



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD  
CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON LA  
RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL PERÚ: CASO HOTEL SIERRA DORADA  
S.A.C – AYACUCHO, 2020  
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

JAYO ESPINOZA, RONALDO GILMAN

**ORCID:** 0000-0001-8710-3587

**ASESOR:**

QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR

**ORCID ID:** 0000-0002-2286-4606

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2023**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD  
CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON LA  
RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL PERÚ: CASO HOTEL SIERRA DORADA  
S.A.C – AYACUCHO, 2020  
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

JAYO ESPINOZA, RONALDO GILMAN

**ORCID:** 0000-0001-8710-3587

**ASESOR:**

QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR

**ORCID ID:** 0000-0002-2286-4606

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2023**

## **Equipo de Trabajo**

### **Autor:**

Jayo Espinoza, Ronaldo Gilman

**ORCID:** 0000-0001-8710-3587

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote,  
Perú

### **Asesor:**

Quiroz Calderón, Milagro Baldemar

**ORCID ID:** 0000-0002-2286-4606

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias E Ingeniería,  
Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú

## **Jurados de Investigación**

Espejo Chacon, Luis Fernando

**ORCID:** 0000-0003-3776-2490

Montano Barbuda, Julio Javier

**ORCID:** 0000-0002-1620-5946

Soto Medina, Mario Wilmar

**ORCID:** 0000-0002-2232-8803

**Hoja de firma del jurado y asesor**

---

Dr. ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO

**Presidente**

---

Mgr. MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER

**Miembro**

---

Mgr. SOTO MEDINA MARIO WILMAR

**Miembro**

---

QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR

**Asesor**

## **Agradecimiento**

Primero, quiero agradecer a Dios porque nos da la sabiduría, la inteligencia y la fortaleza para poder realizar todas nuestras labores, también, agradecer el apoyo de mi familia que siempre está conmigo en todo momento de mi vida.

Por último, mis agradecimientos también van para todas las personas que me brindaron apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos en la realización de mi trabajo de investigación.

## **Dedicatoria**

En primer lugar, a Dios, por darme la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. Por los triunfos y momentos difíciles que me ha enseñado a valorarlo cada día más.

De manera especial a mis padres, por ser mi apoyo en todo momento incondicionalmente en el logro de mis metas y superación profesional para culminar este proyecto de investigación.

## Resumen

El informe obtuvo como objetivo general: Determinar la calidad de servicio con relación a la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Hotel Sierra Dorada S.A.C – Ayacucho, 2020. Este informe para su elaboración se utilizó la metodología que se empleo fue de tipo cualitativo y nivel descriptivo, bibliográfico y de caso, aplicándose las técnicas de la revisión bibliográfica y entrevista, también se utilizó los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas; Obteniéndose las siguientes conclusiones: **Respecto al objetivo específico 1:** Según los autores revisados de los antecedentes, la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector hotelero se basa que la calidad de servicio es necesario ya que se centra en la rentabilidad. **Respecto al objetivo específico 2:** Respecto al cuestionario realizado al Gerente de la empresa hotelera Sierra Dorada S.A.C., y con los resultados obtenidos, podemos afirmar que hay una buena atención al cliente y que hay mejor resultados dentro y fuera de la empresa, **Respecto al objetivo específico 3:** De acuerdo a los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y objetivo específico 2, afirman que si existe una buena infraestructura y servicio al cliente, significaría una buena rentabilidad para la empresa, Conclusión **general:** Se propone que la empresa Hotel Sierra Dorada S.A.C., continúe ofreciendo un buen servicio que satisfaga razonablemente las necesidades de sus clientes, pero anticipándose a la necesidad y con ello superando las expectativas de sus clientes, Por lo tanto, tiene mejores resultados financieros en términos de rentabilidad.

**Palabras Claves: Calidad de Servicio, Rentabilidad y MYPE**

## **Abstract**

The report obtained as a general objective: Determine the quality of service in relation to the profitability of micro and small companies in Peru: Case Hotel Sierra Dorada S.A.C - Ayacucho, 2020. This report for its preparation used the methodology that was used was qualitative type and descriptive, bibliographic and case level, applying the techniques of the bibliographic review and interview, the instruments of bibliographic records and a questionnaire of closed questions were also used; Obtaining the following conclusions: Regarding the specific objective 01: According to the reviewed authors of the background, most of the micro and small companies in the hotel sector are based on the fact that the quality of service is necessary since it focuses on profitability. Regarding the specific objective 02: Regarding the questionnaire made to the Manager of the hotel company Sierra Dorada S.A.C., and with the results obtained, we can affirm that there is good customer service and that there are better results inside and outside the company, Regarding the objective specific 03: According to the results obtained from specific objective 1 and specific objective 2, they affirm that if there is a good infrastructure and customer service, it would mean a good profitability for the company, General conclusion: It is proposed that the company Hotel Sierra Dorada S.A.C. , continue to offer a good service that reasonably meets the needs of its customers, but anticipating the need and thereby exceeding the expectations of its customers. Therefore, it has better financial results in terms of profitability.

**Keywords: Quality of Service, Profitability and MYPE**

## **Contenido**

|  |     |
|--|-----|
| Equipo de Trabajo.....   | iii |
| Hoja de firma del jurado y asesor .....                          | iv  |
| Agradecimiento.....  | v   |
| Dedicatoria.....   | vi  |
| Resumen.....   | vii |
| Contenido.....   | ix  |
| Índice de gráficos, tablas y cuadros .....                       | xii |
| I. Introducción.....   | 13  |
| II. Revisión de literatura.....                                  | 16  |
| 2.1. Antecedentes.....   | 16  |
| 2.1.1. Internacional:.....                                       | 16  |
| 2.1.2. Nacional: .....   | 19  |
| 2.1.3. Regional: .....   | 21  |
| 2.1.4. Local:.....   | 24  |
| 2.2. Bases Teóricas del Informe.....                             | 26  |
| 2.2.1. Teoría de Rentabilidad .....                              | 26  |
| 2.2.1.1. La rentabilidad en el análisis contable .....           | 27  |
| 2.2.1.2. Niveles de análisis de la rentabilidad empresarial..... | 27  |
| 2.2.1.3. Tipos de rentabilidad.....                              | 28  |
| 2.2.1.3.1. Rentabilidad económica .....                          | 28  |
| 2.2.1.3.2. Cálculo de la rentabilidad económica .....            | 28  |
| 2.2.1.3.3. Descomposición de la rentabilidad económica .....     | 29  |
| 2.2.1.4. Margen.....   | 29  |

|            |  |    |
|------------|--|----|
| 2.2.1.5.   | Rentabilidad financiera.....                                       | 30 |
| 2.2.1.4.1. | Cálculo de la rentabilidad financiera.....                         | 30 |
| 2.2.1.4.2. | Descomposición de la rentabilidad financiera.....                  | 31 |
| 2.2.2.     | Teoría de MYPE .....   | 32 |
| 2.2.2.1.   | Origen de las MYPEs .....  | 32 |
| 2.2.2.2.   | Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas .....                 | 33 |
| 2.2.2.3.   | Características de las MYPEs.....                                  | 33 |
| 2.2.2.4.   | Beneficios de las MYPEs .....                                      | 34 |
| 2.2.3.     | Teoría de Calidad de servicio.....                                 | 34 |
| 2.2.3.1.   | Qué es Servicio.....   | 35 |
| 2.2.3.2.   | Qué es el servicio al cliente.....                                 | 35 |
| 2.3.       | Marco conceptual.....  | 36 |
| 2.3.1.     | Definición de rentabilidad.....                                    | 36 |
| 2.3.2.     | Definición de micros y pequeñas empresas .....                     | 36 |
| 2.3.3.     | Calidad de servicio .....  | 36 |
| III.       | Hipótesis .....  | 37 |
| IV.        | Metodología.....   | 38 |
| 4.1.       | Diseño de la Investigación:.....                                   | 38 |
| 4.2.       | Población y muestra.....   | 38 |
| 4.2.1.     | Población.....   | 38 |
| 4.2.2.     | Muestra.....   | 38 |
| 4.3.       | Definición y Operacionalización de la variable e indicadores ..... | 39 |
| 4.4.       | Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....              | 40 |
| 4.4.1.     | Técnicas.....  | 40 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 4.4.2. | Instrumentos .....                                | 40 |
| 4.5.   | Plan de Análisis .....                            | 40 |
| 4.6.   | Matriz de consistencia .....                      | 41 |
| 4.7.   | Principios éticos.....                            | 43 |
| V.     | Resultados y análisis de resultado .....          | 45 |
| 5.1.   | Resultados.....                                   | 45 |
| 5.1.1. | Respecto al objetivo específico 1 .....           | 45 |
| 5.1.2. | Respecto al objetivo específico 2.....            | 46 |
| 5.1.3. | Respecto al objetivo específico 3.....            | 47 |
| 5.2.   | Análisis De resultados .....                      | 48 |
| 5.2.1. | Respecto al objetivo específico 1.....            | 48 |
| 5.2.2. | Respecto al objetivo específico 2.....            | 50 |
| 5.2.3. | Respecto al objetivo específico 3:.....           | 52 |
| VI.    | Conclusiones.....                                 | 54 |
| 6.1.   | Conclusión respecto al objetivo específico 1..... | 54 |
| 6.2.   | Conclusión respecto al objetivo específico 2..... | 54 |
| 6.3.   | Conclusión respecto al objetivo específico 3..... | 54 |
| 6.4.   | Conclusión general .....                          | 55 |
|        | Bibliografía .....                                | 56 |
|        | ANEXOS: .....                                     | 62 |
|        | Anexo 01: Cuestionario .....                      | 62 |
|        | Anexo 02: Ficha RUC.....                          | 64 |

## **Índice de gráficos, tablas y cuadros**

|  |    |
|--|----|
| CUADRO 1: Objetivo Especifico 01 ..... | 45 |
| CUADRO 2. Objetivo Específico 02 ..... | 46 |
| CUADRO 3: Objetivo Especifico 03 ..... | 47 |

## I. Introducción

La proporción de PYMES en Ecuador creció lentamente; Está en sus manos lograr el aseguramiento de la calidad y optimizar aún más los recursos existentes con el objetivo de crecer, desarrollarse y mantenerse en el mercado y expandirse a nuevos sectores. Escalante, Mackay, Escalante, & Mackay, (2021) Actualmente, existe un nuevo tipo de alojamiento denominado alojamiento informal, que deja en una encrucijada a la industria hotelera mundial debido a que no es una competencia legal y no cuentan con reglas básicas para hospedar huéspedes luego de pagar el servicio perjudica financieramente a la industria hotelera. García (2021)

Las MYPEs en el Perú son vitales para la economía de nuestro país. Según el Ministerio de Trabajo y Empleo, son muy significativos, porque suponen con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta trabajo, sin contar el trabajo por cuenta propia resultante; Sin embargo, el desarrollo de estas empresas se ha estancado, principalmente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que permita superar los problemas formales de estas empresas e implementarlas para obtener la máxima rentabilidad. Barraza (2006). Las MYPEs del rubro servicios de hotelera en la provincia de huamanga región Ayacucho, se encuentra en constante desarrollo debido al crecimiento de la demanda como es el turismo ya que se entiende que es un fenómeno social de desplazamiento de personas de un lugar a otro con el objetivo de recrearse, divertirse y trabajar, en fechas muy especiales.

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de la investigación es el siguiente:  
¿Cuáles son los factores relevantes de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Hotel Sierra Dorada S.A.C – Ayacucho, 2020?

Asimismo, como objetivo general: Describir los factores relevantes de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Hotel Sierra Dorada S.A.C – Ayacucho, 2020.

Para responder el objetivo general planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir los factores relevantes de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú.
2. Describir los factores relevantes de la rentabilidad de la micro y pequeñas empresa Hotel Sierra Dorada S.A.C – Ayacucho, 2020.
3. Elaborar un análisis comparativo de los factores relevante de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Hotel Sierra Dorada S.A.C – Ayacucho, 2020.

Esto tiene sentido porque es importante demostrar el vínculo entre la calidad percibida y la percepción del cliente, ya que conducirá a cambios en el uso y la gestión de los estándares de calidad del servicio hotelero, mejorando así la percepción del hotel por parte del cliente. Este estudio también es importante porque servirá como base para otros estudios similares que se llevarán a cabo en la región de Ayacucho y en nuestros otros sectores de manufactura y servicios en Perú. La metodología que se empleo fue de tipo cualitativo y nivel descriptivo. Obteniéndose como resultado: Las micro y pequeñas empresas de la industria hotelera se basan en que la calidad del servicio es necesaria porque genera rentabilidad para las metas y objetivos futuros y actuales, y la rentabilidad es importante para una adecuada calidad del servicio al cliente y mejores resultados comerciales y financieros, obtener ventas si se logra. traer resultados favorables a su negocio ya que generan ganancias durante un período de tiempo (mes o año).

Finalmente, la buena calidad del servicio es importante porque índice en la rentabilidad de las buenas empresas que obtienen utilidades, y la invierten en la mejora de locales y la compra de activos fijos porque es importante porque te puede ayudar ser rentable.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacional:**

De acuerdo a, Monteverde (2018) en su investigación denominada: Rentabilidad de los hoteles Boutique en la ciudad de Guayaquil; cuyo objetivo general fue establecer la rentabilidad de los hoteles boutique en la ciudad de Guayaquil. La investigación tiene un enfoque cualitativo siendo esta de tipo descriptiva. Obteniendo las siguientes conclusiones: Durante el desarrollo de esta investigación se dio a conocer la incidencia económica de una nueva forma de hospedaje traducida en Hoteles Boutique en la ciudad de Guayaquil, donde se determinó que esos alojamientos son un segmento de hoteles que permite tener una oferta diversificada y exclusiva en la ciudad, se caracterizan por brindar un servicio de calidad y personalizado, siendo este último el principal factor para la captación de clientes. Se puede concluir que los factores que inciden en el crecimiento y desarrollo de los hoteles boutique son Ubicación, Servicio Personalizado, Privacidad, Exclusividad, Calidad del servicio, su aporte al turismo sostenible, Infraestructura e Innovación donde este tipo de hotelería se destaca por su alto valor arquitectónico y localización privilegiada. Se genera un amplio desarrollo con sentido de la estética, de la vanguardia tecnológica, confort y elegancia. La edad promedio de los demandantes de este servicio fluctúa entre 35 y 55 años de edad. El resultado final demostró que los indicadores financieros ADR, REVPAR y la tasa de ocupación son los principales índices de rentabilidad de los hoteles boutique y que gracias a sus estrategias comerciales son rentables por el servicio y la atención personalizada hacia huésped. Según el diario el comercio en Perú estudios indican que un hotel boutique de lujo

con 20 habitaciones obtiene una rentabilidad media de 70% al año. Con una ocupación mensual del 50%, eso implica un saldo a favor de US\$0.5 millones. Se concluye que la rentabilidad de los hoteles boutique es una oportunidad de negocio que los empresarios deberían valorar ya que como tendencia mundial por sus atractivos, atención personalizada e innovación impulsan el desarrollo turístico y económico del país.

Por otro lado, Garcia (2021) en su tesis denominada: Alojamiento Informal e Influencia en la Rentabilidad del sector Hotelero en Salinas provincia de Santa Elena, Ecuador; cuyo objetivo general fue conocer la influencia del alojamiento informal en la rentabilidad del sector hotelero pequeño de Salinas. La investigación tiene un enfoque cualitativo siendo esta de tipo descriptiva. Obteniendo como resultados: En la presente investigación se concluye sobre la influencia del alojamiento informal en la rentabilidad del sector hotelero pequeño de Salinas, provincia de Santa Elena, Ecuador, obteniendo datos relevantes de la aplicación de observaciones, entrevistas y análisis documentales que sustentaron la repercusión que tienen los hoteles o alojamientos informales. De igual forma, se sustentó teóricamente los elementos para la definición de alojamiento informal y los factores de la baja rentabilidad del sector hotelero pequeño de Salinas, en el análisis documental se recolectaron datos de fuentes secundarias, tales como libros, boletines, revistas, folletos y periódicos, utilizados como fuentes para recolectar datos sobre las variables de estudio. La información obtenida son datos estadísticos de los departamentos de turismo del MINTUR, la cámara de turismo del cantón Salinas y el Municipio de Salinas, los cuales sirvieron como sustento para analizar la cantidad alojamiento informal en la región e investigar cuales han sido las pérdidas económicas del sector hotelero pequeño. Asimismo, se logró analizar la cantidad y

características del alojamiento informal en Salinas, el cual, según los datos recopilados de las observaciones y las entrevistas existe una gran cantidad de locales y alojamientos informales en el Cantón Salinas, los cuales, de acuerdo al análisis de resultados, tienen un impacto negativo en la rentabilidad del sector hotelero pequeño legalmente establecido. Finalmente, el porcentaje de establecimientos que conforman el alojamiento informal en el Cantón Salinas es bastante considerable, ocasionando perjuicios a los propietarios de hoteles legales, desencadenando la baja captación de clientes, esta problemática se ha convertido en un difícil tema y con muy pocas probabilidades de tener una solución a corto plazo.

Padilla (2019) En su tesis denominado: Costos por Alojamiento y la Rentabilidad en el Hotel Salinas Costa Azul, Cantón Salinas, Año 2018. Cuyo objetivo general: Aplicar un sistema de costos por órdenes de servicios, mediante la distribución de los elementos de costo para la determinación de la rentabilidad en el Hotel Salinas Costa Azul. La investigación es cualitativa de tipo descriptiva Llego a las conclusiones: Dentro de la investigación se identifica que la empresa no reconoce correctamente los elementos del costo esto se debe a que no se aplica ningún método o modelo de costeo por la omisión por parte de la gerencia al no aplicar un mejor sistema que regule de manera eficiente la materia prima, la mano de obra y los costos indirectos de fabricación. De igual manera se visualizó que el hotel asigna en su totalidad como costos a las compras relacionadas con el ejercicio fiscal y por consiguiente los demás cargos son atribuidos al gasto demostrando que no se está utilizando ningún tipo de modelo de costo. La información financiera presentada por la entidad no sustenta la capacidad lucrativa que debería poseer un negocio debidamente establecido, el cual es provocado por los elevados montos de los costos y gastos visibles en

el estado de resultado presentado por la administración del hotel donde reflejan una pérdida notoria por las deducciones altas encontradas al término del ejercicio fiscal.

### **2.1.2. Nacional:**

Según, Santa Cruz (2020) en su tesis denominada: Diseño de una estructura de Costos de Servicio para mejorar la Rentabilidad en el Hotel 3 Alfredo´S SCRL. – Bagua 2018; cuyo objetivo general fue: Diseñar una Estructura de Costos de Servicio para mejorar la Rentabilidad en el Hotel 3 Alfredo´S SCRL. El método utilizado fue de tipo cualitativa. obtuvo las siguientes conclusiones: Al evaluar la Rentabilidad del Hotel 3 Alfredo´S SCRL, mediante el análisis de los estados financieros se determinó que la rentabilidad del patrimonio, la rentabilidad del activo, a rentabilidad del capital y la rentabilidad neta sobre ventas es muy baja. Del mismo modo en la entrevista al gerente se ha conocido que la Rentabilidad del Hotel es muy baja debido a que no se está aplicando correctamente los materiales, eficiente utilización de la mano de obra, gastos indirectos y gastos administrativos. Así mismo se ha encontrado que el contador no elabora un estado de ingresos y gastos mensualmente a fin de determinar la rentabilidad y toma de decisiones; solo se conoce la utilidad al término de cada año. No cuenta con una configuración de precios que nos brinde tomar decisiones en el control de gastos y precios del servicio; para ello se propone un diseño de estructura de costos de servicio para mejorar la rentabilidad del Hotel 3 Alfredo´S SCRL.

De acuerdo a Cañi (2016) En su tesis titulada: La Gestión de Servicio al Cliente y el Nivel de Rentabilidad del Sector Hotelero del Distrito de Tacna Año 2015. Cuyo Objetivo general: Determinar la correlación que existe entre la Gestión del servicio al cliente y el nivel de

rentabilidad del Sector Hotelero en el Distrito de Tacna, año 2015. Tipo de investigación: El tipo de investigación que presenta el proyecto es investigación pura, descriptiva porque está orientada a conocer la situación sobre gestión de servicio al cliente y la parte económica de las empresas del Sector Hotelero, a fin de mejorar la rentabilidad. Llego a las conclusiones: El presente trabajo determinó que si existe correlación entre la Gestión de Servicio al cliente y el nivel de Rentabilidad, al mismo tiempo mediante la prueba de Spearman se pudo saber que esta correlación es significativa y positiva y que esto se debe a distintos factores del turista que hace uso del servicio de hospedaje, como su nivel de percepción de la Gestión de Servicio y la calidad brindada por los establecimiento de hospedaje, así mismo que hoy en día el turista no sólo busca un lugar de descanso y pernocte, sino también un complemento a su experiencia de viaje. Por ello, el alojamiento es valorado en base a su infraestructura de acogida y equipamiento; así como, a su servicio por medio de la atención cordial y amable del empleado atenta a las necesidades del consumidor (atención personalizada). El presente trabajo permitió conocer la percepción de la Gestión de Servicio al cliente por parte de los turistas nacionales y extranjeros del Sector Hotelero del distrito de Tacna, en la cual un 43,8% de los turistas encuestados reflejó una percepción regular de la Gestión de Servicio al cliente. Se concluye que se debe implementar un Manual de Buenas prácticas para la gestión de servicio en el sector hotelero, para poder llegar a alcanzar los objetivos propuestos, trabajando como una organización y así disminuir el porcentaje de errores que a mediano plazo causan pérdidas para la empresa y así poder reflejar mejores resultados económicos del establecimiento de hospedaje

De acuerdo a Rosales (2021) En su tesis denominado: Caracterización del Control Interno y Rentabilidad de las Microempresas del Perú, Sector Servicio Rubro Hoteles del Distrito De Huánuco, 2020, Cuyo Objetivo General: Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de las microempresas. Sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, 2020 El método que se empleo fue de diseño descriptivo – no experimental, del tipo cualitativo, llego a las conclusiones: : la rentabilidad de las microempresas sector servicio rubro hoteles del distrito de Huánuco, se llegó a la conclusión que una microempresa con normas y procedimientos establecidos va ayudar a esta a mejorar en su rentabilidad, por lo tanto, la implementación del control interno influye de manera positiva en la rentabilidad de las microempresas ya que el 100% señala que su rentabilidad mejoro con la implementación del control interno, asimismo el 100% indicaron que la innovación tecnológica y la calidad de servicio que se brinda al cliente influye en la mejora de la rentabilidad de la empresa.

### **2.1.3. Regional:**

Según, Vasquez (2016) En su tesis denominado: Calidad de Servicio y su influencia en la Rentabilidad de las Empresas de Transportes de Pasajeros Interdepartamentales Ruta, Puno Arequipa - Puno, Periodo 2015. Cuyo objetivo general: Determinar y analizar la incidencia de la calidad de servicio en la rentabilidad de las empresas de transportes de pasajeros interdepartamental ruta, Puno – Arequipa - Puno, periodo 2015. Metodología: Este tipo de investigación es cualitativo, debido a que se estableció relaciones de causa - efecto, entre la calidad de servicio y la rentabilidad y los resultados serán de utilidad para los directivos de las empresas y para la sociedad. Llego a las conclusiones: Se concluye que la

calidad de servicio, en la mayoría de la encuesta no se ha obtenido buenos resultados, debido a que las empresas de transporte no le dan importancia a estos aspectos que son determinantes para captar clientes y asegurar ingresos a la empresa, para medir la calidad se consideró los siguientes factores: la puntualidad, seguridad, elementos tangibles, confiabilidad, empatía; todos estos puntos fueron considerados en el cuestionario, Estos resultados muestran que la calidad de servicio está en los niveles de Regular a malo. Se concluye que la calidad del servicio incide en la rentabilidad sobre el patrimonio en un 76.43%; sobre los activos es de 75.19%; sobre las ventas netas de 72.39% sobre el margen bruto de 17.58%. Estos resultados indican que una adecuada calidad del servicio incide en una buena rentabilidad de la empresa. La propuesta de mejora a través de lineamientos, se evaluará la calidad percibida y esperada por el personal y usuarios Esta propuesta es necesario, pues los gerentes no habían determinado con anterioridad la calidad de su servicio, por lo que se desconocía la opinión y sugerencias que los usuarios tenían del servicio. La propuesta de lineamientos de mejora, va a permitir contrarrestar ineficiencias y disminuir las brechas existentes entre las expectativas y percepciones de la calidad del servicio.

De acuerdo a Lobaton (2019) En su tesis denominado: Calidad de Servicio y Rentabilidad de la Mype del Sector Servicio, Caso Restaurante "El Piloto", Distrito de San Luis, Provincia de Cañete, Año 2018. cuyo objetivo general: Determinar la relación de la calidad de servicio y la rentabilidad en la Mype del Sector Servicio, caso Restaurante” EL PILOTO”, Distrito de San Luis, provincia de Cañete, Año 2018. Metodología: Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño No Experimental – Transversal - Descriptivo. Llego a las conclusiones: Respecto a la calidad de servicio: la investigación señala que los

servicio brindado por el restaurante “EL PILOTO” son buenos considerando en un 63.3% y un nivel regular con 36.7% ya que ellos emplean apropiadamente los elementos tangibles como los materiales de comunicación para ofertar sus productos a los clientes, mostrándose con buena capacidad de respuesta en la atención y entrega de pedidos en los tiempos prometidos, mostrándose por consiguiente credibilidad en los precios establecidos, además brinda atención individualizada, comprensión a sus necesidades, profesionalismo y cortesía durante la atención. Respecto a la Rentabilidad: la investigación señala que el restaurante “EL PILOTO” en el año 2018 tuvo mejor resultado con un 30.29% sobre la venta, 4% sobre la inversión y un 15% sobre el capital lo cual demuestra ser una empresa rentable.

Por su parte, Rosas (2016) En su tesis denominado: Programa de Capacitación en Servicios Hoteleros para Incrementar la Rentabilidad del Hostal El Recuerdo, Chepén 2016. cuyo objetivo general: Determinar el efecto del programa de capacitación en servicios hoteleros para incrementar la Rentabilidad del Hostal El Recuerdo, 2015. Metodología: La presente investigación posee un tipo de estudio experimental, el diseño que se aplicó en la investigación es pre experimental, debido a que se conocerá un antes y un después el comportamiento de la rentabilidad, desarrollando la capacitación en turismo, atención al cliente y calidad de servicio. Llego a las conclusiones: Se pudo evidenciar que calidad de servicios en el hostal El Recuerdo en el año 2015, fue calificada por los clientes encuestados como inadecuados, ello debido a que presentaba deficiencias en cuanto al personal, infraestructura, entre otros. Los índices de rentabilidad en el hostal el Recuerdo en el 2015, se pudo observar que presentaban un nivel bajo, debido a que su personal no estaba capacitado para mejorar la calidad de servicio ya que esta influye directamente con la

rentabilidad. En vista a lo que se ha observado, se planteó diseñar y aplicar un programa de capacitación en servicios hoteleros dirigido al personal, teniendo en cuentas temas relacionados a la atención al cliente, calidad de servicio y turismo, con el fin de mejorar los índices de rentabilidad. Una vez aplicado el programa de capacitación en servicios hoteleros al personal del Hostal El Recuerdo, se pudo concluir que ha mejorado la calidad de servicio y su rentabilidad en el año 2016, beneficiando directamente a la empresa hotelera. Con la aplicación del programa de capacitación en servicios hoteleros se pudo evidenciar que causo efecto en los índices de rentabilidad, debido a que sus ingresos rentables aumentaron en el 2016 en comparación con el año anterior.

#### **2.1.4. Local:**

De acuerdo a Espinoza (2017) En su tesis denominado: Análisis de Costos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la Ciudad de Huaraz, 2016. cuyo objetivo general: Determinar que el análisis de costos incide en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz,2016. Metodología: El tipo de investigación fue Cuantitativo y nivel Descriptivo. Llego a las conclusiones: En conclusión, queda determinado que el análisis de costos incide directamente en la rentabilidad de la empresa hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, de acuerdo al estudio teórico que se ha realizado y los resultados obtenidos como consecuencia de la aplicación de la técnica e instrumento de medición; por lo que se puede afirmar categóricamente, que se han logrado los objetivos propuestos.

Asimismo, Pajuelo (2018) En su tesis denominado: Financiamiento y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Hoteles del Distrito De Amarilis,

2017. Cuyo objetivo general: Determinar la relación que existe entre el financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del Sector Servicio Rubro Hoteles en el distrito de Amarilis, en el año 2017. En cuanto al diseño de investigación corresponde al modelo no experimental correlacional-descriptivo. Llego a las siguientes conclusiones: la mayoría de las MYPES es la banca comercial o múltiple, ya que utilizan la intermediación financiera con fines de rentabilidad, porque a la mayoría de las MYPES le falta liquidez más aun cuando piensan en su expansión o crecimiento en la rentabilidad de los propietarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles del distrito de Amarilis corresponde al financiamiento obtenido en sus diferentes características. Este hecho refleja que existe una dependencia positiva entre las variables financiamiento y rentabilidad, lo cual coinciden con la finalidad de las MYPES.

Ore (2022) En su tesis denominado: “Calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso HOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L – Ayacucho, 2021. Cuyo objetivo general: Determinar la Calidad de Servicio y su Relación con la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: Caso Hospedaje La Reserva INN S.R.L – Ayacucho, 2021. La metodología que se empleo fue de tipo cualitativo y nivel descriptivo. Llego a las siguientes conclusiones: Concluye que la mayoría de las MYPE de hoteles han logrado los objetivos propuestos, es importante una adecuada calidad del servicio por que incide en una buena rentabilidad de la empresa donde se obtiene una utilidad después del pago de sus costos e impuestos. Por ende, considera necesario invertir más en su negocio ya que las empresas lo invierten en el mejoramiento de sus locales y en la compra de activos fijos, porque es importante ya que esta le ayuda obtener la rentabilidad. La empresa

Hospedaje La Reserva INN S.R.L concluyo que la rentabilidad es importante ya que con ello implemento nuevos conocimientos, como la obtención de ganancias en cualquier actividad económica es de vital importancia ya que la rentabilidad esta generada por la mayor cantidad de turistas y viajeros que generan rentabilidad durante un periodo determinado ya sea mensualmente oh anualmente.

## **2.2. Bases Teóricas del Informe.**

Ahora en estos fundamentos teóricos se darán a conocer las hipótesis de las variables en la formación y también se tendrán en cuenta algunas singularidades de las micro y pequeñas empresas.

### **2.2.1. Teoría de Rentabilidad**

La mayoría de los indicadores de productividad se aplican a cualquier tipo de contador de producción contable, aunque difieren en cuanto a la cantidad de dicha producción. La controversia sobre las estimaciones de la productividad de las empresas está directamente relacionada con los tipos de programas utilizados para calcular los resultados y qué programas proporcionan las mejores estimaciones de estos recursos. Contreras & Díaz, (2015)

Si el propietario tiene una actitud ganadora, se debe evaluar la rentabilidad de la empresa, que incluye: una gestión eficaz, su capacidad para implementar proyectos y construir y liderar equipos, una visión clara para el futuro con planes de acción concretos para demostrar; , su perspicacia para los negocios, como lo demuestra su entusiasmo y respaldo positivo a las ventas, que ha demostrado miles de veces; finalmente su experiencia

empresarial que puede demostrar que puede soportar la cantidad de fracasos comerciales anteriores y éxitos para demostrarlo. Yáñez (2011)

Aunque la productividad se expresa de varias maneras diferentes en la literatura económica y existen muchos enfoques teóricos sobre un aspecto de la misma, la productividad en un sentido general es la cantidad de crecimiento del capital generado durante un período de tiempo determinado. Está relacionado con los ingresos generados y los medios para obtenerlos para poder votar alternativamente. Sánchez (2002)

#### **2.2.1.1. La rentabilidad en el análisis contable**

Según Sánchez (2002) menciona la importancia del análisis, la posición estratégica a la que se enfrenta un negocio se define en términos de ingresos o beneficios, duración o incluso servicio al público, y el análisis empresarial tiende a situarse en la polaridad entre ingresos y seguridad o solvencia como variable clave en todo áreas de la economía. actividades.

#### **2.2.1.2. Niveles de análisis de la rentabilidad empresarial**

Los estudios de la rentabilidad en la empresa lo podemos realizar en dos niveles como en función de resultado y de inversión relacionada como se considera. Sánchez (2002)

- El primer nivel de análisis, conocido como económico o rendimiento de los activos, se refiere al concepto de resultados que se sabe o se espera que sean de interés, incluyendo todo el capital económico utilizado para lograrlo, independientemente del financiamiento o fuente de financiamiento. desde un punto de vista financiero, representa el retorno de la inversión del emprendedor.

- Rentabilidad económica, que compara los resultados conocidos o esperados con la participación accionaria de la empresa y representa la rentabilidad correspondiente.

### **2.2.1.3. Tipos de rentabilidad**

#### **2.2.1.3.1. Rentabilidad económica**

Según Sánchez (2002) menciona que es una inversión y una evaluación del desempeño de los activos de la empresa durante un cierto período de tiempo, pueden ser financiados libremente. Por lo tanto, según la crítica más exhaustiva, la productividad económica se percibe como una función de los costos de formación de activos de la organización y se financia libremente, lo que permite comparar la productividad entre organizaciones sin tener en cuenta las diferentes estructuras financieras expresadas como pagos de intereses.

#### **2.2.1.3.2. Cálculo de la rentabilidad económica**

Encontramos que la rentabilidad económica está relacionada con los activos y que los conceptos de resultados y transformaciones están relacionados. En un sentido amplio, generalmente se considera que es el concepto de ganancias antes de intereses e impuestos, y es el concepto de inversión de activos totales en una posición promedio. Sánchez (2002)

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

Los resultados EBIT corresponden en general a los resultados del ejercicio y no incluyen los costes de financiación por financiación ajena ni el impuesto de sociedades. Excluyendo el gasto del impuesto de sociedades, el objetivo es medir la eficiencia de los fondos gastados, independientemente del tipo de impuesto. Sánchez (2002)

#### **2.2.1.3.3. Descomposición de la rentabilidad económica**

El concepto de resultado y conversión se puede descomponer multiplicando el numerador y el denominador por el volumen de ventas o la facturación por productos de factores, el margen de ventas y la rotación de activos, lo que permite analizarlos más a fondo. Sánchez (2002)

$$\mathbf{RE} = \frac{\mathbf{Resultado}}{\mathbf{Activo}} = \frac{\mathbf{Resultado}}{\mathbf{Ventas}} \times \frac{\mathbf{Ventas}}{\mathbf{Activo}} = \mathbf{Margen} \times \mathbf{Rotación}$$

La descomposición de las tasas de ganancia y los ingresos se puede hacer para cualquier medida de productividad económica, aunque la productividad económica realizada más importante se logra estableciendo mayores dependencias condicionales entre el numerador y el denominador. Sánchez (2002)

#### **2.2.1.4. Margen**

Este es el ingreso obtenido por cada unidad de moneda vendida, es decir, la rentabilidad de las ventas. Cómo crear componentes excedentes por clasificación económica o clasificación funcional. En el primer caso, se puede entender la cooperación entre conceptos como consumo operativo, gastos de personal o amortización y ahorro en ventas, mientras

que, en el segundo caso, la importancia de diferentes funciones de costos, como costo de ventas, administración. Sánchez (2002)

$$\textit{Margen} = \frac{\textit{Resultado}}{\textit{Ventas}}$$

#### **2.2.1.5. Rentabilidad financiera**

Según Sánchez (2002) señala que la productividad financiera puede así ser vista como una medida de productividad más cercana a la productividad del accionista o propietario que a la productividad financiera, y por lo tanto, teóricamente, según una crítica más amplia, la productividad que los gerentes buscan aumentar en las empresas. el índice se beneficia. Primero, porque un bajo nivel de productividad financiera indica que la organización está generando fondos internamente, y segundo, porque puede limitar el financiamiento externo.

##### **2.2.1.4.1. Cálculo de la rentabilidad financiera**

Para la rentabilidad económica, las expresiones para el cálculo de las diferencias de rentabilidad económica son las mismas que:

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

Otros conceptos de resultado, siempre posteriores a los intereses, suelen estar relacionados con los fondos propios para beneficio económico de la siguiente manera.

- Beneficio antes de impuestos, que calcula la rentabilidad sobre el capital, excluye los impuestos de sociedades.
- Los resultados de los cambios normales, los efectos del impuesto de sociedades y los derivados inusuales utilizados para garantizar la comparabilidad entre empresas.
- Cálculo de resultados antes de la amortización y entrega, por ser costes de difícil estimación económica y que se configuran como posibles distorsiones de los resultados reales por diferencias en las políticas de empresa y manipulaciones a las que pueden estar sujetos.

#### **2.2.1.4.2. Descomposición de la rentabilidad financiera**

Para ello, seguiremos dos caminos: primero, la descomposición de la productividad financiera en rendimientos componentes; el segundo, la popular ecuación de apalancamiento financiero lineal o fundamental. A través de estas dos divisiones, introduciremos el término apalancamiento financiero, a partir del surgimiento de la investigación contable, si partimos de beneficios económicos claramente obtenidos, el apalancamiento financiero se refiere a la jurisdicción del servicio de la deuda en la seguridad financiera. Sánchez (2002)

### **2.2.2. Teoría de MYPE**

#### **Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial**

##### **Objeto de Ley**

El objetivo de crear un marco legal que promueva el desarrollo de capacidades formalizadas y MYPE es brindar una oportunidad general para la creación de políticas e instrumentos de apoyo, así como facilitar y estimular la inversión privada, el acceso a clientes internos y el emprendimiento de medios externos, así como desarrollar los componentes económicos para mejorar la distribución de la empresa. El Congreso (2013)

##### **2.2.2.1. Origen de las MYPEs**

Las MYPEs surgen, por un lado, surgen en la propia empresa de dos formas, ya que se pueden distinguir entre la organización y la estructura, donde está la dirección de la empresa, quién es el dueño de la empresa y quién realiza el trabajo remunerado. Por otro lado, su típico origen familiar hace que la dirección se preocupe sólo por su propia supervivencia y menos por cuestiones como el capital para asegurar el crecimiento o el coste de oportunidad de la inversión, aunque estas limitaciones en cuanto a equipamiento, organización, tamaño, formación, información, etc. afectará negativamente la producción y la calidad de la empresa. La década de los 70 una época de inestabilidad macroeconómica ya que se preocuparon por la supervivencia y esto continúa hasta la década de los 80 convirtiéndose ésta en la etapa de la historia de la evolución de las MYPEs. Ávila & Sanchís, (2011)

#### **2.2.2.2. Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas**

Tello, (2014) Las MYPE son un componente importante en la generación de empleo ya que más del 80% de la población activa está empleada y representan casi el 45% del Producto Interno Bruto (PIB). En resumen, la importancia de las MYPE como fuente importante de generación de empleo y reducción de la pobreza es la siguiente:

- Ofrecen muchas oportunidades de trabajo.
- Reducen la pobreza a través de actividades generadoras de ingresos.
- Fomentan el espíritu emprendedor y el carácter emprendedor en las personas.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

#### **2.2.2.3. Características de las MYPEs**

Según (Ley30056, 2013) que es la Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, en su título II y capítulo I define las características de las micro, pequeñas y medianas empresas, estableciendo categorías empresariales en función de sus niveles de ventas anuales de la siguiente forma:

##### **a) Microempresa:**

Cuyas ventas anuales sean hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) SUNAT (2017)

**b) Pequeña empresa:**

Cuyas ventas anuales sean superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1,700UIT;  
Mediana empresa, cuyas ventas anuales sean superiores a 1,700 UIT y hasta el monto máximo de 2,300 UIT. SUNAT (2017)

**2.2.2.4. Beneficios de las MYPEs**

En el Perú existen más de 3.5 millones de micro o pequeña empresa (MYPE) de las cuales el 84.7 por ciento produce dentro de la informalidad. Gran parte de estas empresas desconocen los beneficios de pasar a la legalidad. Aquí detallamos los rentable que resultaría, tanto para el empleador como para los trabajadores, el desenvolverse en la formalidad. (Ley N° 27671)

Dichas empresas están regidas bajo la nueva Ley de las MYPE, con la cual se busca promocionar la competitividad, formalización y desarrollo de las mismas, además de ofrecer diversos beneficios los cuales se clasifican a continuación. SUNAT (2017)

**2.2.3. Teoría de Calidad de servicio**

Villalba, (2013) Cuando se habla de calidad de servicio se debe tener en cuenta que su aplicación en la literatura es variada, por ello una forma de comprender el concepto en su totalidad es jerarquizar las ideas que lo sustentan.

Para este propósito, el servicio como concepto en primera instancia es el que sustenta el orden jerárquico, así, para el servicio se define como el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas. Villalba, (2013)

### **2.2.3.1. Qué es Servicio**

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y la gentileza. Hace falta además de una sonrisa, buena información, soluciones y orientación correcta. Villalba, (2013)

### **2.2.3.2. Qué es el servicio al cliente**

Sánchez & Sánchez, (2016) Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad.

Servicio al cliente tiene como base la preocupación constante de las necesidades de los consumidores, tanto a nivel de la interrelación entre la empresa y el cliente como el diseño de nuevos tipos de atención a las necesidades de estos. Esta filosofía sostiene que el personal es responsable ante los clientes por las decisiones que éstos toman y que los clientes tienen derechos que el personal debe respetar. Sánchez & Sánchez, (2016)

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Definición de rentabilidad**

La rentabilidad es la diferencia entre los ingresos y gastos y el rendimiento de la inversión y es una evaluación de la gestión empresarial medida por las ventas, los activos y el capital. La rentabilidad es la oposición de ingresos y gastos durante la producción, también llamada utilidad, tal como se refleja en el estado de resultados integrales. Sánchez (2002)

### **2.3.2. Definición de micros y pequeñas empresas**

Es la cifra módica en establecer por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier de organización que tiene como objetivo desarrollar las actividades de extracción, transformación producción, comercialización de bienes y servicios o prestación de servicios. SUNAT (2017)

### **2.3.3. Calidad de servicio**

Cuando se habla de calidad de servicio se debe tener en cuenta que su aplicación en la literatura es variada, por ello una forma de comprender el concepto en su totalidad es jerarquizar las ideas que lo sustentan. Villalba, (2013)

### **III. Hipótesis**

En nuestro estudio no necesitamos formular hipótesis porque es un estudio descriptivo.

No todos los estudios tienen hipótesis, dependiendo del tipo de estudio (estudios descriptivos), las hipótesis no son necesarias y unas pocas preguntas de investigación son suficientes.

Las hipótesis se formulan en estudios para probar el efecto de ciertas variables entre sí o una característica o variable en relación con otra, y son básicamente estudios que muestran una relación causal.

Una hipótesis es una explicación tentativa del fenómeno que se estudia, expresada como una proposición. Necesita formular hipótesis con la mente abierta y la voluntad de aprender, de lo contrario, terminará tratando de imponer ideas que simplemente están equivocadas.

Izcara (2014)

## **IV. Metodología**

### **4.1. Diseño de la Investigación:**

El diseño de la investigación para cada subproyecto comprende:

1. Búsqueda de antecedentes y elaboración del marco conceptual, calidad de servicio y su relación con la rentabilidad en las micros y pequeñas empresas.
2. Precisar las oportunidades de la rentabilidad aplicada a una micro o pequeña empresa Hotel Sierra Dorada S.A.C.
3. Analizar el impacto posible de oportunidades para la rentabilidad en función del marco de trabajo, estableciendo conclusiones.

### **4.2. Población y muestra**

#### **4.2.1. Población**

Para el recojo de la población, se tomó a todas la micro y pequeñas empresas nacionales del Perú.

#### **4.2.2. Muestra**

Para el recojo de la muestra, se tomó a la empresa Hotel Sierra Dorada S.A.C Ayacucho.

### 4.3. Definición y Operacionalización de la variable e indicadores

| Variables           | Definición conceptual  | Definición operacionalización  | Dimensión                             | Indicadores             | Items   |
|---------------------|--|--|---------------------------------------|-------------------------|---|
| <b>Rentabilidad</b> | La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. Las inversiones como en el ámbito empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados. <b>Sevilla (2015)</b> | La rentabilidad en una empresa es la capacidad que tiene el negocio para aprovechar sus recursos y generar ganancias o utilidades para medir y utilizar indicadores financiero que evalúan la efectividad de la administración de la organización. | <b>Obtención de renta</b>             | Financiamiento          | ¿Ud. cree que la rentabilidad de la empresa ha mejorado gracias al financiamiento obtenido?   |
|                     |  |  |                                       | Inversión               | ¿Ud. cree que realizar una inversión adecuada genera mayor rentabilidad para la empresa?  |
|                     |  |  |                                       | Capacitación            | ¿Ud. cree que las capacitaciones al personal es un factor importante para la rentabilidad?  |
|                     |  |  | <b>Indicadores de la rentabilidad</b> | Liquidez                | ¿Ud. cree que la calidad de servicio que presta la empresa incrementa la rentabilidad?  |
|                     |  |  |                                       | Solvencia               | ¿Ud. cree que la innovación tecnológica es necesario para generar rentabilidad?   |
|                     |  |  | <b>Tipos de rentabilidad</b>          | Rentabilidad económica  | ¿Ud. cree que el giro del negocio es rentable?<br>¿Ud. cree que la rentabilidad de la empresa crece durante el paso de los años?<br>¿Ud. Cree que el financiamiento influye positivamente en la rentabilidad? |
|                     |  |  |                                       | Rentabilidad financiera | ¿Ud. Cree que la rentabilidad económica determina el valor de los activos?<br>¿Ud. Cree que invertir en capital de trabajo genere mayor rentabilidad?   |

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnicas.**

Para conseguir la información de los resultados se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica, entrevista profunda, análisis comparativo.

##### **4.4.2. Instrumentos.**

Para el recojo de la información se utilizarán los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes y la información de los cuadros 01 y 02 de la investigación.

#### **4.5. Plan de Análisis**

- Describir los factores relevantes de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Para conseguir los resultados del objetivo específico 1, la investigación revisara la literatura para encontrar los antecedentes nacionales regionales y locales pertinentes a la investigación; los resultados serán extraídos de estos antecedentes, luego, serán expresados en el cuadro 1 de la investigación. Para realizar el análisis de los resultados, la investigación observara el cuadro 1 con la finalidad de agrupar los resultados que coinciden de los autores correspondientes. Luego, estos resultados agrupados serán confrontados (comparados) con los resultados de los antecedentes internacionales. Finalmente, estos resultados serán explicados a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.
- Describir los factores relevantes de la rentabilidad de la micro y pequeñas empresa Hotel Sierra Dorada S.A.C – Ayacucho, 2020. Para conseguir los resultados del

objetivo 2, la investigadora elaborará un cuestionario (instrumento) de preguntas cerradas pertinentes, el mismo que a través de la técnica de la entrevista a profundidad lo aplicará al gerente o dueño de la empresa del caso de estudio; los resultados de esta aplicación serán consignados en el cuadro 1 de la investigación. Para hacer el análisis de resultados la investigadora comparará los resultados obtenidos con los resultados de los antecedentes locales, regionales, nacionales e internacionales. Finalmente, estos resultados serán explicados serán a la luz de las bases teóricas y marco conceptuales pertinentes.

- Elaborar un análisis comparativo de los factores relevantes de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Hotel Sierra Dorada S.A.C – Ayacucho, 2020: Para adquirir los resultados del objetivo específico 3, la investigadora hará un análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; los resultados de esa comparación serán expresados como si coinciden o no coinciden, estarán especificados en el cuadro 01 de la investigación. Para hacer el análisis de resultados, la investigadora tratará de explicar las coincidencias o no coincidencias de dichos resultados.

#### **4.6. Matriz de consistencia**

| Título  | Enunciado del problema   | Objetivo General   | Objetivo específico   | Variable     | Metodología   |
|---|--|--|---|--------------|---|
| Calidad de servicio y su relación con la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Hotel Sierra Dorada S.A.C – Ayacucho, 2020. | ¿Cuáles son los factores relevantes de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Hotel Sierra Dorada S.A.C – Ayacucho, 2020? | Describir los factores relevantes de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Hotel Sierra Dorada S.A.C – Ayacucho, 2020. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir los factores relevantes de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú.</li> <li>2. Describir los factores relevantes de la rentabilidad de la micro y pequeñas empresa Hotel Sierra Dorada S.A.C – Ayacucho, 2020.</li> <li>3. Elaborar un análisis comparativo de los factores relevantes de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Hotel Sierra Dorada S.A.C – Ayacucho, 2020.</li> </ol> | Rentabilidad | <p><b>Tipo:</b><br/>Descriptivo</p> <p><b>Enfoque:</b><br/>Cualitativo, descriptivo.<br/>Documental.</p> <p><b>Nivel:</b><br/>Descriptivo–no experimental</p> <p><b>Técnicas:</b><br/>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b><br/>Cuestionario</p> |

#### 4.7. Principios éticos

De acuerdo con el código de ética para la investigación V002 de la Universidad Católica aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973- 2019-CU-ULADECH católica, por lo tanto, se sostiene que la investigación en la uladech se debió tener en cuenta los siguientes principios:

- **Protección a las personas.** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran la probabilidad de que obtengan un beneficio en el ámbito de la investigación en el cual se debe de respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas son sujetos de la investigación sino también involucrara el pleno respeto de sus derechos fundamentales en particular si se encuentran en situación de especial vulnerable.
- **Beneficencia y no maleficencia.** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones, en las investigaciones, en ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.** El investigador debe ejercer razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus riesgos y limitaciones de sus capacidades y conocimientos, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participen en la investigación de derecho a acceder a sus resultados. El investigador esta

también obligado a tratar equitativamente a quienes participa en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

- **Consentimiento informado y expuesto.** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre y específica mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. Resultados y análisis de resultado

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Respecto al objetivo específico 1

Describir los factores relevantes de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú.

**CUADRO 1:** Respecto al Objetivo Especifico 1

| Factores Relevantes  | Autores   | Resultados  | Oportunidades/Debilidades   |
|--|---|---|---|
| <b>Obtención de financiamiento para generar rentabilidad</b> | Pajuelo (2018), Monteverde (2018), Garcia (2021), Padilla (2019), Vasquez (2016). | Los autores mencionados confirman que la mayoría de las MYPES son utilizadas por bancos comerciales o bancos múltiples, ya que utilizan la intermediación financiera para aumentar la rentabilidad. | Las empresas acceden a un financiamiento para mejorar las la atención o la imagen de la empresa. Pero los gastos innecesarios podría generar un índice bajo en la rentabilidad.                     |
| <b>Factor de inversión en la rentabilidad</b>                | Ore (2022), Santa Cruz (2020), Espinoza (2017).                                   | Los autores mencionados nos afirman que las empresas sienten la necesidad de invertir más en la mejora de los locales y la compra de activos fijos, que les ayudan a trabajar de manera rentable.   | Las empresas deben invertir en la calidad de servicio donde obtiene mejores resultados en su rentabilidad. Pero una inversión inadecuada podría generar amenazas.                                   |
| <b>Capacitación para generar rentabilidad</b>                | Rosas (2016), Lobaton (2019), Monteverde (2018).                                  | Los autores mencionados nos afirman que la aplicación del programa de capacitación en servicios hoteleros se pudo evidenciar que causo efecto en los índices de rentabilidad.                       | Las empresas deben mejorar en la calidad de servicio ya que es necesario en los índices de productividad. Dado que una mala calidad de servicio baja el índice de rentabilidad.                     |
| <b>Liquidez rentable</b>                                     | Pajuelo (2018), Espinoza (2017).  | Los autores mencionados nos afirman que la mayoría de las MYPES le falta liquidez más aun cuando piensan en su expansión o crecimiento en la rentabilidad.  | Las empresas deben acudir a factores de liquidez para así poder tener una buen crecimiento en su rentabilidad   |
| <b>Solvencia en la rentabilidad</b>                          | Santa Cruz (2020), Garcia (2021)  | Los autores mencionados nos cuentan que las amplias posibilidades de desarrollo han venido de la conciencia estética y de una tecnología pionera, cómoda y elegante.                                | La solvencia es necesaria en una empresa ya que conlleva a la estabilidad y la viabilidad económica a largo plazo. Por ende la solvencia también señala las fortalezas y debilidades en la empresa. |
| <b>Rentabilidad económica</b>                                | Vasquez (2016), Lobaton (2019), Espinoza (2017).                                  | Los autores mencionados nos afirman que la calidad de servicio por el personal, incide favorablemente en una buena rentabilidad de la empresa.  | Es importante ya que con la rentabilidad podemos mejorar e implementar nuevos conocimientos entre otros.  |
| <b>Rentabilidad Financiera</b>                               | Lobaton (2019), Cañi (2016), Rosales (2021).                                      | Los autores mencionados nos afirman que una buena calidad de servicio causo efecto en los índices de rentabilidad, debido a que sus ingresos rentables aumentaron.                                  | Las empresas deben llevar el control de sus gastos, incrementar su margen de beneficio, etc. Pero esto conlleva a la eficiencia y sobre todo a las fortalezas y debilidades.                        |

**Fuente:** Elaboración propia en base a los antecedentes Nacionales, Regionales y locales

### 5.1.2. Respetto al objetivo específico 2

Describir los factores relevantes de la rentabilidad de la micro y pequeñas empresa Hotel Sierra Dorada S.A.C – Ayacucho, 2020.

**CUADRO 2.** Respetto al Objetivo Específico 2

| Factores relevantes  | Preguntas   | SI | NO | Oportunidad/Debilidad  |
|--|---|----|----|--|
| <b>Obtención de financiamiento para generar rentabilidad</b> | ¿Ud. cree que la rentabilidad de la empresa ha mejorado gracias al financiamiento obtenido? | X  |    | El Hotel Sierra Dorada S.A.C si obtuvo financiamiento donde ayudo a mejorar y complementar algunos activos faltantes y mejorar la infraestructura de la empresa.   |
| <b>Factor de inversión en la rentabilidad</b>                | ¿Ud. cree que realizar una inversión adecuada mayor rentabilidad genera la empresa?         | X  |    | El Hotel Sierra Dorada S.A.C invirtió, lo cual obtuvo buenos resultados así como las ganancias o utilidad.   |
| <b>Capacitación para generar rentabilidad</b>                | ¿Ud. cree que las capacitaciones al personal es un factor importante para la rentabilidad?  | X  |    | El Hotel Sierra Dorada S.A.C sus empleados están bien capacitados, aumenta la productividad y la calidad del trabajo, y aumenta la rentabilidad.   |
| <b>Liquidez rentable</b>                                     | ¿Ud. cree que la calidad de servicio que presta la empresa incrementa la rentabilidad?      | X  |    | El Hotel Sierra Dorada S.A.C su personal es amable y acogedor con los clientes, y lo más importante, la higiene del hotel es excelente, gracias a ello tienen una muy buena rentabilidad.                                      |
| <b>Solvencia en la rentabilidad</b>                          | ¿Ud. cree que la innovación tecnológica es necesario para generar rentabilidad?             | X  |    | El Hotel Sierra Dorada S.A.C tiene una clave fundamental en el marketing, como las redes sociales, para atraer más clientes, porque muestra la infraestructura del hotel, servicios, cuartos, etc. en beneficio de la empresa. |
| <b>Rentabilidad económica</b>                                | ¿Ud. cree que el giro del negocio es rentable?  | X  |    | El Hotel Sierra dorada S.A.C tiene una clave fundamental en tener una buena logística, servicio al cliente, oficinas modernas, empleados capacitados y tiene menos costos innecesarios.  |
|  | ¿Ud. cree que la rentabilidad de la empresa crece durante el paso de los años?              | X  |    |  |
|  | ¿Ud. cree que el financiamiento influye positivamente en la rentabilidad?                   | X  |    |  |
|  | ¿Ud. cree que la rentabilidad económica determina el valor de los activos?                  | X  |    |  |
| <b>Rentabilidad Financiera</b>                               | ¿Ud. cree que invertir en capital de trabajo genere mayor rentabilidad?                     | X  |    | El Hotel Sierra dorada S.A.C ve las utilidades que se obtiene en un determinado periodo ya sea mensual o anual, como tener objetivos, metas e innovar cosas nuevas y así obtenemos una buena rentabilidad.                     |
|  | ¿Ud. cree que la rentabilidad es muy importante?  | X  |    |  |
|  | ¿Ud. cree que la rentabilidad hace que la empresa pueda competir en el mercado?             | X  |    |  |

**Fuente:** Elaborado por el investigador en base al cuestionario aplicado al Gerente del Hotel Sierra Dorada S.A.C.

### 5.1.3. Respetto al objetivo específico 3

Elaborar un análisis comparativo de los factores relevante de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Hotel Sierra Dorada S.A.C – Ayacucho, 2020.

**CUADRO 3:** Respetto al Objetivo Especifico 3

| <b>Factores Relevantes</b>                                   | <b>Oportunidades/ Debilidades del Objetivo N°1</b>   | <b>Oportunidades/ Debilidades del Objetivo N°2</b>   | <b>Explicación</b>  |
|--|--|--|---|
| <b>Obtención de financiamiento para generar rentabilidad</b> | Las empresas acceden a un financiamiento para mejorar las la atención o la imagen de la empresa. Pero los gastos innecesarios podría generar un índice bajo en la rentabilidad.                      | El Hotel Sierra Dorada S.A.C si obtuvo financiamiento donde ayudo a mejorar y complementar algunos activos faltantes y mejorar la infraestructura de la empresa.   | Dentro de las microempresas el financiamiento es importante ya que ayuda en el desenvolvimiento competitivo y eficaz.   |
| <b>Factor de inversión en la rentabilidad</b>                | Las empresas deben invertir en la calidad de servicio donde obtiene mejores resultados en su rentabilidad. Pero una inversión inadecuada podría generar amenazas.                                    | El Hotel Sierra Dorada S.A.C invirtió, lo cual obtuvo buenos resultados así como las ganancias o utilidad.   | Dentro de las microempresas la inversión es importante ya que ayuda en el factor de la utilidad.  |
| <b>Capacitación para generar rentabilidad</b>                | Las empresas deben mejorar en la calidad de servicio ya que es necesario en los índices de productividad. Dado que una mala calidad de servicio baja el índice de rentabilidad.                      | El Hotel Sierra Dorada S.A.C sus empleados están bien capacitados, aumenta la productividad y la calidad del trabajo, y aumenta la rentabilidad.   | Dentro de las microempresas la capacitación es importante ya que ayuda a mejorar la rentabilidad.   |
| <b>Liquidez rentable</b>                                     | Las empresas deben acudir a factores de liquidez para así poder tener una buen crecimiento en su rentabilidad  | El Hotel Sierra Dorada S.A.C su personal es amable y acogedor con los clientes, y lo más importante, la higiene del hotel es excelente, gracias a ello tienen una muy buena rentabilidad.                                      | Dentro de las microempresas la liquidez ayuda a mejores la calidad de servicio y también en el desarrollo empresarial.  |
| <b>Solvencia en la rentabilidad</b>                          | La solvencia es necesaria en una empresa ya que conlleva a la estabilidad y la viabilidad económica a largo plazo. Por ende la solvencia también señala las fortalezas y debilidades de una empresa. | El Hotel Sierra Dorada S.A.C tiene una clave fundamental en el marketing, como las redes sociales, para atraer más clientes, porque muestra la infraestructura del hotel, servicios, cuartos, etc. en beneficio de la empresa. | Dentro de las microempresas la aplicación de la solvencia va crear una constante información que enmarquen a sus objetivos logros y metas progresivas para el desarrollo de la empresa. |
| <b>Rentabilidad económica</b>                                | Es importante ya que con la rentabilidad podemos mejorar e implementar nuevos conocimientos entre otros.   | El Hotel Sierra dorada S.A.C tiene una clave fundamental en tener una buena logística, servicio al cliente, oficinas modernas, empleados capacitados y tiene menos costos innecesarios.  | Dentro de las microempresas la rentabilidad económica ayuda ayudara a vigilar cada uno de las actividades que desarrolla la empresa.  |
| <b>Rentabilidad Financiera</b>                               | Las empresas deben llevar el control de sus gastos, incrementar su margen de beneficio, etc. Pero esto conlleva a la eficiencia y sobre todo a las fortalezas y debilidades.                         | El Hotel Sierra dorada S.A.C ve las utilidades que se obtiene en un determinado periodo ya sea mensual o anual, como tener objetivos, metas e innovar cosas nuevas y así obtenemos una buena rentabilidad.                     | Dentro de las microempresas la rentabilidad financiera va identificar y solucionar los riesgos internos y externos frente a las posibles amenazas de la empresa.                        |

**Fuente:** Elaboración propia en base a los resultados del objetivo específico 1 y 2.

## **5.2. Análisis De resultados**

### **5.2.1. Respecto al objetivo específico 1**

Los autores mencionados Pajuelo (2018), Monteverde (2018), Garcia (2021), Padilla (2019) y Vasquez (2016). Afirman que en su mayoría la calidad de servicio se centra en la generación de la rentabilidad con la finalidad que la empresa cumpla con su meta y objetivos. Como lo afirma Garcia (2021), Estos resultados indican que una adecuada calidad del servicio incide en una buena rentabilidad de la empresa. por lo que la empresa tiene que comprender que es importante una adecuada calidad del servicio por que incide en una buena rentabilidad de la empresa, se pudo apreciar también que según el comportamiento de sus ventas le ha dado resultados favorables, considera necesario invertir más en su negocio.

#### **✓ Factor de inversión en la rentabilidad:**

Para los autores Ore (2022), Santa Cruz (2020), Espinoza (2017) nos afirman que la empresa en estudio debe invertir en la calidad de servicio donde obtiene mejores resultados para en su rentabilidad. Como lo afirma Ore (2022), considera necesario invertir más en su negocio ya que las empresas lo invierten en el mejoramiento de sus locales y en la compra de activos fijos. Porque es importante ya que esta le ayuda obtener la rentabilidad a la empresa.

#### **✓ Capacitación para generar rentabilidad:**

Para los autores Rosas (2016), Lobaton (2019), Monteverde (2018). nos afirman que la empresa en estudio que la aplicación del programa de capacitación en servicios hoteleros se pudo evidenciar que causo efecto en los índices de rentabilidad. Como lo afirma Rosas (2016) donde se planteó diseñar y aplicar un

programa de capacitación en servicios hoteleros dirigido al personal, teniendo en cuenta temas relacionados a la atención al cliente, calidad de servicio y turismo, con el fin de mejorar los índices de rentabilidad.

✓ **Liquidez rentable:**

Para los autores Pajuelo (2018), Espinoza (2017) nos afirman que la empresa en estudio que la mayoría de las MYPES le falta liquidez más aun cuando piensan en su expansión o crecimiento en la rentabilidad. Como lo afirma Pajuelo (2018) la mayoría de las MYPES le falta liquidez más aun cuando piensan en la rentabilidad de los propietarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles. Por lo que las empresas deben de mejorar de manera significativa en el rendimiento de la empresa.

✓ **Solvencia en la rentabilidad:**

Para los autores Santa Cruz (2020), Garcia (2021) nos afirman que la empresa en estudio cuenta que las amplias posibilidades de desarrollo han venido de la conciencia estética y de una tecnología pionera, cómoda y elegante. Como lo afirma Santa Cruz (2020) brinde tomar decisiones en el control de gastos y precios del servicio; para ello se propone un diseño de estructura de costos de servicio para mejorar la rentabilidad del Hotel.

✓ **Rentabilidad económica:**

Para los autores Vasquez (2016), Lobaton (2019), Espinoza (2017) nos afirman que la empresa en estudio que la calidad de servicio por el personal, incide favorablemente en una buena rentabilidad de la empresa. Como lo afirma

Espinoza (2017) queda determinado que el análisis de costos incide directamente en la rentabilidad de la empresa hotelera. por lo que se puede afirmar categóricamente, que se han logrado los objetivos propuestos.

✓ **Rentabilidad Financiera:**

Para los autores Lobaton (2019), Cañi (2016), Rosales (2021) nos afirman que la empresa en estudio que una buena calidad de servicio causo efecto en los índices de rentabilidad, debido a que sus ingresos rentables aumentaron. Como lo afirma Rosales (2021) se pudo concluir que ha mejorado la calidad de servicio y su rentabilidad que sus ingresos rentables aumentaron.

**5.2.2. Respecto al objetivo específico 2**

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa de caso de estudio Hotel Sierra Dorada S.A.C Se ha obtenido los siguientes resultados que a continuación se aprecia:

✓ **Obtención de financiamiento para generar rentabilidad:**

De las preguntas formuladas a la empresa caso de estudio, Hotel Sierra Dorada S.A.C. se evidencia si obtuvo financiamiento donde ayudo a mejorar y complementar algunos activos faltantes y mejorar la infraestructura de la empresa.

✓ **Factor de inversión en la rentabilidad:**

De las preguntas formuladas a la empresa caso de estudio, Hotel Sierra Dorada S.A.C. invirtió, lo cual obtuvo buenos resultados, así como las ganancias o utilidad.

✓ **Capacitación para generar rentabilidad:**

De las preguntas formuladas a la empresa caso de estudio, Hotel Sierra Dorada S.A.C. sus empleados están bien capacitados, aumenta la productividad y la calidad del trabajo, y aumenta la rentabilidad.

✓ **Liquidez rentable:**

De las preguntas formuladas a la empresa caso de estudio, Hotel Sierra Dorada S.A.C. su personal es amable y acogedor con los clientes, y lo más importante, la higiene del hotel es excelente, gracias a ello tienen una muy buena rentabilidad.

✓ **Solvencia en la rentabilidad:**

De las preguntas formuladas a la empresa caso de estudio, Hotel Sierra Dorada S.A.C. tiene una clave fundamental en el marketing, como las redes sociales, para atraer más clientes, porque muestra la infraestructura del hotel, servicios, cuartos, etc. en beneficio de la empresa.

✓ **Rentabilidad económica:**

De las preguntas formuladas a la empresa caso de estudio, Hotel Sierra Dorada S.A.C. tiene una clave fundamental en tener una buena logística, servicio al cliente, oficinas modernas, empleados capacitados y tiene menos costos innecesarios.

✓ **Rentabilidad Financiera:**

De las preguntas formuladas a la empresa caso de estudio, Hotel Sierra Dorada S.A.C. ve las utilidades que se obtiene en un determinado periodo ya sea mensual o anual, como tener objetivos, metas e innovar cosas nuevas y así obtenemos una buena rentabilidad.

### 5.2.3. Respecto al objetivo específico 3:

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 3 se aprecia lo siguiente:

✓ **Obtención de financiamiento para generar rentabilidad:**

Se evidencia de las microempresas el financiamiento es importante ya que ayuda en el desenvolvimiento competitivo y eficaz.

✓ **Factor de inversión en la rentabilidad:**

La inversión es importante ya que ayuda en el factor de la utilidad brindan oportunidades de mejora en cuanto a la empresa y el personal.

✓ **Capacitación para generar rentabilidad:**

La capacitación es importante ya que ayuda a mejorar la rentabilidad favorablemente.

✓ **Liquidez rentable:**

La liquidez ayuda a mejores la calidad de servicio y también ayuda bastante en el desarrollo de sus actividades de la empresa.

✓ **Solvencia en la rentabilidad:**

La aplicación de la solvencia va crear una constante información que enmarquen a sus objetivos logros y metas progresivas para el desarrollo de la empresa.

✓ **Rentabilidad económica:**

La rentabilidad económica ayudara a vigilar cada uno de las actividades que generen estabilidad progresiva de las empresas.

✓ **Rentabilidad Financiera:**

La rentabilidad financiera va identificar y solucionar los riesgos internos y externos frente a las posibles amenazas y que enmarquen a sus objetivos logros y metas progresivas para el desarrollo de la empresa.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1. Conclusión respecto al objetivo específico 1**

Se concluye según los autores citados en la revisión describen aspectos más importantes de la calidad de servicio es importante para la mejora la rentabilidad de la empresa. Por otro lado, para la mayoría de los hoteles, las MYPE han logrado la meta planteada, es importante una calidad de servicio suficiente porque incide en la buena rentabilidad de la empresa para obtener utilidades después de pagar costos e impuestos. Por eso, cree que es necesario invertir más en su negocio, porque las empresas lo invierten en la mejora de locales y la compra de activos fijos, porque le ayuda a trabajar con rentabilidad.

### **6.2. Conclusión respecto al objetivo específico 2**

Se concluye respecto al cuestionario aplicado al gerente de la empresa Sierra Dorada S.A.C está satisfecho hay mejores resultados dentro y fuera de la empresa, y un buen servicio te hace sentir bien porque es muy importante, porque la calidad del servicio es buena, la empresa puede obtener mejores resultados, así obtener más beneficios y aumentar el número de clientes como clientes. Los turistas son importantes porque aplico nuevos conocimientos para obtener ganancias en cualquier actividad económica, porque la rentabilidad está determinada por la cantidad máxima de turistas que genera un viajero, lo que genera rentabilidad en un período determinado.

### **6.3. Conclusión respecto al objetivo específico 3**

En base a los objetivos específicos planteados anteriormente, sacar conclusiones elaborando cuadros comparativos y analizando el impacto de la calidad del servicio en la rentabilidad de la empresa, ya que gracias a estas estrategias se puede mejorar la calidad del

servicio donde la rentabilidad es importante, ya que se introducen nuevos conocimientos, tales como La rentabilidad en cualquier actividad económica es fundamental, porque la rentabilidad la crea el máximo número de turistas y viajeros, lo que genera beneficios en un determinado periodo (mes o año).

#### **6.4. Conclusión general**

En conclusión, la calidad del servicio demuestra que la empresa brinda un buen servicio cuando se plantean los objetivos, ya que es importante una calidad de servicio suficiente porque incide en la buena rentabilidad de la empresa para obtener utilidades e invertir en mejorar sus instalaciones. Al comprar un activo fijo, porque es importante, porque ayuda a obtener ganancias.

#### **Propuesta de mejora:**

Desde mi experiencia sugeriría que lo más importante o crítico es implementar un modelo de calidad a través de la incorporación de la cultura organizacional en los valores, estrategias, procesos, personas y sistemas de la empresa. Solo entonces la calidad puede permanecer constante, medible y mejorar con el tiempo. Por otro lado, la coordinación entre administradores y propietarios del hotel para evaluar las medidas propuestas en este trabajo de investigación que permitirá mejorar los servicios que ofrece el hotel.

## Bibliografía

- Ávila, R. P., & Sanchís, P. J. (2011). *Surgimiento de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) e impacto de los Microcréditos sobre la reducción de la pobreza*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2022, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/6642-193-24506-1-10-20121004.pdf
- Barraza, J. S. (2006). Las Mypes en Perú. Su Importancia y Propuesta Tributaria. *Revistas de investigación UNMSM*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2022, de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433>
- Cañi, V. E. (2016). *La Gestion de Servicio al Cliente y el Nivel de Rentabilidad del Sector Hotelero del Distrito de Tacna Año 2015*. Recuperado el 2021 de Octubre de 2022, de Repositorio Institucional Universidad Privada de Tacna: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/243>
- Contreras, S. N., & Díaz, C. E. (1 de Abril de 2015). Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones. Recuperado el 23 de Noviembre de 2022, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/824-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1067-1-10-20180524%20(1).pdf
- El Congreso, d. l. (19 de Febrero de 2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Obtenido de El Peruano: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Escalante, B. T., Mackay, C. C., Escalante, R. T., & Mackay, V. R. (21 de Julio de 2021). El Aseguramiento de la Calidad en MYMES Ecuatorianas. *Revista Publicando ISSN*

1390-9304. Obtenido de

<https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2235/2442>

Espinoza, C. M. (2017). *Análisis de Costos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa*

*Hotelera Alpamayo Perú E.I.R.L. de la Ciudad de Huaraz, 2016.* Universidad

Católica los Ángeles de Chimbote , Escuela Profesional de Contabilidad . Huaraz -

Perú: Web. Obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2311/ANALISIS\\_D](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2311/ANALISIS_D)

[E\\_COSTOS\\_RENTABILIDAD\\_ESPINOZA\\_CASTILLO\\_MARITZA\\_MARGAR](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2311/ANALISIS_D)

[ET.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2311/ANALISIS_D)

Garcia Bustillos, G. A. (2021). *Alojamiento Informal e Influencia en la Rentabilidad del*

*sector Hotelero en Salinas provincia de Santa Elena, Ecuador.* Universidad

Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG, Facultad de Estudios de Posgrados.

Guayaquil – Ecuador: Web. Recuperado el 2022 de Diciembre de 19, de

<http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1563>

Garcia, B. G. (2021). *Alojamiento Informal e Influencia en la Rentabilidad del sector*

*Hotelero en Salinas provincia de Santa Elena, Ecuador.* Recuperado el 22 de

Noviembre de 2022, de Respositorio Institucional Universidad Tecnológica

Empresarial de Guayaquil: <http://181.39.139.68:8080/handle/123456789/1563>

Izcara, P. S. (2014). *Manual de investigación cualitativa.* Perú: Ediciones Fontamara.

Obtenido de [https://www.porrúa.mx/libro/GEN:846424/manual-de-investigacion -](https://www.porrúa.mx/libro/GEN:846424/manual-de-investigacion-cualitativa/simon-pedro-izcara-palacios/9786077360643)

[cualitativa/simon-pedro-izcara-palacios/9786077360643](https://www.porrúa.mx/libro/GEN:846424/manual-de-investigacion-cualitativa/simon-pedro-izcara-palacios/9786077360643)

- Ley N° 27671. (s.f.). *Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobretiempo*. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/34CB632FA0BEB31E05257E2300593BE4/\\$FILE/1\\_DECRETO\\_SUPREMO\\_007\\_04\\_07\\_2002.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/34CB632FA0BEB31E05257E2300593BE4/$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_007_04_07_2002.pdf)
- Ley30056. (02 de Julio de 2013). *El Peruano*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Lobaton, F. A. (2019). *Calidad de Servicio y Rentabilidad de la Mype del Sector Servicio, Caso Restaurante "El Piloto", Distrito de San Luis, Provincia de Cañete, Año 2018*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas y. Cañete - Perú: Web.
- Monteverde, R. A. (2018). *Rentabilidad de los Hoteles Boutique en la Ciudad de Guayaquil*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2022, de Repositorio Institucional Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil: <http://181.39.139.68:8080/handle/123456789/82>
- Ore, M. L. (2022). “*Calidad de servicio y su relación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso HOSPEDAJE LA RESERVA INN S.R.L – Ayacucho, 2021*”. Recuperado el 20 de Diciembre de 2022, de Repositorio Institucional Universidad Católica los Ángeles de Chimbote: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/30982>
- Padilla, C. Z. (2019). *Costos por Alojamiento y la Rentabilidad en el Hotel Salinas Costa Azul, Cantón Salinas, Año 2018*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2022, de

Respositorio Institucional Universidad Estatal Península de Santa Elena:  
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5025>

Pajuelo, A. C. (2018). *Financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Amarilis, 2017*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2022, de Repositorio Institucional Universidad Católica los Ángeles de Chimbote: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/6305>

Rosales, B. J. (2021). *Caracterización del Control Interno y Rentabilidad de las Microempresas del Perú, Sector Servicio Rubro Hoteles del Distrito De Huánuco, 2020*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2022, de Repositorio Institucional Universidad Católica los Ángeles de Chimbote: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29513>

Rosas, P. C. (2016). *Programa de Capacitación en Servicios Hoteleros para Incrementar la Rentabilidad del Hostal El Recuerdo, Chepén 2016*. Universidad Señor de Sipán , Escuela Profesional de Contabilidad . Pimentel - Perú: Web. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3139/TESIS%20EDUARDO%20CUEVA-MANUEL%20VARGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, B. P. (2002). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Recuperado el 29 de Setiembre de 2022, de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf>

Sánchez, G. M., & Sánchez, R. M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. Recuperado el 2021 de Enero de 2022, de <https://www.uv.mx/iesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

- Santa Cruz, V. E. (2020). *Diseño de una estructura de Costos de Servicio para mejorar la Rentabilidad en el Hotel 3 Alfredo S SCRL. – Bagua 2018*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2022, de Repositorio Institucional Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53394>
- SUNAT. (28 de febrero de 2017). *emprender*. Obtenido de *emprender*: <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Tello, C. S. (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. *Lex*. Recuperado el 2022 de Diciembre de 21, de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875.pdf>
- Vasquez, Q. E. (2016). *Calidad de Servicio y su influencia en la Rentabilidad de las Empresas de Transportes de Pasajeros Interdepartamentales Ruta, Puno Arequipa - Puno, Periodo 2015*. Universidad Nacional del Altiplano , Escuela Profesional de Ciencias Contables. Puno - Perú: Web. Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2858/Vasquez\\_Quispe\\_Evelyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2858/Vasquez_Quispe_Evelyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villalba, S. C. (8 de Agosto de 2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. Recuperado el 2018 de Diciembre de 2022, de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917.pdf>

Yañez, G. (2011). *La Teoría de la Rentabilidad*. Web. Recuperado el 28 de Noviembre de 2022, de <https://actitudfinanciera.wordpress.com/2011/07/19/la-teoria-de-la-rentabilidad/>

## ANEXOS:

### Anexo 01: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

#### GUÍA DE ENTREVISTA

Aplicando al gerente general o representante de la empresa Hotelera “**Sierra Dorada S.A.C**”

Reciba usted mi saludo cordial

La presente entrevista tiene por finalidad recoger sobre el trabajo de investigación denominado: **CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO HOTEL SIERRA DORADA S.A.C – AYACUCHO, 2020**. La información que nos proporciona será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por sana comprensión.

Entrevistador **JAYO ESPINOZA, Ronaldo Gilman**

#### A. Datos del Gerente General

- 1) **Razón Social:** HOTEL SIERRA DORADA S.A.C
- 2) **RUC N°:** 20601179726

| <b>Preguntas</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>Respuesta</b>   |
|---|-----------|-----------|--|
| ¿Ud. cree que la rentabilidad de la empresa ha mejorado gracias al financiamiento obtenido? | X         |           | El Hotel Sierra Dorada S.A.C si obtuvo financiamiento donde ayudo a mejorar y complementar algunos activos faltantes y mejorar la infraestructura de la empresa.   |
| ¿Ud. cree que realizar una inversión adecuada mayor rentabilidad genera la empresa?         | X         |           | El Hotel Sierra Dorada S.A.C invirtió, lo cual obtuvo buenos resultados así como las ganancias o utilidad.   |
| ¿Ud. cree que las capacitaciones al personal es un factor importante para la rentabilidad?  | X         |           | El Hotel Sierra Dorada S.A.C sus empleados están bien capacitados, aumenta la productividad y la calidad del trabajo, y aumenta la rentabilidad.   |
| ¿Ud. cree que la calidad de servicio que presta la empresa incrementa la rentabilidad?      | X         |           | El Hotel Sierra Dorada S.A.C su personal es amable y acogedor con los clientes, y lo más importante, la higiene del hotel es excelente, gracias a ello tienen una muy buena rentabilidad.                                      |
| ¿Ud. cree que la innovación tecnológica es necesario para generar rentabilidad?             | X         |           | El Hotel Sierra Dorada S.A.C tiene una clave fundamental en el marketing, como las redes sociales, para atraer más clientes, porque muestra la infraestructura del hotel, servicios, cuartos, etc. en beneficio de la empresa. |
| ¿Ud. cree que el giro del negocio es rentable?  | X         |           | El Hotel Sierra dorada S.A.C tiene una clave fundamental en tener una buena logística, servicio al cliente, oficinas modernas, empleados capacitados y tiene menos costos innecesarios.  |
| ¿Ud. cree que la rentabilidad de la empresa crece durante el paso de los años?              | X         |           |  |
| ¿Ud. cree que el financiamiento influye positivamente en la rentabilidad?                   | X         |           |  |
| ¿Ud. cree que la rentabilidad económica determina el valor de los activos?                  | X         |           |  |
| ¿Ud. cree que invertir en capital de trabajo genere mayor rentabilidad?                     | X         |           | El Hotel Sierra dorada S.A.C ve las utilidades que se obtiene en un determinado periodo ya sea mensual o anual, como tener objetivos, metas e innovar cosas nuevas y así obtenemos una buena rentabilidad.                     |
| ¿Ud. cree que la rentabilidad es muy importante?  | X         |           |  |
| ¿Ud. cree que la rentabilidad hace que la empresa pueda competir en el mercado?             | X         |           |  |

## Anexo 02: Ficha RUC



**FICHA RUC : 20534388226**  
**HOTEL SIERRA DORADA S.A.C.**  
 Número de Transacción : 47078932  
 CIR - Constancia de Información Registrada

**Información General del Contribuyente**

Apellidos y Nombres ó Razón Social : HOTEL SIERRA DORADA S.A.C.  
 Tipo de Contribuyente : 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA  
 Fecha de Inscripción : 11/10/2011  
 Fecha de Inicio de Actividades : 11/10/2011  
 Estado del Contribuyente : ACTIVO  
 Dependencia SUNAT : 0243 - I.R.AYACUCHO-MEPECO  
 Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO  
 Emisor electrónico desde : 21/11/2020  
 Comprobantes electrónicos : FACTURA (desde 21/11/2020),BOLETA (desde 21/11/2020)

**Datos del Contribuyente**

Nombre Comercial : -  
 Tipo de Representación : -  
 Actividad Económica Principal : 5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS  
 Actividad Económica Secundaria 1 : 5629 - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIO DE COMIDAS  
 Actividad Económica Secundaria 2 : -  
 Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL  
 Sistema de Contabilidad : MANUAL/COMPUTARIZADO  
 Código de Profesión / Oficio : -  
 Actividad de Comercio Exterior : **SIN ACTIVIDAD**  
 Número Fax : -  
 Teléfono Fijo 1 : 66 - 319639  
 Teléfono Fijo 2 : -  
 Teléfono Móvil 1 : 66 - 966009720  
 Teléfono Móvil 2 : -  
 Correo Electrónico 1 : informes@sierradorada.com.pe  
 Correo Electrónico 2 : -

**Domicilio Fiscal**

Actividad Económica : 5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS  
 Departamento : AYACUCHO  
 Provincia : HUAMANGA  
 Distrito : AYACUCHO  
 Tipo y Nombre Zona : URB. MARISCAL CACERES  
 Tipo y Nombre Vía : -  
 Nro : -  
 Km : -  
 Mz : I  
 Lote : 21  
 Dpto : -  
 Interior : -  
 Otras Referencias : -  
 Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal: CESION EN USO.

**Datos de la Empresa**

Fecha Inscripción RR.PP : 29/09/2011  
 Número de Partida Registral : 11090045  
 Tomo/Ficha : -  
 Folio : -  
 Asiento : -  
 Origen del Capital : NACIONAL  
 País de Origen del Capital : -

**Registro de Tributos Afectos**

| Tributo                        | Afecto desde | Marca de Exoneración | Exoneración |       |
|--------------------------------|--------------|----------------------|-------------|-------|
|                                |              |                      | Desde       | Hasta |
| IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA | 11/10/2011   | -                    | -           | -     |
| RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES  | 01/11/2012   | -                    | -           | -     |

# CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ CASO HOTEL SIERRA DORADA S.A.C – AYACUCHO, 2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS



Excluir citas      Activo      Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía      Activo