiciones no sorprende porque en una empresa en condición de crisis, se recorte el rubro de capacitación primero que otros (42). También afirma el autor citado que, la capacitación enfatiza en contenidos y el aprendizaje enfatiza en procesos. En la capacitación la pregunta más frecuente es qué se enseña.

**Quispe , (2011)** que estamos citando, con el propósito de contribuir a mejorar la suerte de las MYPES de modo que puedan superar algunos de sus problemas más significativos y que se

fortalezcan frente a mercados más exigentes, la OIT desarrolla la metodología de capacitación empresarial denominada: “Mayor productividad y un mejor lugar de trabajo”. Este enfoque metodológico tiene en cuenta tanto las limitaciones que confrontan como las oportunidades que ofrecen las Mypes y se adapta a las necesidades y posibilidades de esas empresas. La capacitación está dirigida a los dueños y gerentes y se ofrece bajo la forma de seminarios intensivos y prácticos.

### **Teoría de rentabilidad**

**Markowit, (2010)** La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

**Lorenzo, (2008)** La rentabilidad es lo que buscan los inversores al invertir sus ahorros en las empresas. La rentabilidad es, al menos una parte, de lo que busca el Management con sus decisiones directivas. La rentabilidad es la que miden los inversores al decidir si reinvierten sus ahorros en una determinada compañía, o si, por el contrario, retiran sus fondos. La rentabilidad es, probablemente, uno de los conceptos menos comprendidos por quienes lo utilizan a diario. En el imaginario popular, un emprendimiento que logra producir ingresos mayores que sus costos, generando resultados positivos, se considera un emprendimiento rentable.

### **¿Qué es la rentabilidad?**

La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y/o financieros con el fin de obtener ciertos resultados. Bajo esta perspectiva, la rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dichos beneficios. La rentabilidad son beneficios que va proporcionar de algo que ha sido invertido o el esfuerzo de algo que se ha hecho.

## **Niveles de rentabilidad**

**paulo, (1995)** los niveles de rentabilidad se dividen en :

**Rentabilidad económica.** La rentabilidad económica o de la inversión es una medida del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de su financiación, dado en un determinado periodo. Así, esta se constituye como un indicador básico para juzgar la eficiencia empresarial, pues al no considerar las implicancias de financiamiento permite ver qué tan eficiente o viable ha resultado en el ámbito del desarrollo de su actividad económica o gestión productiva. En otros términos, la rentabilidad económica reflejaría la tasa en la que se remunera la totalidad de los recursos utilizados en la explotación.

**Rentabilidad financiera.** Es una medida referida a un determinado periodo, del rendimiento obtenido por los capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios.

**Ccaccya (2015)** , en la revista de Actualidad empresarial “Fuentes de financiamiento empresarial”, Lima – Perú. Menciona lo siguiente concerniente al financiamiento. Se entiende por financiamiento aquellos mecanismos o modalidades en los que incurre la empresa para proveerse de recursos, sean bienes o servicios, a determinados plazos y que por lo general tiene un costo financiero. Las principales causas que generan estas necesidades de financiamiento son: - Para la operación normal (compras, gastos de operación, etc.) - Para la adquisición de activos - Para pago de deudas o refinanciamiento - Necesidades de expansión, crecimiento o desarrollo - Para iniciar un nuevo negocio.



## **2.3 Marco Conceptual**

### **financiamiento**

**Herrera ( 2016; p.5)** El financiamiento se puede clasificar tanto por sus fuentes, como por sus formas operativas (entre estas podrían ser: fideicomisos, emisión de títulos valores, deuda flotante, etc.), para el presente análisis se clasificarán en externo e interno: Financiamiento Externo: "Ingresos obtenidos por empréstitos de entes u organismos internacionales financieros, o de personas naturales o jurídicas no residentes en el país". Financiamiento Interno: "Ingresos obtenidos por empréstitos de entes u organismos financieros públicos o privados, residentes en el país".

**Roberto, ( 2009; p.9)** El financiamiento Micro Pymes se inscribe hoy en una crisis generalizada de confianza, estampida del crédito tradicional y esto hace a una de las condiciones macroeconómicas, a uno de los ejes fundamentales como es el sistema financiero que queremos, que podemos y Conservamos una banca financiera especulativa o definitivamente nos decidimos por una banca con fuerte impulso productivo, solidario, proactiva. Todo esto ha motivado el debate acerca del modo en que las pequeñas y medianas empresas pueden enfrentar estos fenómenos, esta nueva economía de escala con su tremenda potencialidad de generadoras de nuevas e ingeniosas fuentes de trabajo, su casi inveterado compe nacional, y su importante contribución en materia de inteligencia de mercados, entre otras cualidades que las distinguen parejamente y más aún, ahora, frente a la crisis de modelos económicos de concentración y sus secuelas productivas.

### **Capacitación**

**Blake, O, (1997)** La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias

internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, Educación no formal.

**Chiavenato, (2013)** es un proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y Competencias en función de objetivos definidos. la capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

**Raúl, (2004; p.9)** Se ha considerado a la capacitación como un proceso de preparación y Superación de los Recursos Humanos en las empresas. La capacitación por tanto debe ser considerada como un proceso integral sistemático y continuo de formación y desarrollo, ella forma parte de la gestión integral de los recursos humanos. Se refiere a un esfuerzo planificado por parte de una organización para facilitarle al personal el aprendizaje de las aptitudes relacionadas con su trabajo. Esas aptitudes incluyen: el conocimiento, las habilidades y los comportamientos necesarios para un desempeño exitoso del trabajo. La definición se ha ampliado para incluir la creatividad y el compartir los conocimientos.

### **Rentabilidad**

**Muñoz , (2014)** Calidad es la opción de acreditación de un trabajo, desde un punto de vista legal, como cumplidor de una expectativa. Es decir: el cumplimiento demostrado de una promesa. Si decimos que un proceso laboral es de calidad, en realidad decimos que dicho proceso se ajusta a la demanda de perfección pactada para el mismo previamente. Puede conceptuarse en su desarrollo como una opción de evaluación final o como una forma de evaluación continuada (durante el proceso y a su terminación). En el primer caso hablamos de garantía de calidad. En el segundo caso, de calidad total.

**Josefina , (2009)** La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener ciertos

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

En términos más concisos, la rentabilidad es uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo. Se puede definir, además, como el resultado de las decisiones que toma la administración de una empresa.

### **Fuentes de financiamiento**

**Anónimo (2009; p.11)** Se designa con el término de Financiamiento al conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto, siendo uno de los más habituales la apertura de un nuevo negocio. (hernandez, 2004)

### **Fuentes alternas de financiamiento**

**Pillaca (2006; p.73)** Una vez estudiadas las fuentes tradicionales de financiamiento, se presentan a continuación algunas fuentes alternativas a través de las cuales es posible conseguir recursos económicos para la educación superior. Aportes gubernamentales a través de impuestos específicos. Este mecanismo de financiamiento se produce a través de la intervención directa del Estado, con la diferencia de que los ingresos se obtienen mediante un impuesto específico fijado para tal efecto.

Una de las ventajas citadas de esta modalidad es que si la misma proviene de un impuesto progresivo incide positivamente sobre la equidad social (Hidalgo, 1996). Una de las condiciones necesarias para que esta fuente de financiamiento sea viable es la existencia de un sistema y una cultura tributarios suficientemente desarrollados.

**Howard, (2006; p.5)** Periodo de falta de financiamiento A mediados de los setenta se inició un periodo de reducción económica impuesto sobre un sistema que había experimentado crecimiento y abundancia durante los sesenta. Las universidades se preocuparon cada vez más por encontrar suficientes fondos para prolongar sus niveles existentes de actividades. Para finales de los setenta el término 'falta de financiamiento' (underfunding) formaba parte del vocabulario de los miembros de la universidad y de la mayoría de los políticos. Más que una anomalía, la falta de financiamiento de las universidades se convirtió en la norma (Buchbinder & Newson, 1990, p. 359). La reducción de los recursos financieros tuvo una serie de efectos institucionales dentro de las universidades. Una de las respuestas a la creciente escasez de fondos fue invocar la noción de eficiencia. Esto condujo a un giro, se pasó de una práctica de administración a una práctica de dirección, a estructuras directivas más centralizadas, y a la sindicalización de los cuerpos académicos.

**Miraidy, (2003)** Existen diversas fuentes de recursos que se deben analizar y evaluar, a fin de conseguir la mezcla de financiamiento más adecuada para la empresa, que permita cumplir con sus objetivos y llevar a cabo sus decisiones de inversión. Este financiamiento puede obtenerse mediante la utilización de capitales propios o mediante recursos provenientes de terceros.

### **Financiamiento mediante capitales propios**

**Anónimo (2010; p.313)** Constituyen los fondos provenientes de las operaciones de la empresa, conformado por el uso de reservas y la reinversión de utilidades retenidas. Esta última, constituye una de las principales fuentes a las cuales se recurre para financiar el crecimiento, ya que implica menor pérdida de control. Sin embargo, cuando una empresa decide financiar sus operaciones con recursos aportados por los accionistas o la utilización de reservas debe considerar el costo de esta fuente de financiamiento, es decir, el costo de oportunidad de los

propietarios, representado por la rentabilidad que dejan de percibir por no invertir sus recursos en otras alternativas de riesgo similar.

### **Financiamiento mediante recursos provenientes de terceros**

Se origina cuando los fondos no provienen de la propia empresa, sino de fuentes externas. Generalmente, para adquirir activos fijos efectuar procesos de expansión, las empresas utilizan financiamiento a largo plazo, acudiendo a la oferta pública de títulos, préstamos a la banca (pública y privada); obtención de recursos por fusiones y adquisiciones y el arrendamiento financiero. Por otra parte, además del financiamiento a largo plazo, las empresas generalmente utilizan financiamiento a corto plazo.

### **El problema de acceso al crédito para las pymes**

**Ferraro , (2011)** Nos dice que la baja participación de las empresas de menor tamaño en el crédito al sector privado es un problema que aqueja a todas las economías modernas desde hace muchos años. Las argumentaciones que suelen esgrimirse para explicar esta baja participación son de diversa índole. Una de las principales se basa en la existencia de fallas en el funcionamiento de los mercados de créditos, esencialmente, por la insuficiente información con que cuentan los bancos para realizar las evaluaciones de riesgo. La cantidad de recursos canalizados, también se ve influida por el método de selección de beneficiarios predominante; este depende, por un lado, de la información que se encuentra disponible, y, por el otro, de las características de las entidades que operan en el mercado. La experiencia indica que las empresas pequeñas tienen mayor facilidad para obtener financiamiento cuando: predominan los bancos públicos, la banca privada es de capital nacional, existen instituciones más chicas y con mayor flexibilidad y se dispone de un banco nacional de desarrollo.

## **Características del financiamiento**

**Anónimo , (2011)** determina:

El financiamiento es condicional a los resultados del análisis de la información proporcionada en el Formulario de Solicitud de Financiamiento.

### **El financiamiento no se constituye en un crédito**

para la empresa y no se cobran intereses por el mismo. Tampoco se constituye en una donación, a fin de exigir a la empresa responsabilidad en el manejo de los fondos eventualmente otorgados. Las condiciones de devolución del financiamiento a las instituciones seleccionadas serán pactadas y negociadas al momento de ser otorgado. En caso de ser elegidas para acceder al financiamiento la empresa se beneficiará Automáticamente de la experticia de las instituciones involucradas en temas de desarrollo Tecnológico, gestión, marketing, apertura de mercados, etc., a través del desarrollo de un plan de inversión diseñado de manera conjunta con la empresa.

### **En caso de no ser elegidas para acceder al financiamiento**

la empresa se beneficiará de un informe oficial de esta decisión que incluye un análisis objetivo y confidencial de las ventajas y desventajas competitivas de su actividad con respecto a otras actividades similares.

### **Financiamiento para el desarrollo: problemas y tendencias**

**Stallings, (2006)** El acceso al financiamiento es un aspecto fundamental del proceso de desarrollo en las economías emergentes. Aunque en la actualidad este punto de vista puede parecer obvio, no siempre se aceptó tan ampliamente. La tendencia en la economía del desarrollo durante la mayor parte de la posguerra fue centrarse en el sector “real” de la economía, es decir, la industrialización, la transferencia de tecnología y el intercambio internacional de mercancías, dejándose de lado al sector financiero. En la medida en que el financiamiento integró el conjunto de temas prioritarios, la atención se centró en el

financiamiento internacional: la inversión extranjera directa, la asistencia bilateral y multilateral y los préstamos de bancos comerciales internacionales.

### **Beneficios de la capacitación**

**Hernández (2004, p.16)** Beneficios de la capacitación La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización. Cómo Beneficia la capacitación a las organizaciones: Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas. Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.

**Ortega (2014)** Si la capacitación es entendida como formación, debe centrarse en la acción, enfrentando los problemas que se viven en la realidad del trabajo, analizándolos y resolviéndolos a través de la aplicación o transferencia del conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores en sus puestos de trabajo. Para ello es fundamental que el área de capacitación involucre desde la elaboración hasta el seguimiento de cada proyecto, a todos los actores que se vinculen al mismo, especialmente a los jefes operativos. La capacitación no es la varita mágica que solucionará todos sus problemas, pero puede ayudar en la medida en que los conceptos sean aplicados, ejecutados y evaluados, así como el grado de motivación que el personal tenga con respecto a ser capacitado, conociendo los beneficios que pueden obtener de ello. Mucha de la capacitación pudiera parecer especializada pero también existen las necesidades básicas en cuanto al puesto y trabajo en sí mismo, cómo organizarlo, adónde dirigirse, cómo ser más eficientes o cómo mejorar la comunicación; recordemos que muchos aspectos básicos del trabajo pueden no estar bien definidos o poco claros, por lo que hay que capacitar en esa área hasta que no quede una sola duda.

**Jorge , (2004; p.5)** La capacitación para el micro emprendimiento es una formación de tipo técnico que ahonda en la íntima apetencia personal del conocimiento fáctico. Todos los emprendedores rápidamente se vinculan fuertemente con el qué hacer, y el cómo hacerlo, y

todo esfuerzo formativo en esa dirección sólo converge a la profundización de los saberes técnicos que sólo tienen un efecto de especialización en la capacidad productiva.

### **Importancia del financiamiento**

**Eladio, F. (2014)** La capacitación debe comenzar por el propietario de la empresa quien debe reconocer la importancia que tiene y apoyar a todo su equipo de trabajo en la formación. Veo como muchos empresarios gastan dinero en capacitación de sus empleados, pero al no capacitarse impiden que sus colaboradores desarrollen al máximo lo aprendido. Un personal capacitado ayuda a que su empresa sea más: productiva, rentable, permite el logro de metas, mayor motivación en la empresa, promueve el desarrollo y contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

**José, L. (2009)** Es de suma importancia el condicionamiento que ejerce el nombre (significante) sobre aquello a lo que está aplicado. La marca que instala en el concepto, entidad y/o persona suele atravesar fuertemente su significación. Esto nos ha llevado a bucear en la etimología de la palabra "capacitación", que es posible relacionar con el desarrollo histórico que han tenido los dispositivos de capacitación.

**Jorge (2004)** La capacitación derivada de la gestión empresarial parte de hipótesis técnicas que presumen un conocimiento previo, cierto adiestramiento y quizás una formación profesional. No alcanza con modificar el lenguaje para adecuarlo a sectores de baja capacitación, ya que se trata de conceptualizaciones abstractas que poco pueden penetrar en la mente de quien no tiene una sensibilización previa. Estas técnicas no han dado resultados efectivos en sectores de autoempleados donde la formación es, en algunos casos, de nivel primario.

### **Mypes**

**Wikipedia , (2007)** Se refiere como Mype a la unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios



Los mypes es una entidad que puede ser natural o jurídica que se dedica a una actividad económica o a la extracción o transformación o producción de las materias primas.

### **Importancia de la rentabilidad**

**Edilsy , (2012)** Habiendo mencionado algunos puntos críticos en lo que respecta a la importancia de la rentabilidad, es importante determinar cómo es – y como debería ser – medida. Aunque en simples palabras rentabilidad es igual a la generación de riqueza en un período de tiempo, la valuación de esa magnitud es frecuentemente imprecisa, y en muchos casos, no determina la performance real de las empresas. Como punto de partida, las empresas consideran al resultado neto – la línea final del Estado de Resultados – como el equivalente a rentabilidad.

Sin embargo, este valor es simplemente el resultado de la aplicación de normas contables, que busca distintos objetivos al mismo tiempo, siendo la determinación de la rentabilidad tan solo uno de ellos. La legislación impositiva es un claro ejemplo de porqué las empresas tienden a utilizar criterios fiscalistas en sus prácticas contables a la hora de determinar el resultado neto. Se llega entonces, a que la gran mayoría de las veces el resultado neto no refleja el real valor económico y/o la riqueza que la empresa obtuvo. Por lo tanto, incobrables, en los gastos mayoría por de los reestructura, casos, se tienen desarrollo, publicidad), etc. amortización de que realizar determinados intangibles (marca, ajustes investigación al resultado neto antes de analizar a la rentabilidad concebida como creación de riqueza. Algunos de los ajustes más comunes son los vinculados a la depreciación del activo fijo, previsión por incobrables, gastos.

### **Niveles de la rentabilidad**

#### **- Rentabilidad económica**

La rentabilidad económica o de las inversiones una medida del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de su financiación, dado en un determinado periodo. Así, esta se constituye como un indicador básico para juzgar la eficiencia empresarial, pues alno

considerar las implicancias de financiamiento permite ver qué tan eficiente o viable ha resultado en el ámbito el desarrollo de su actividad económica o gestión productiva.

En otros términos, la rentabilidad económica reflejaría la tasa en la que se remunera la totalidad de los recursos utilizados en la explotación. **Diana, A. (2015)** .

#### **-La Rentabilidad financiera:**

**Lorenzo, (2014)** Es una medida referida a un determinado periodo, del rendimiento obtenido por los capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios.

#### **Arrendamiento financiero**

**Rivera, (2014)** arrendamiento financiero es una operación de crédito, a través de la cuál una institución financiera, que puede ser una arrendadora o un banco universal, adquiere un bien mueble o inmueble (maquinaria, equipos, local comercial, etc.) por instrucciones del cliente y se lo arrienda a este por un período de tiempo estipulado en un contrato, a cambio de una cantidad de dinero en la que está incluida la amortización del precio del bien y los intereses que generará la operación. Al final del contrato, el cliente tiene la opción de adquirir el bien por un precio de recuperación.

**Anónimo , (2016)** El arrendamiento financiero es una alternativa de financiamiento que tiene muchos años de vigencia en el país. Las medianas y grandes empresas conocen de sus ventajas y lo utilizan cada vez que requieren de financiamiento para la adquisición de activos fijos. Sin embargo, existen muchos factores que “limitan” el acceso a esta línea de financiamiento por parte de la micro y pequeña empresa. Teniendo el panorama de la informalidad que existe en

la actualidad y que es muy significativa en el país, ya que estudios especializados indican que superan el 70% en las MYPES. En tal sentido, las consecuencias de esta informalidad es que no tendrán acceso a fuente de financiamientos formales, perjudicando la competencia leal, al vender sin los comprobantes de pagos respectivos e inclusive perjudican a sus trabajadores, al no gozar de sus beneficios laborales que por ley le corresponde.

### **Importancia de Las MYPE**

**Martínez , (2013)** En el ámbito mundial las PYMEs se han desarrollado, a partir de los años cincuenta y sesenta del siglo pasado, años en los cuales las PYMEs fueron consideradas como una gran distorsión en el modelo de desarrollo y crecimiento económico, que en esos años sólo se identificaba con la gran empresa y la concentración de capital. Sin embargo, a partir de la crisis económica de los años setenta y ante las dificultades por las que atravesaba el modelo de la gran empresa fordista, se reconsidero la importancia de las PYMEs, resaltando su potencial para la creación de empleos, su dinamismo innovador, su flexibilidad, capacidad de adaptación a los cambios, así como su contEn la actualidad las MYPES representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas.ribución al mantenimiento de la estabilidad socio-económica.

### **Calidad del servicio**

**Soto , (2017; p.16)** Para que las organizaciones mantengan una ventaja competitiva es necesario contar con unos indicadores que permitan establecer la medida de la calidad en los servicios suministrados. Pero medir la calidad en los servicios no es fácil, por lo que la correcta gestión de la calidad del servicio consiste en saber medirlo. Para esto es importante apoyarse permanentemente en la retroalimenta las actividades en la prestación del servicio deben utilizar hoy no sólo la idea de interacción con el cliente sino también la de retroalimentación, es decir,

que los procesos deben poseer una retroalimentación permanente en la que los efectos generen información sobre las causas; de esta forma existirá retroacción entre acción y conocimiento en la prestación del servicio. Lo anterior se puede aplicar en la implementación de los sistemas de gestión de la calidad. Por consiguiente, esta forma de interacción del sistema de gestión de la calidad toma los resultados generados por él mismo y con base en éstos ofrece nuevas estrategias en busca del mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

dos modelos, uno que nos permite establecer la percepción y satisfacción del cliente, y el segundo modelo, “a prueba de fallas” que considera directamente las actividades de quien presta el servicio. Debido a que el modelo para la medida de la calidad del servicio explica mejor la percepción de ésta en lugar de observar los componentes necesarios para una óptima prestación del servicio, estos dos modelos se complementan y se constituyen en unas herramientas que contribuirán al diseño de un excelente sistema de gestión de la calidad garantizando la satisfacción del cliente dentro de cualquier organización de servicios.

### **Servicio al cliente**

**Falconi , (2018)** Servicio al cliente es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa así sea macro o micro y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a

los clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

### **La Rentabilidad Financiera y sus Componentes**

**Morillo , (2007; p.4)** La rentabilidad es una medida relativa de las utilidades, es la comparación de las utilidades netas obtenidas en la empresa con las ventas (rentabilidad o margen de utilidad neta sobre ventas), con la inversión realizada (rentabilidad económica o del negocio), y con los fondos aportados por sus propietarios (rentabilidad financiera o del propietario). La Utilidad

neta es el incremento del patrimonio resultante de una operación lucrativa de la empresa, esperado por quienes invierten en el capital social de una compañía para incrementar el valor de su inversión. Es un efecto sobre el patrimonio mediante el incremento de cualquier activo (no necesariamente efectivo) o la disminución del pasivo (Meigs, et al, 1999). La rentabilidad financiera señala la capacidad de la empresa para producir utilidades a partir de la inversión realizada por los accionistas incluyendo las utilidades no distribuidas, de las cuales se han privado.

Dicha rentabilidad se calcula mediante el siguiente coeficiente: Utilidad Neta / Capital Contable (Urias, 1991). Para mejorar el nivel de rentabilidad financiera se pueden incorporar cambios en la rotación del capital contable, en el margen de utilidad neta y, en el apalancamiento financiero, dado que la rentabilidad financiera está compuesta por el producto entre el margen de utilidad neta sobre ventas  $\text{Utilidad neta} / \text{Ventas netas}$ ) y la rotación del capital contable.

### **Cliente**

**El blog de Impacto (2016)** La satisfacción del empleado o «cliente interno» se ve reflejada también en los resultados de los clientes externos y de los potenciales compradores de los productos o servicios de la empresa. Esto ocurre porque los trabajadores de una empresa o negocio suelen tratar a los clientes con una actitud parecida a la que ellos reciben.

### **La Importancia de la capacitación de las mypes**

**Jorge, G. (2014)** Ante los cambios en el entorno laboral y empresarial, la capacitación es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas de contar con un personal calificado, productivo y con un mejor sentimiento de autorrealización.

Las pequeñas y medianas empresas se caracterizan por tener un alto grado de adaptabilidad ante los cambios en su entorno, principalmente ante efectos nocivos en el ambiente

macroeconómico, no obstante, lo anterior, las PYMES enfrentan diferentes problemas debido a sus propias características, como son:

- Participación limitada en el comercio exterior.
- Acceso limitado a fuentes de financiamiento
- Capacitación deficiente de sus recursos humanos

La obsolescencia de conocimientos y competencias es una de las razones por la cual, las empresas se preocupan por capacitar a su personal, pues ésta persigue actualizarlos con nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia y mejora en la productividad.

La capacitación del personal debe ser de vital importancia para las empresas u organizaciones, porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos, a la vez que redonda en beneficios para la empresa.

### **Hotelería**

**Rojas , (2012)** La Hotelería es una rama del turismo, que brinda el servicio del alojamiento al turista. Este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren. Cada instalación hotelera tiene sus propias cualidades. El hotelería es muy importante dentro del mundo turístico, ya que brinda la estadía del turista en el viaje.

### **Teoría de la importancia de las mypes**

**Aspilcueta (2006)** Menciona en su monografía que las MYPES 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

## **Servicio**

**Weimar, M. (2009; p.11)** El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional.

**Weimer, M. (2009; p.12)** los servicios al cliente también se deben a este proceso, es pensar a futuro, es diseñar los objetivos en cada paso para alcanzarlos. Seguramente el servicio al cliente, antaño se encontraba restringido en gran parte a las casetas en las grandes tiendas de menudeo, en donde los clientes podían obtener información, solicitar reembolsos y presentar quejas, de alguna manera se establecían ya sus estrategias. Sin embargo, ahora justo a puertas del nuevo milenio, la frase: "servicio al cliente" parece ser natural, los cajeros de los bancos, los agentes de renta de automóviles y los empleados que anotan los pedidos de las empresas de carga o transporte, se encuentran entre el creciente número de empleados que ahora se conocen como representantes del servicio al cliente.

## **Servicio en hoteles**

**Atioco , (2014)** Se va definir al servicio como vender, almacenar, pasar inventarios, comprar, instruir al personal el servicio y las relaciones entre los empleados. En todas las actividades realizadas por cualquier empleado de una empresa existe un elemento de servicio ya que en su última instancia todas ellas repercuten en el nivel de servicio real de los productos y servicios solicitados por el huésped.

El servicio en hoteles es un conjunto de actividades que se va realizar dentro de las empresas hoteleras como atienden a sus clientes si brindan un buen servicio que también es una herramienta del mercado que es muy eficaz para la organización.

## **Satisfacción del huésped**

**anónimo , (2011)** Todas las personas que trabajan y forman parte del staff de un hotel deberían esforzarse al máximo para que los huéspedes se sientan como en su casa. La satisfacción total debe llegar al huésped a pesar de todo, y nada ni nadie deberían entorpecer este proceso porque es la única razón de nuestra existencia laboral.

**Alonso, J. (2003;P.5)** A pesar de tratarse de un campo central en la Psicología de las Organizaciones, en cambio, la satisfacción laboral ha sido hasta el momento escasamente estudiado. Con relativa frecuencia se ha asociado satisfacción con productividad, olvidándose de la existencia entre ambas de una variable intermedia de crucial importancia: la motivación. Es bien conocido el papel central que la motivación juega en la conducta humana. Pues bien, en el campo laboral, la satisfacción se convierte en un elemento clave de la motivación.

#### **Mercadotecnia hotelera.**

**Abey , (1989)** En ella, intervienen los factores que el hotel necesita para seleccionar el mercado principal y estimular o cambiar la demanda de los servicios que éste ofrece. Además de incluir ventas, también incluye otros factores: investigación, estrategias de acción, anuncios, publicidad y promociones de ventas.



### **III. HIPÓTESIS**

las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, el financiamiento, capacitación y la rentabilidad son importantes para las empresas del sector servicio: hotelerías region Ayacucho, 2016.

## IV. METODOLOGIA

### 4.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación será cuantitativo

#### 4.1.1 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación será no experimental- descriptivo.



Donde:

M: muestra conformado por las mypes Encuestadas

O: observación de las variables: financiamiento y la rentabilidad

#### 4.1.2 Nivel de la Investigación

El tipo de investigación fue descriptivo debido a que solo se ha limitado describir las principales características de las variables en el ámbito de estudio”.

### 4.2 Población y Muestra

#### 4.2.1 Población

Dado que la investigación se utilizó una muestra dirigida de 43 MYPES de las empresas hoteleras en el distrito de Ayacucho.

#### 4.2.2 Muestra

La muestra de investigación se utilizará de una muestra de 23 mypes de las empresas hoteleras en el distrito de Ayacucho, en el periodo de 2016. A quienes se le aplicó un cuestionario estructurado con 12 preguntas a través de la técnica de encuesta.

$$n = \frac{(p \cdot q) * z^2 * N}{e^2(N - 1) + (p * q)z^2}$$

Dónde:

N= (tamaño de la población)

Z= límite de confianza 95% z = (1.96) valor de distribución normal

p= proporción 0.5

q= desviación estándar 0.08

E= error de estándar 0.05

**Hallando “n”**

$$n = \frac{(0.5 * 0.5) * 1.96^2 * 43}{0.09^2 * (23 - 1) + (0.5 * 0.5) * 1.96^2}$$

Muestra (n)=23

### 4.3 Definición y operacionalización de la variable

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Financiamiento	Es el conjunto de procedimientos e Instrumentos que utiliza el operador financiero y presenta el solicitante del crédito para la obtención del préstamo financiero de la Mype. Fuentes	Plazos de financiamiento	Corto plazo
			Largo plazo
		Fuentes de obtención de credito.	Los ahorros personales
			amigos
		Fuentes de financiamiento	banquitos
			internas
Capacitacion	está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias.	Etapas del proceso de capacitación	necesidad
			Diseño de instrucción
		Objetivos de la capacitación	Incrementar la productividad
			Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
		Beneficios de la capacitación	Conduce a rentabilidad más alta.
			Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
Rentabilidad	Calidad es la opción de acreditación de un trabajo, desde un punto de vista legal, como cumplidor de una expectativa. Es decir: el cumplimiento demostrado de una promesa. Si decimos que un proceso laboral es de calidad, en realidad decimos que dicho proceso se ajusta a la demanda de perfección pactada para el mismo previamente.	Niveles de Analisis de rentabilidad	La rentabilidad financiera
			La rentabilidad económica
		La rentabilidad en el análisis contable .	- Análisis de la rentabilidad
			Obligaciones financieras. Análisis de la estructura financiera de la empresa.

#### **4.4 Técnicas e instrumentos**

##### **4.4.1 Técnicas**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta que se realizó.

##### **4.4.2 Instrumentos**

Para el recojo de información de la investigación se aplicó un cuestionario de 15 preguntas distribuidas en tres partes como el financiamiento de 5 preguntas y la segunda relacionado a la capacitación de 5 preguntas relacionadas y la tercera parte de rentabilidad de 5 preguntas relacionadas.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para conseguir los resultados de los objetivos específicos 1 a través de la técnica de revisión bibliográfica documental y del instrumento de las fichas bibliográficas se describen los resultados de los antecedentes pertinentes nacionales, regionales y locales .

#### 4.6 Matriz de consistencia

Título de la investigación	Enunciado del problemas	Objetivo general y específicos	Hipótesis	Tipo y nivel de investigación	Variables
<p>caracterización de financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelería en la región de ayacucho, 2016.</p>	<p>¿Cuáles son las principales características del financiamiento, capacitación y la rentabilidad de las Mype del sector Servicio rubro hotelerías en la región de Ayacucho, 2016?</p>	<p><b>Objetivo general</b>            Determinar las principales características del financiamiento, capacidad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hotelería en la región de Ayacucho , 2016.</p> <p><b>Objetivo Específicos</b>            . Describir las principales características del financiamiento de las Mype del sector servicio rubro hotelerías en la región de Ayacucho.</p>	<p>El financiamiento, capacitación y rentabilidad son importantes para las empresas del sector servicio            De hotelerías en la región de Ayacucho, 2016.</p>	<p><b>Tipo:</b>            Cuantitativo            Descriptivo y no experimental.</p> <p><b>Nivel:</b>            Descriptivo</p> <p><b>Población:</b></p>	<p><b>Variable independiente:</b>            Financiamiento</p> <p><b>Indicadores</b>            Xi= interna            X2 = externa            X3= tasa de interés</p> <p><b>Variable dependiente:</b></p>

		<p>. describir las principales características de la capacitación de las MYPES del ámbito de estudio.</p> <p>. Describir las principales características de la rentabilidad de las Mype del sector servicio rubro hotelerías en la región de Ayacucho.</p>		<p>Está Conformada por 43 micro y pequeñas empresas hoteleras en la region de Ayacucho.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra de 23 mypes de las empresas hoteleras.</p>	<p>Capacitación</p> <p>Y1 = Formación Y2 = Preparación Y3= detección de necesidades</p> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Rentabilidad</p> <p>Z1= gestión Z2= Utilidad Z3= Competividad</p>
--	--	--	--	--	--

#### **4.7 principios éticos**

En el trabajo de investigación de caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las empresas del sector servicios de hotelerías de la región Ayacucho, 2016 se realizó teniendo presente: la responsabilidad de salvaguardar la información confidencial y de dominio privado que está relacionado con las operaciones de las empresas, la honestidad y sinceridad. tiene como finalidad demostrar los efectos que produce la propuesta en determinar. La caracterización del financiamiento, la capacitación y su rentabilidad en las empresas utilizando el enfoque colaborativo mediante la utilización de cuestionarios, que nos dan un resultado obtenido que no serán manipulados respetando las opiniones de los participantes en el trabajo de investigación, así mismo se respetará el derecho de autor de los textos utilizados en el desarrollo de la investigación ya que la investigación ofrece un acercamiento teórico, además, se respetará el proceso metodológico en el que se sustentará la investigación incluye la experiencia en la caracterización, financiamiento, la capacitación y rentabilidad en las empresas, el trabajo se propone como una propuesta en la mejora del proceso de enseñanza y aprendizaje.

- Responsabilidad para asumir el contenido de la tesis.
- Veracidad en los argumentos, cifras y datos citados.
- Respeto al derecho de autor, por el uso de citas o ideas de otros autores.
- Respeto a la dignidad de las personas.



## V. RESULTADOS

### 5.1 Tabla de resultados

#### 5.1.1 financiamiento

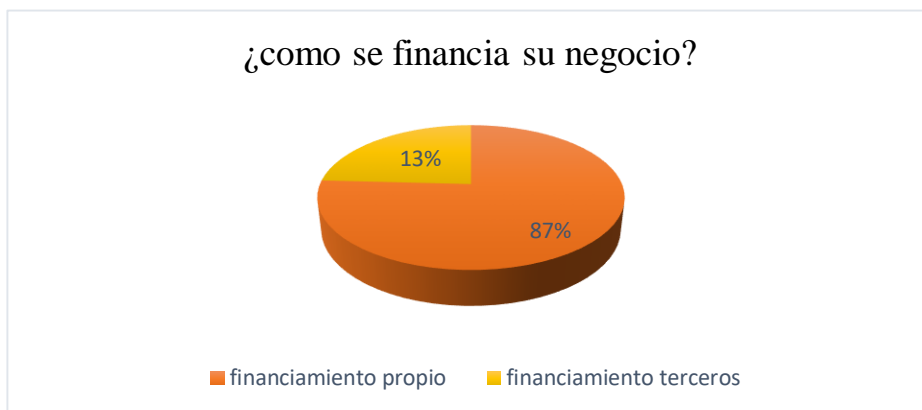
**Tabla 1**

**¿ Como se financia su negocio?**

Como se financia su actividad productiva	CANTIDAD	PORCENTAJE
financiamiento propio	3	13%
financiamiento terceros	20	87%
Desconoce	0	0
TOTAL	23	100%

Fuente: elaboración propia

**Figura 01**



Fuente: tabla N° 03

**INTERPRETACION:** del 100% de los encuestados el 87% son mediante financiamientos propios y el 13% son financiamiento por terceros.

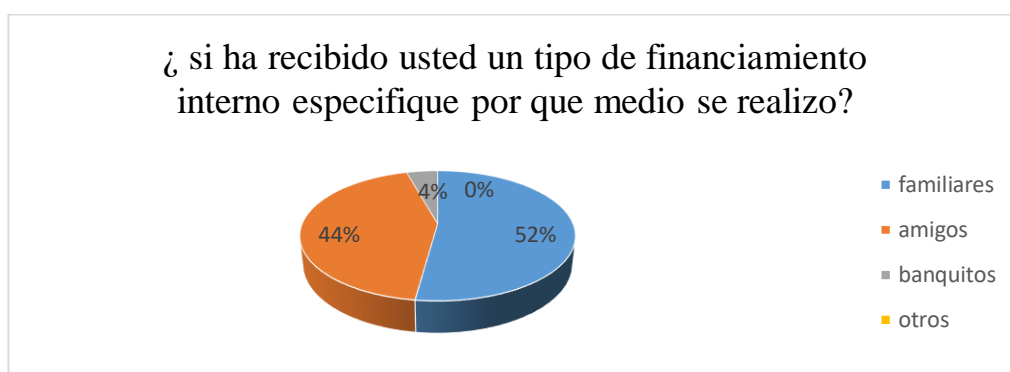
**Tabla 2**

**¿Si ha recibido un tipo de financiamiento interno especifique porque medio se realizo?**

si recibió un tipo de financiamiento interno especifique porque medio se realizo	Cantidad	Porcentaje
familiares	12	29%
Amigos	10	9%
banquitos	1	47%
otros	0	15%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Figura 02**



**INTERPRETACION:** del 100% de los encuestados el 52% indica que fue por banquitos y el 44% fue de familiares y el 4% fue de otros y el 0% fue de amigos.

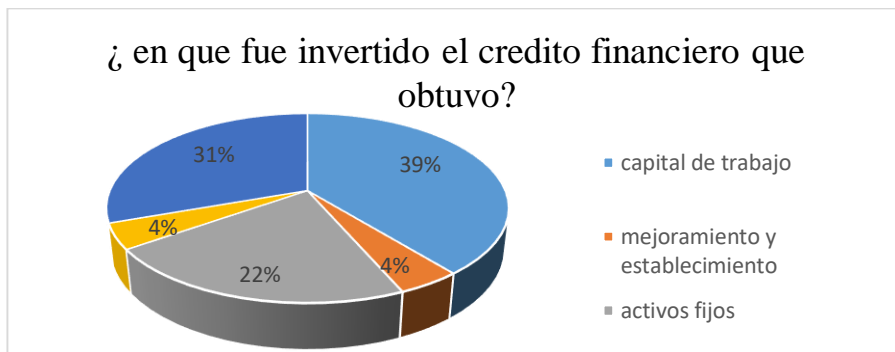
**Tabla 3**

**¿En que fue invertido el credito financiero que obtuvo?**

En que invirtió el crédito financiero	Cantidad	Porcentaje
capital de trabajo	9	39%
mejoramiento y establecimiento	1	5%
activos fijos	5	21%
Programa de capacitación	1	5%
Otros	7	30%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Figura 03**



**INTERPRETACION:** Del 100% de los encuestados que obtuvieron crédito, el 39% ha invertido en capital de trabajo, el 5% en el mejoramiento de sus locales, también observamos que el 21% ha invertido en activos fijos y solo el 5% en programas de capacitación y el 30% en otros.

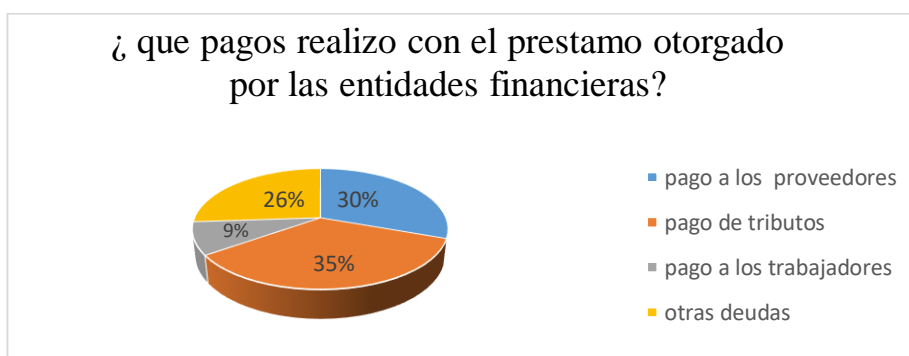
**Tabla 4**

**¿ Que pagos realizo con el prestamo otorgado por las entidades financiera?**

Pagos que realiza con el préstamo	Cantidad	Porcentaje
pago a los proveedores	7	30%
pago de tributos	8	35%
pago a los trabajadores	2	9%
otras deudas	6	26%
TOTAL	23	100%

Fuente: elaboración propia

**Figura 04**



**INTERPRETACION:** del 100% de los encuestados el 35% son para el Pago de trabajadores, el 30% son para el pago de proveedores, 26% son para el pago de otras deudas y el 9% es para el pago de tributos.

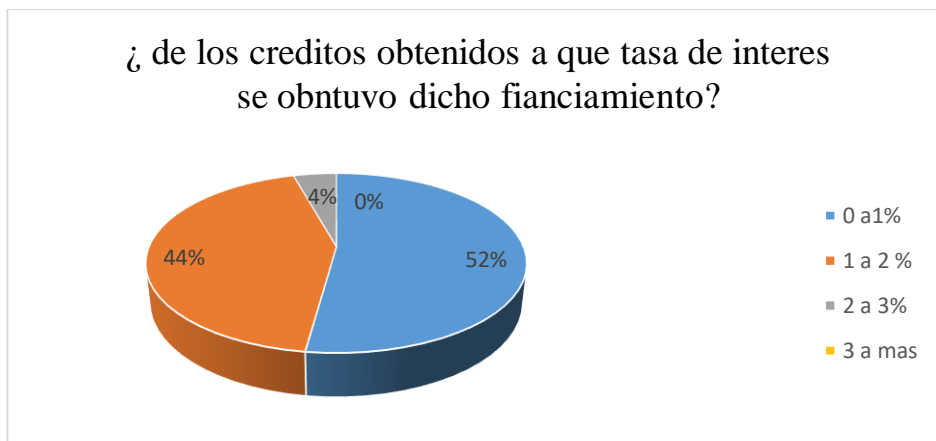
**Tabla 5**

**¿ Del credito a que tasa de interes se obtuvo dicho financiamiento?**

De los crédito obtenidos a que tasa de interés se obtuvo	Cantidad	Porcentaje
0 a 1%	12	12%
1 a 2 %	10	7%
2 a 3%	1	71%
3 a mas	0	10%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Figura 05**



**INTERPRETACION:** del 100% de los encuestados el 52% Cree que la tasa de interés se obtuvo de 2 a 3% y el 44% indico la tasa de interés a 1 a 2% y el 4% indico de 2 a mas

#### 4.1.2 CAPACITACION

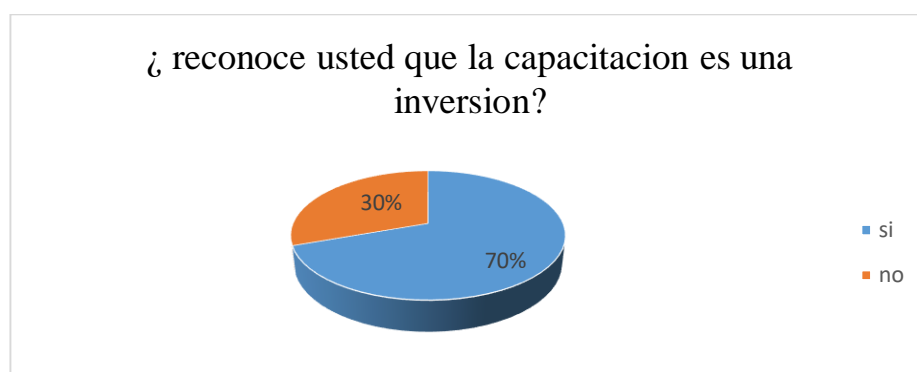
**Tabla 6**

**¿ Reconoce Usted que la capacitacion es una inversion**

La capacitación es una inversión	Cantidad	Porcentaje
SI	16	70%
NO	7	30%
TOTAL	23	100%

Fuente: elaboración propia

**Figura 06**



**INTERPRETACIÓN:** Del 100% de encuestados el 70% manifiesto que si consideran a las capacitaciones Como una inversión frente al 30% que no la considera Como una inversión.

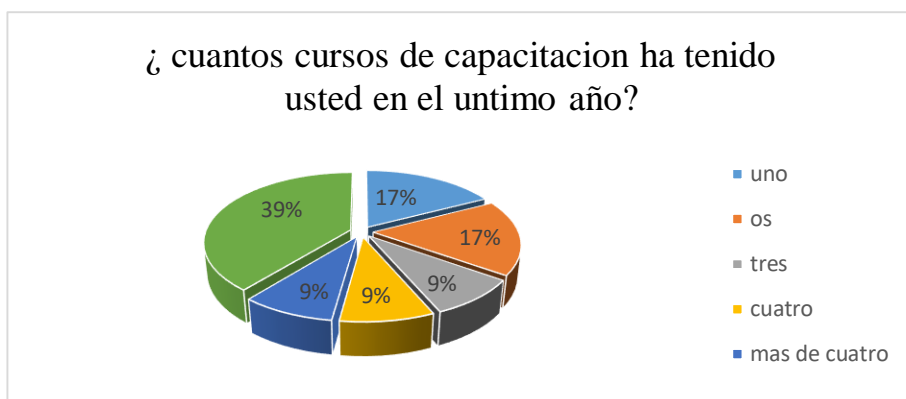
**Tabla 7**

**¿Cuantos cursos de capacitacion ha tenido usted en el ultimo año?**

Cantidad de Cursos Participados	Cantidad	Porcentaje
UNO	4	17%
DOS	4	17%
TRES	2	9%
cuatro	2	9%
Más de cuatro	2	9%
ninguno	9	39%
TOTAL	23	100%

Fuente: elaboración propia

**Figura 07**



**INTERPRETACIÓN:** Del 100% de las encuestas realizadas, podemos observar que el 17% ha participado en uno o dos cursos, el 9% en tres a más de cuatro cursos y el 39% en ningún curso de capacitación.

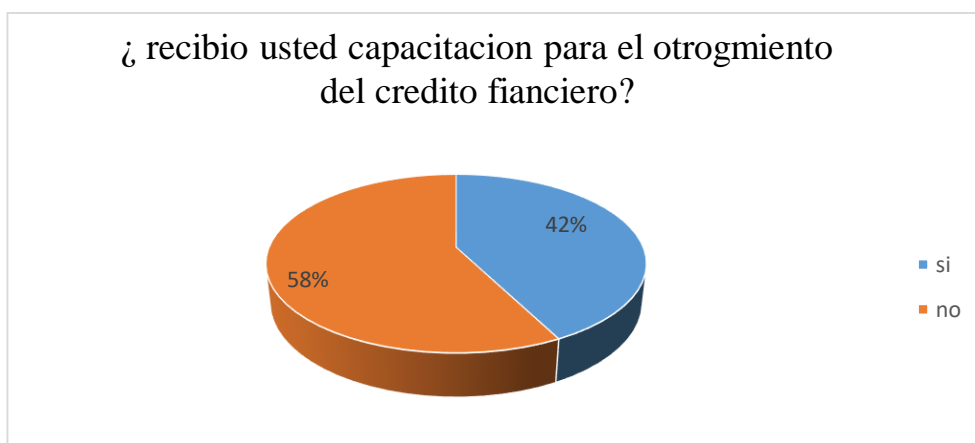
**Tabla 8**

**¿ Recibio usted capacitacion para el otorgamiento del credito financiero?**

recibio capacitacion para el otorgamiento del credito financiero	Cantidad	Porcentaje
SI	14	61%
NO	19	39%
TOTAL	23	100%

Fuente: elaboración propia

**Figura 08**



**INTERPRETACION:** del 100% de los encuestados el 58% indica que obtuvo la capacitacion para recibir el credito financiero y el 42% indica que no recibio capacitacion.

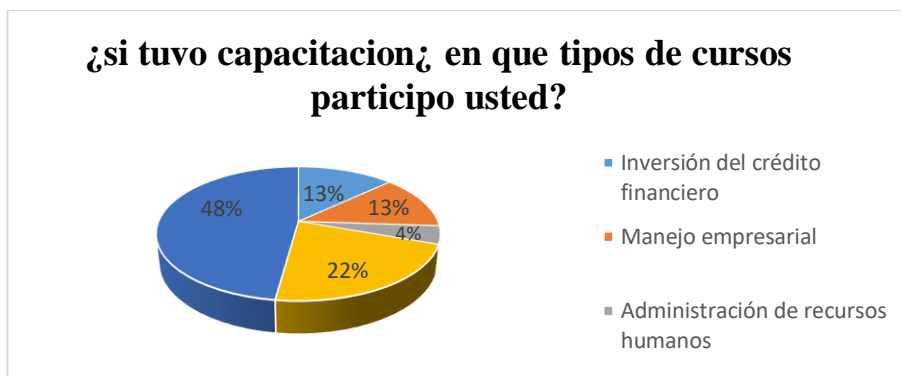
**Tabla 9**

**¿ Si tuvo capacitacion ¿En que tipos de cursos participo usted?**

Participación en cursos	Cantidad	Porcentaje
Inversión del crédito financiero	3	25%
Manejo empresarial	3	9%
Administración de recursos humanos	1	47%
Marketing empresarial	5	16%
Otros – Especificar	11	4
TOTAL	23	100%

Fuente: elaboración propia

**Figura 09**



**INTERPRETACIÓN:** Del 100% de las encuestas aplicadas, el 13% de los encuestados nos revelan que sí tuvieron capacitación en el curso de inversión del crédito y manejo empresarial, el 4% en administración de RR. HH, el 22% en marketing empresarial y el 48% no precisa.

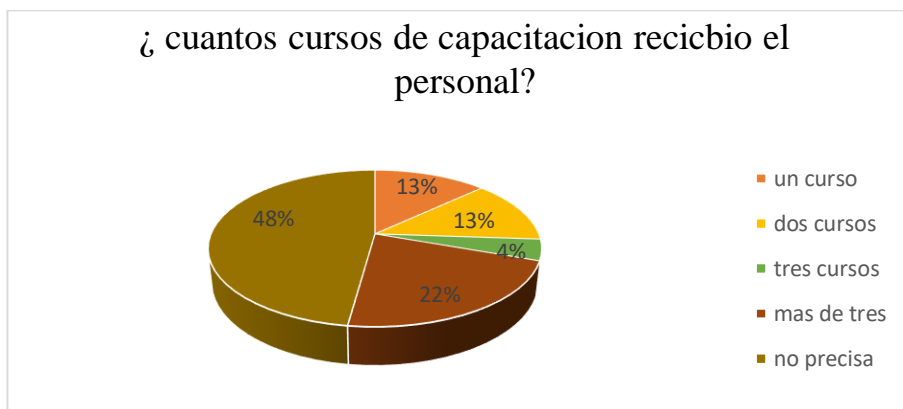
**Tabla 10**

**¿ Cuantos cursos de capacitacion recibio el personal?**

Cantidad de cursos en que participo	Cantidad	Porcentaje
Un curso	3	13%
Dos cursos	3	30%
Tres cursos	1	5%
Más de tres	5	13%
No precisa	11	39
TOTAL	23	100%

Fuente: elaboración propia

**Figura 10**



**INTERPRETACIÓN:** del 100% del encuestados el 13% indico que su personal tuvo un curso, el 30% dos cursos, el 5% tres cursos y el 13% más de tres y el 39% no precisa.

#### 4.1.3 RENTABILIDAD

**Tabla 11**

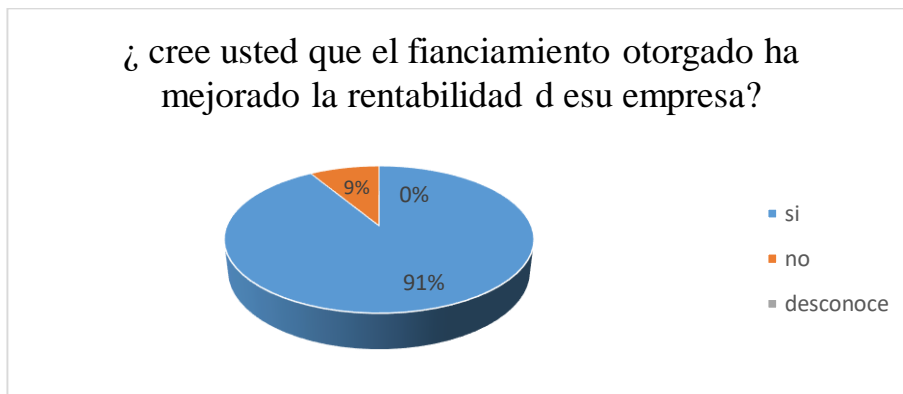
¿ Cree que el financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su empresa?

El financiamiento otorgado mejoro la rentabilidad de su negocio	Cantidad	Porcentaje
SI	21	91%
NO	2	9%
DESCONOCE	0	0%
TOTAL	23	100%

Fuente: elaboración propia



**Figura 11**



**INTERPRETACIÓN:** Del 100% de encuestados el 91% manifiesta que si las capacitaciones mejoran la rentabilidad empresarial frente al 9% que no lo considera.

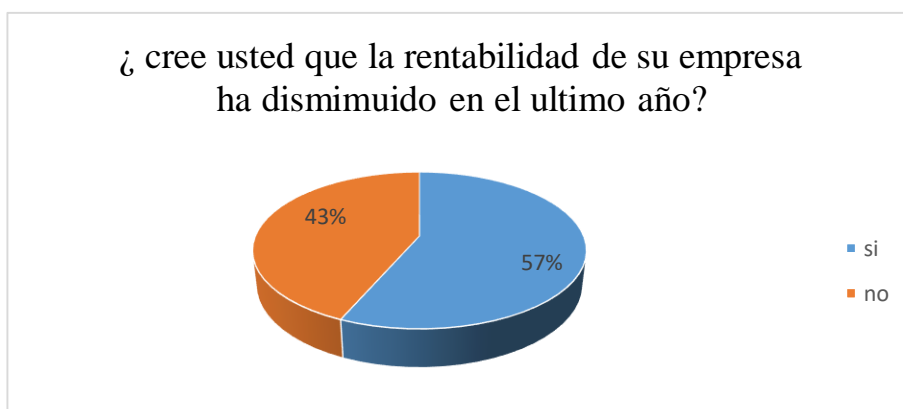
**Tabla 12**

**¿ Cree. UD que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en el ultimo año?**

la rentabilidad de su empresa ha disminuyendo en el último Año.	Cantidad	Porcentaje
SI	13	57%
NO	10	43%
TOTAL	23	100%

Fuente: elaboración propia

**Figura 12**



**INTERPRETACION:** del 100% de los encuestados el 57% considera que su rentabilidad si disminuyó en el último y el 43% considera que no disminuyó.

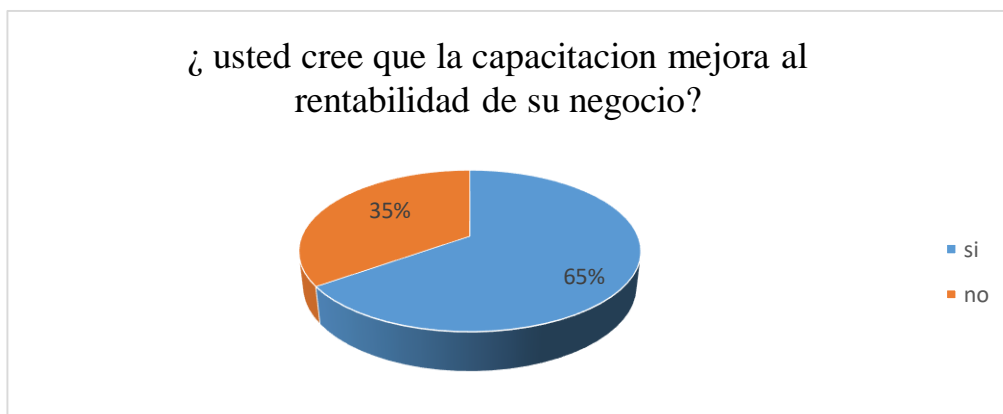
**Tabla 13**

**¿ Usted cree que la capacitacion mejora la rentabilidad de su negocio?**

La capacitación mejoro la rentabilidad de su negocio	Cantidad	Porcentaje
SI	15	65%
NO	8	35%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Figura 13**



**INTERPRETACION:** del 100% de los encuestados el 65% Cree que la capacitacion mejora su rentabilidad de su negocio y el 35% Cree que no mejora.

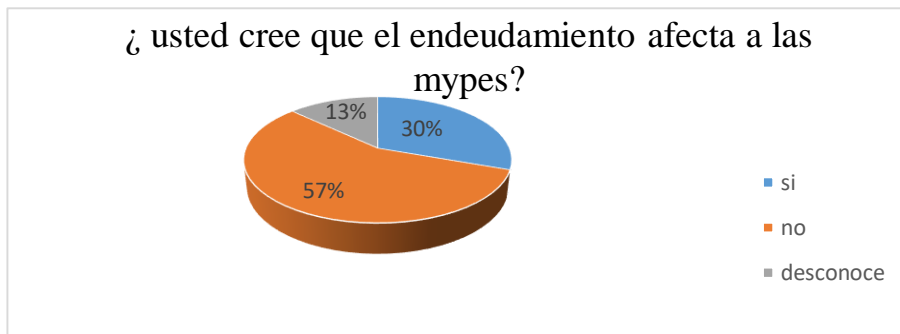
**Tabla 14**

**¿ Usted cree que el endeudamiento afecta a las mypes?**

el endeudamiento afecta a los mypes	Cantidad	Porcentaje
SI	7	13%
NO	13	57%
DESCONOCE	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: elaboración propia

**Figura 14**



**INTERPRETACION:** del 100% de los encuestados el 57% Cree que afecta el Endeudamiento y el 30% Cree que no afecta el Endeudamiento de las mypes y el 13% desconoce del tema.

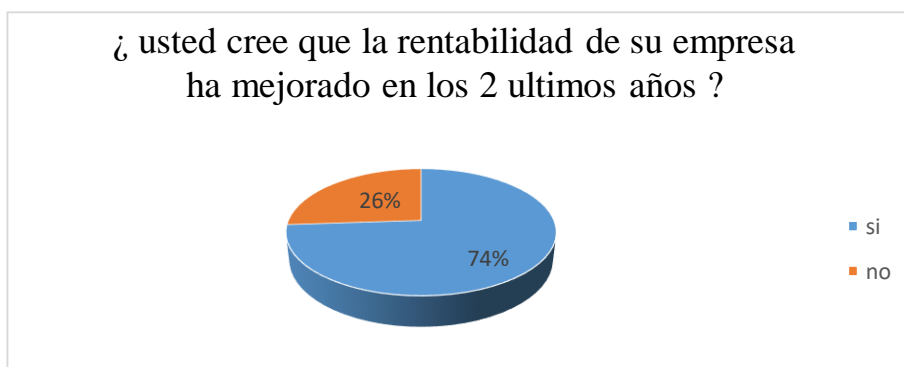
**Tabla 15**

**¿ Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los ulimos 2 años?**

La rentabilidad de su empresa mejoro en los últimos 2 años	Cantidad	Porcentaje
SI	17	74%
NO	6	26%
TOTAL	23	100%

Fuente: elaboración propia

**Figura 15**



**INTERPRETACION:** del 100% de los encuestados el 74% Cree que si mejoro su rentabilidad en los ultimos 2 años y el 26% indica que no mejoro su rentabilidad en los ultimos 2 años.

## **5.2 Analisis de Resultados**

### **5.2.1 El perfil del microempresario**

Al hacer el analisis de los resultados podemos observar que el 40% de los representantes antes de las empresas oscilan en una edad promedio entre 41\_50 años y un 72% son mujeres. estos resultados diferente de estudios realizadas anteriormente Como obtenidos en donde el 40% del microempresario son jovenes y el 67% son de sexo femenino.

### **5.2.2 respecto al Mype**

Al hacer el analisis por el motive que les ha llevado a crear un negocio en el rubro de hoteleras los empresarios manifestaron que crearon sus empresas con la finalidad de obtener una rentabilidad o ganancia, ademas de generar trabajo para otras personas, Como tambien para sus familias entre otros, y tambien atraer el turismo para el beneficio de la economia de la region de Ayacucho.

### **Financiamiento de la Mype**

Cuando se ha realizado el analisis del financiamiento de la Mypes se encontro de que cuantos trabajadores laboran en su hotelería el 47% de las empresas manifestaron que tenian en un promedio de 1 a 10 trabajadores el 28% entre 11 a 20 trabajadores y el 24 % manifestó que tenian entre 21 a 30 trabajadores la institución financiera le ha brindado, el credito el 40% de los encuestados manifestaron que habia sido por el banco de credito, el 12% han sido cajas de piura y caja huancayo.

### **5.2.3 capacitacion de las Mypes**

al realizar el analisis de capacitacion en la Mype del 100% de los encuestados el 60 % indican que no es importante la capacitacion, mientras que el 40% indican que si.del 100% de

encuestados el 68% indica que no da una satisfaccion productiva al personal, mientras que el 32% de los encuestados indican que si a una satisfaccion productivo al personal.

#### **5.2.4 rentabilidad de las Mypes**

Al hacer el analisis de la rentabilidad en la Mypes al hacer la consulta si cree que las entidades financieras tienen politicas que permitiran incrementar la rentabilidad de las MYPES en el servicio de hoteleras, el 60% de los empresarios manifestaron que sí y un 40%. que no sobre las encuestas realizadas.

## **VI. CONCLUSIONES**

se concluye que las empresas tanto micro y pequeñas antes de firmar un financiamiento es indispensable en analizar y estudiar las condiciones predispuestas por el empresario, de los intereses aplicables, monto a financiar, cuanto se pagara de más deberán ser objetivos fundamentales en el analisis del consumidor del sector financiero.

se concluye en las Mypes que la rentabilidad según mis resultados obtenidos al incrementados según el porcentaje obtenido en mi cuestionario.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Referencia Bibliograficas

- Alarcón. (2001). Las teorías de la estructura financiera. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/267217798\\_efectos\\_dinamicos\\_y\\_no\\_lineales\\_de\\_los\\_determinantes\\_de\\_la\\_estructura\\_de\\_capital\\_de\\_las\\_empresas](https://www.researchgate.net/publication/267217798_efectos_dinamicos_y_no_lineales_de_los_determinantes_de_la_estructura_de_capital_de_las_empresas)
- Ccaccya. (2015). “análisis de rentabilidad de una empresa”. actualidad empresarial. lima – Perú.
- Ccaccya. (2015). “Fuentes de financiamiento empresarial”. Actualidad empresarial. Lima – Perú.
- Ccaccya. (2016). “Préstamos y amortizaciones”. En la revista de Actualidad empresarial.
- CEPAL. (2008 – 2009). Según el último estudio económico de América Latina y el Caribe .
- Decreto Supremo N° 029-MINCETUR. (2004). Mediante el cual aprueba el Reglamento de establecimientos de hospedaje. Publicado en el Diario el Peruano el 25 de noviembre del 2004. Lima - Perú.
- Decreto Supremo N° 122-EF. (2001). Mediante el cual dictan normas para la aplicación de beneficio tributario a establecimientos de hospedaje que brinden servicios a sujetos no domiciliarios. Publicado en el Diario el Peruano el 29 de junio del 2001. Lima - Perú.
- Empresa de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYME) . (2007). Pro Inversión.
- Fernández. (2003). El microcrédito .
- Flores & Jaico. (2014). Mercado financiero no bancario y financiamiento de empresas del sector comercio en la Provincia de Huamanga 2006 – 2010. Tesis para optar el título profesional de Economista, de la escuela profesional de Economía, de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho , Perú.
- Jiménez. (2014). “Micro innovación, una Estrategia para el Crecimiento de las pymes. Casos de estudio en México distrito Federal y en el estado de Veracruz”. Tesis para obtener el grado de maestro en ciencias con especialidad en estudios interdisciplinarios para pequeñas y medianas empresas, Instituto politécnico nacional. Iztacalco , México

baby. (2016).  
file:///C:/Users/user/Music/trabajos/FINANCIAMIENTO\_CAPACITACION\_VENTURO\_CORONEL\_SILVIA%20-%20copia.pdf.

file:///C:/Users/user/Music/trabajos/CAPACITACION\_RENTABILIDAD\_ZEVALLO  
S\_VALLADARES\_YARICSA\_SELENNE%20-%20copia.pdf.

file:///C:/Users/user/Music/trabajos/MYPE\_CAPACITACION\_SALES\_MARCHENE  
S\_GABY\_OLINDA.pdf.

perez. (2001). objetivos de financiamiento.  
Obtenuson.mx/digital/tesis/docs/17740/capitulo3.pdf.

file:///C:/Users/user/Music/trabajos/CAPACITACION\_RENTABILIDAD\_ZEVALLO  
S\_VALLADARES\_YARICSA\_SELENNE%20-%20copia.pdf.

silvia. (2014).  
file:///C:/Users/user/Music/trabajos/BIOSEGURIDAD\_GOIN\_REYES\_FANN  
Y\_LIDIA%20-%20copia.pdf.

vega, i. (2014). Galván, B. (10 de 04 de 2011). tipos-de-capacitacion. Obtenido de  
barbaragalvangnz: <http://barbaragalvangnz.blogspot.pe/2011/04/tipos-de-capacitacion.html>.

Alarcón. (2001). Las teorías de la estructura financiera. Obtenido de  
[https://www.researchgate.net/publication/267217798\\_EFECTOS\\_DINAMICOS\\_Y\\_NO\\_LINEALES\\_DE\\_LOS\\_DETERMINANTES\\_DE\\_LA\\_ESTRUCTURA\\_DE\\_CAPITAL\\_DE\\_LAS\\_EMPRESAS](https://www.researchgate.net/publication/267217798_EFECTOS_DINAMICOS_Y_NO_LINEALES_DE_LOS_DETERMINANTES_DE_LA_ESTRUCTURA_DE_CAPITAL_DE_LAS_EMPRESAS)

Ccaccya. (2015). “Análisis de rentabilidad de una empresa”. Actualidad empresarial.  
Lima – Perú.

Ccaccya. (2015). “Fuentes de financiamiento empresarial”. Actualidad empresarial.  
Lima – Perú.

Ccaccya. (2016). “Préstamos y amortizaciones”. En la revista de Actualidad  
empresarial.

CEPAL. (2008 – 2009). Según el último estudio económico de América Latina y el  
Caribe .

Decreto Supremo N° 029-MINCETUR. (2004). Mediante el cual aprueba el Reglamento  
de establecimientos de hospedaje. Publicado en el Diario el Peruano el 25 de  
noviembre del 2004. Lima - Perú.



- Decreto Supremo N° 122-EF. (2001). Mediante el cual dictan normas para la aplicación de beneficio tributario a establecimientos de hospedaje que brinden servicios a sujetos no domiciliarios. Publicado en el Diario el Peruano el 29 de junio del 2001. Lima - Perú.
- Empresa de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYME) . (2007). Pro Inversión.
- Fernández. (2003). El microcrédito .
- Flores & Jaico. (2014). Mercado financiero no bancario y financiamiento de empresas del sector comercio en la Provincia de Huamanga 2006 – 2010. Tesis para optar el título profesional de Economista, de la escuela profesional de Economía, de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho , Perú.
- Jiménez. (2014). “Micro innovación, una Estrategia para el Crecimiento de las pymes. Casos de estudio en México distrito Federal y en el estado de Veracruz”. Tesis para obtener el grado de maestro en ciencias con especialidad en estudios interdisciplinarios para pequeñas y medianas empresas, Instituto politécnico nacional. Iztacalco , México.
- Kong & Moreno. (2014). “Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas del distrito de San José – Lambayeque”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lima, Perú.
- La revista tributemos. (Junio 2001). Beneficio tributario a establecimientos de hospedaje.
- Lara. (2016). “Evaluación de la calidad del servicio del Hotel “Buenos Aires” de la ciudad de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2014”. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración Turística de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote , Perú.
- Ley N° 30056. (2013). “Ley que modifica diversas Leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, publicada el 2 de julio de 2013 en el Diario El Peruano. Lima.

Mamani. (2016). Análisis de la rentabilidad de las acciones de capital del sector servicios públicos y su influencia en el rendimiento de la Bolsa de Valores de Lima, 2011 – 2015”. Tesis para optar el título profesional de contador público, de la Universidad Nacional del Altiplano. Puno , Perú.

Osorio. (2016). “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro artesanía del distrito de Taricá - Provincia de Huaraz, periodo 2015”. Tesis para optar el título profesional de contador público, de la Facultad de ciencias contables y administrativas, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Ancash , Perú.

Anexo

Anexo 01: Cronograma de actividades

AVANSES	2018				2019	
	ABRIL	JULIO	SETIEMBRE	DICIEMBRE	ABRIL	JULIO
planeamiento del problema	X					
elaboración de marco teórico y antecedentes	X	X				
formulación y operalización de variables	X	X				
recolección de datos	X	X	X			
procesamiento de información			X	X		
informe proyecto tesis				X		
procesamiento de resultados					X	
taller , tesis					X	
sustentación de tesis						X

## Anexo 02: cuestionario



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD**

**DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN –  
DEMI**

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información del micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado

**CARACTERIZACION DEL FINANCIAMIENTO, CAPACITACION  
Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL  
SECTOR SERVICIO RUBRO HOTELERIA EN LA REGION DE  
AYACUCHO, 2016.**

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

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

**1. ¿cómo se financia su negocio?**

- Financiamiento propios
- Financiamiento terceros

**2. ¿si ha recibido un tipo de financiamiento interno especifique porque medio se realizó?**

- Familiares
- Amigos

- Banquitos
  - Otros
- 3. ¿En que fue invertido el crédito financiero que obtuvo?**
- capital de trabajo
  - mejoramiento y ampliación de local
  - activos fijos
  - capacitación para los trabajadores
- 4. ¿Qué pagos realizo con el préstamo otorgado por las entidades financieras?**
- pago a los proveedores
  - pago de tributos
  - pago a los trabajadores
  - otras deudas
- 5. ¿del crédito obtenido a que tasa de interés se obtuvo dicho financiamiento?**
- 0 a 1%
  - 1 a 2 %
  - 2 a 3%
  - 3 a mas
- 6. ¿Cree usted que el financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su empresa?**
- SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )
- 7. ¿recibió usted capacitacion para el otorgamiento del crédito financiero?**
- SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )
- 8. ¿usted cree que la capacitacion mejora la rentabilidad de su negocio?**
- SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )
- 9. ¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha disminuendo en el ultimo Año?**
- SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )
- 10. ¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los ultimos 2 años?**

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

**11. ¿usted cree que el endeudamiento afecta a las mypes?**

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

**12. ¿Cuántos cursos de capacitación recibió el personal?**

Un curso

Dos cursos

Tres cursos

Más de tres

No precisa

**13. Si tuvo capacitación ¿En qué tipos de cursos participo usted?**

- Inversión del crédito financiero
- Manejo empresarial
- Administración de recursos humanos
- Marketing empresarial
- Otros – Especificar

**14. ¿En el Año Cuántos veces solicitó crédito?**

SI ( ) NO ( ) DESCONOCE ( )

**15. ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido usted en el último Año?**

- uno
- dos
- tres
- cuatro
- Más de cuatro
- ninguno

### Anexo 03: presupuesto

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Lapicero	01 unid.	0.5	0.8	1.30
USB	01 unid.	35	10	45
Fólder y Fáster	01 unid.	0.8	0.20	1.00
Papel bond de 60	01 millar.	35	3.00	38
Cuadernillo	01 unid.	3.7	2.00	5.70
a) Pasajes	-	-	-	-
b) Impresiones	50 unid.	0.5	1.2	12.50
c) Copias	130 unid.	0.1	-	-
d) Anillados	06 unid.	5	2.00	7.00
e) Internet	60 horas.	1	0.50	1.50
<b>TOTAL SERVICIOS</b>	-	-		
<b>TOTAL</b>				<b>245.23.00</b>