



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS.  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD

Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad  
de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro  
hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

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

**AUTOR:**

Bach. Valqui Maslucán Freddy

**ASESOR:**

Mg. CPCC Arévalo Pérez Romel

**SAN JUAN BAUTISTA – PERU**

**2016**

## **TÍTULO**

“Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San

Juan Bautista, 2016”

PÁGINA DEL JURADO

---

Mg. CPCC. SILVIA VIRGINIA MONTOYA TORRES  
PRESIDENTE

---

Mg. CPCC. AQUILES WENINGER PEÑA GORDILLO  
SECRETARIO

---

Mg. CPCC. PERCY LORENZO DIAZ ODICIO  
MIEMBRO

---

Mg. CPCC. ROMEL AREVALO PEREZ  
ASESOR

## **DEDICATORIA**

Al Hacedor del universo, Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad, amor y misericordia.

A mis padres, Germán e Isabel por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por permitirme ser parte de su casa de estudios y aprender de ella las mejores enseñanzas a través de sus maestros.

Al Mg. CPCC. Romel Arévalo Pérez, por brindarme su asesoría y sus conocimientos actualizados en investigación.

A todas las personas que contribuyeron a la culminación de este trabajo de investigación.

## RESUMEN

El estudio cuantitativo, descriptivo, describe características del financiamiento, capacitación y rentabilidad; determinar relación financiamiento y rentabilidad, capacitación con rentabilidad, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016. Muestra de 10 MYPEs estudiadas, utilizando cuestionario estructurado aplicado a representantes, y mediante encuesta de 33 preguntas; relacionado al objetivo 01, concluye que en mayoría: 90% de sexo masculino, 80% con estudios universitario, 70% están en el rubro de 20 a 30 años, 90% son formales, 90% cuentan de 1 a 5 trabajadores permanentes, 90% de 1 a 5 trabajadores eventuales, al 70% no les otorgaron créditos solicitados; relacionado al objetivo específico 02, en la mayoría: 80% de representantes se capacitaron en dos cursos, 70% se capacitaron en marketing, 90% si capacitan al personal, 90% en un curso, 90% capacitaron más el 2016, 70% considera inversión a la capacitación, 90% consideran relevante la capacitación del personal, 90% capacitaron en prestación de mejor servicio; relacionado al objetivo específico 03, en mayoría: 80%, no cree que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad, 90%, cree que la capacitación mejora la rentabilidad, 70%, cree que la rentabilidad ha mejorado en el último año, 80%, no cree que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en el último año; relacionado al objetivo específico 04, se afirma que el financiamiento se relaciona en 31,60% con la rentabilidad y la capacitación se relaciona en 63,90% con la rentabilidad.

Palabras claves: Financiamiento – capacitación - Rentabilidad MYPEs.

## Abstract

The study is of quantitative type, descriptive and correlational level, no experimental design, which describes the characteristics of the financing and the training with the profit, in micro and small enterprises of the service sector, hotel rubrics in San Juan Bautista district, 2016.

In a sample of 10 MYPES, of the study area, using a structural questionnaire applied to representatives of the MYPES, and by means of the survey technique is concluded: That the characteristic of the financing is adequated in average of 50 %. That the characteristic of the training is adequated in average of 60 %. About profit, the 70 % consider neither adequated nor inadequated. Besides, it is said that the financing is related in 31, 60% with the profit; and that the training is related in 63,90 % with the profit.

Key words: Financing – Training – Profit MYPES

## INDICE

	Pág.
1 Título de la Tesis.....	ii
2 Hoja de firma del jurado .....	iii
3 Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria .....	iv
4 Resumen y Abstract.....	v
5 Índices.....	vii
6 Índice de Tablas .....	vii
7 Índice de Figuras.....	ix

<b>Tablas</b>	<b>Página</b>
Nº 1 Respuesta según, edad del representante legal de la empresa. ....	74
Nº 2 Respuesta según, sexo del representante legal de la empresa.....	74
Nº 3 Respuesta según, grado de instrucción del representante legal de la empresa. ....	75
Nº 4 Respuesta según, profesión del representante legal de la empresa. ....	76
Nº 5 Respuesta según, ocupación u oficio del representante legal de la empresa. ....	77
Nº 6 Respuesta según, tiempo de la empresa en el rubro. ....	77
Nº 7 Respuesta según, ¿la empresa es formal? .....	78
Nº 8 Respuesta según, número de trabajadores permanentes .....	79
Nº 9 Respuesta según, número de trabajadores eventuales .....	80
Nº 10 Respuesta según, ¿Cómo financia su actividad operativa? .....	80

N ° 11 Respuesta según, Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidades bancaria recurre para obtener financiamiento? (especificar el nombre de la entidad) .....	81
N ° 12 Respuesta según, ¿Qué tasa interés mensual paga? Entidad bancaria. ....	82
N ° 13 Respuesta según, Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidad no bancaria recurre para obtener financiamiento?: (especificar el nombre de la entidad). ....	83
N ° 14 Respuesta según, ¿Qué tasa interés mensual paga a entidades no bancarias? .....	84
N ° 15 Respuesta según, ¿Qué tasa interés mensual paga a prestamistas o usureros? .....	85
N ° 16 Respuesta según, ¿Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?.....	86
N° 17 Respuesta según, ¿Los créditos otorgados fueron en los montos solicitados? .....	87
N° 18 Respuesta según, Monto Promedio de crédito otorgado .....	88
N° 19 Respuesta según, Plazo del crédito solicitado .....	88
N° 20 Respuesta según, ¿En qué fue invertido el crédito financiero solicitado?.	89
N° 21 Respuesta según, ¿Recibió Ud. capacitación para el otorgamiento del crédito financiero? .....	90
N° 22 Respuesta según, ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. en el último año? .....	91
N° 23 Respuesta según, Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó Ud.? .....	92

N° 24	Respuesta según, El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación? .....	93
N° 25	Respuesta según, Si la respuesta es sí, indique la cantidad de cursos .....	94
N° 26	Respuesta según, ¿En qué años recibió más capacitación? .....	95
N° 27	Respuesta según, ¿Considera Ud. Que la capacitación como empresario es una inversión? .....	96
N° 28	Respuesta según, ¿Considera Ud. que la capacitación de su personal es relevante para su empresa? .....	97
N° 29	Respuesta según ¿En qué temas se capacitaron sus trabajadores? .....	98
N° 30	Respuesta según, ¿Cree que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad de su empresa? .....	98
N° 31	Respuesta según, ¿Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa? .....	99
N ° 32	Respuesta según, ¿Cree Ud. Que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en el último año?.....	100
N ° 33	Respuesta según, ¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en el último año? .....	101
N ° 34	Relación entre el financiamiento y rentabilidad .....	102
N ° 35	Relación entre el capacitación y rentabilidad .....	102
<b>Figuras</b>		<b>Página</b>
N° 1	Respuesta según, edad del representante legal de la empresa. ....	74
N° 2	Respuesta según, sexo del representante legal de la empresa.....	75
N° 3	Respuesta según, grado de instrucción del representante legal de la empresa. ....	76

N° 4	Respuesta según, profesión del representante legal de la empresa.....	76
N° 5	Respuesta según, ocupación u oficio del representante legal de la empresa. ....	77
N° 6	Respuesta según, tiempo de la empresa en el rubro. ....	78
N° 7	Respuesta según, ¿la empresa es formal? .....	79
N° 8	Respuesta según, número de trabajadores permanentes .....	79
N° 9	Respuesta según, número de trabajadores eventuales .....	80
N° 10	Respuesta según, ¿Cómo financia su actividad operativa? .....	81
N° 11	Respuesta según, Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidades bancaria recurre para obtener financiamiento? (especificar el nombre de la entidad) .....	82
N° 12	Respuesta según, ¿Qué tasa interés mensual paga? Entidad bancaria. ....	83
N° 13	Respuesta según, Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidad no bancaria recurre para obtener financiamiento?: (especificar el nombre de la entidad). ....	84
N° 14	Respuesta según, ¿Qué tasa interés mensual paga a entidades no bancarias? .....	85
N° 15	Respuesta según, ¿Qué tasa interés mensual paga a prestamistas o usureros? .....	86
N° 16	Respuesta según, ¿Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?.....	87
N° 17	Respuesta según, ¿Los créditos otorgados fueron en los montos solicitados? .....	87
N° 18	Respuesta según, Monto Promedio de crédito otorgado .....	88

N° 19	Respuesta según, Plazo del crédito solicitado .....	89
N° 20	Respuesta según, ¿En qué fue invertido el crédito financiero solicitado?.	90
N° 21	Respuesta según, ¿Recibió Ud. Capacitación para el otorgamiento del crédito financiero? .....	91
N° 22	Respuesta según, ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. en el último año? .....	92
N° 23	Respuesta según, Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó Ud.? .....	93
N° 24	Respuesta según, El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación? .....	94
N° 25	Respuesta según, Si la respuesta es sí, indique la cantidad de cursos .....	95
N° 26	Respuesta según, ¿En qué años recibió más capacitación? .....	96
N° 27	Respuesta según, ¿Considera Ud. Que la capacitación como empresario es una inversión? .....	96
N° 28	Respuesta según, ¿Considera Ud. que la capacitación de su personal es relevante para su empresa? .....	97
N° 29	Respuesta según ¿En qué temas se capacitaron sus trabajadores? .....	98
N° 30	Respuesta según, ¿Cree que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad de su empresa? .....	99
N° 31	Respuesta según, ¿Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa? .....	100
N° 32	Respuesta según, ¿Cree Ud. Que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en el último año?.....	100

N ° 33 Respuesta según, ¿Cree Ud. Que la rentabilidad de su empresa ha	
disminuido en el último año? .....	101
I.    Introducción .....	15
II.   Revisión de la literatura.....	20
2.1    Artículo MYPEs .....	20
2.2    Bases teóricas de la investigación .....	34
III.  Metodología.....	62
3.1    Diseño de la investigación. ....	62
3.2    Población y muestra .....	62
3.3    Definición y operacionalización de variables.....	63
3.4    Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	66
3.5    Plan de análisis .....	67
3.6    Matriz de consistencia .....	67
3.7    Principios éticos .....	71
IV.  Resultados.....	74
4.1    Resultados .....	74
4.1.1    Relacionado al objetivo específico 01: características del	
financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector	
servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista,	
2016.....	74
4.1.2    Relacionado al objetivo específico 02: características de la	
capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector	

servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.....	90
4.1.3 Relacionado al objetivo específico 03, determinar la relación financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016. ....	97
4.1.4 Relacionado al objetivo específico 04, determinar la relación capacitación y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016. ....	101
4.2 Análisis de resultados y discusiones .....	103
V. Conclusiones y recomendaciones.....	111
5.1 Conclusiones .....	111
5.2 Recomendaciones .....	114
Aspectos complementarios	118
Referencias bibliográficas	118
Anexos	123
Anexo 1: Carátula	123
Anexo 2: Artículo científico	124
Anexo 3: Declaración jurada del artículo científico	125
Anexo 4: Matriz de consistencia	163

Anexo 5: Instrumentos de recolección de datos	166
Anexo 6: Base de Datos	170
Anexo 7: Tabla de Fiabilidad	171

## I. INTRODUCCIÓN

El financiamiento son recursos monetarios y líneas de crédito que destinamos a una empresa u organización, el concepto no se constituye en un crédito para la empresa y no tiene costo financiero salvo pacto contraído. Según, Castillo, & otros. (2008), relacionado a las medidas para la promoción del financiamiento de las MYPES, “La mayoría de las MYPES tienen como uno de sus principales obstáculos para el desarrollo y expansión, la imposibilidad de acceder al crédito a través del sistema financiero”

“Los procesos administrativos, en la práctica ya no son los mismo, ya no existen puestos de trabajo estáticos”. “Cada integrante de la organización debe estar preparado para ocupar las funciones que requiera la empresa” “El cambio implica que el recurso humano debe estar capacitándose permanentemente en una tarea de la organización y lo que sabe” Por otra parte, “¿el financiamiento y la capacitación son suficiente para generar utilidad o ganancia?”

Según, Silupú Garcés (2013), en su blogs Perú21, “en el mundo de las micro finanzas o finanzas aplicadas a las pequeñas o micro unidades de negocio, la evidencia muestra que las reglas tradicionales de financiamiento no pueden ser aplicadas, porque actualmente el costo de financiamiento para las MYPES vía deuda es muy alto a comparación del costo de financiamiento de sus propios capitales” continua “muchas veces cuando nos preguntamos sobre la estructura de financiamiento que siguen o deben de seguir las MYPES, de repente nos viene a la mente factores como la deuda y los

proveedores, dado que son las principales fuentes de financiación para estas empresas. Quizá, si uno empieza a investigar sobre las diferentes teorías que existen y que se han desarrollado sobre el tema, partiendo de la tesis seminal de Modigliani & Miller, estará relacionando la estructura de financiamiento de una empresa con la Deuda y Capital. Detrás de todo este análisis está el tema de riesgo que se cuantifica en el costo de financiación, es decir, se debe analizar el costo de la deuda versus el costo del capital, y lo que uno puede encontrar es que el costo de la deuda es menor al costo de los recursos propios, es por eso que optan las empresas por el endeudamiento, pero hay que tener en cuenta los costos de insolvencia y de agencia que implica la administración de la misma. Además, la deuda cuenta con un efecto llamado apalancamiento y permite disminuir el monto del impuesto a la renta, ya que los intereses de la deuda son deducibles al pago del impuesto (ahorro fiscal).” Silupú Garcés (2013)

Los cambios de la tecnología mundial, mercados sin fronteras, el papel del personal es importante dentro del proceso de consolidación de MYPES. Castillo Guzmán y & otros (2008), relacionado a las medidas para la promoción del financiamiento de las MYPES, “La mayoría de las MYPES tienen como uno de sus principales obstáculos para el desarrollo y expansión, la imposibilidad de acceder al crédito a través del sistema financiero” Castillo Guzmán y & otros (2008).

Según, Soto Pineda & Dolan (2004, pág. 26). “Las simplicidades de las organizaciones hacen que difícilmente estas puedan diseñar e implementar estructuras financieras propias y adecuadas para los momentos

que vivimos”. La Republica.pe (2013), en su publicación de fecha 8 de julio 2013 "Hay mucho empirismo en los establecimientos de hospedaje o restaurantes y eso se nota en provincias y la capital", advirtió el director gerente de Hospitality & Tourism Consultants (HT Consultants), Juan Alberto Palacios, quien explicó que la mayoría de alojamientos no está manejado ni operado por profesionales con estudios y capacitación.

“El turismo constituye un motor para la creación de empleo, propiamente dicho, el sector de hotelería, es un vehículo para el desarrollo de la región; sin embargo, hoy no alcanza simplemente con crear empleo sin tener en cuenta la calidad del recurso humano y los efectos sociales y ambientales del turismo en las zonas vulnerables”

“La parte social de este sector hacen de él un demandante ideal para abordar los problemas relativos al empleo y al desarrollo del trabajador, dentro de ellos alta tasa de empleo a tiempo parcial no deseado, temporario o intermitente y estacional, el alto y creciente índice de subcontratación y de contratación externa con sus consecuencias potenciales en las condiciones de empleo de los trabajadores involucrados, y que repercute en la calidad de la atención al cliente trae como consecuencia la bajísima tasa de ocupabilidad en el sector y por ende incide en los costos innecesario en el mantenimiento de los hoteles y estos repercuten en la rentabilidad esperada en la empresa”

Desde este punto de vista y dada la importancia por desarrollar las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016, el problema de la investigación se ha formulado

con la siguiente pregunta

¿Cómo ha incidido el financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016?

Para responder esta interrogante, y lograr el propósito de la investigación tenemos:

- Objetivo general

Determinar la incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

- Objetivos Específicos:

1. Describir las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

2. Describir las características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

3. Determinar las características de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

4. Determinar la relación del financiamiento y la capacitación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016

El estudio es importante porque nos permite describir las principales características del financiamiento y la capacitación y su incidencia en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016; es decir, la investigación nos permite determinar la relación entre la incidencia del financiamiento y la capacitación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Asimismo, la investigación nos permite tener ideas mucho más acabadas de cómo opera el financiamiento, así como la capacitación y financiamiento en el accionar de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Finalmente, la investigación también se justifica porque sirve de base para realizar otros estudios similares en micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016 y de otros ámbitos geográficos de la región y del país.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Artículo MYPEs

#### Antecedentes internacionales

Según, Costanzo, M. (2011), en su tesis “Situación actual de los hostels de los principales barrios de la ciudad de Buenos Aires, en relación con la as normas IRAN SECTUR 42230” con el propósito de analizar y describir la situación actual de los hostels de los principales barrios de la ciudad de Buenos aires en relación con los servicios brindados a sus huéspedes en el marco normativo vigente, investigación exploratoria, descriptiva, cuantitativa, transversal o seccional no experimental, utilizando encuesta, entrevista, planilla de observación, sobre una población 95, muestra 48, encontró que “la actualización de conocimientos, fueron muy pocos los establecimientos que infirmaron que realmente hacen dichas capacitaciones, en relación a los temas que se tratan mayoritariamente son temas relacionado a la atención al cliente, mejora de servicio...” “detectó desconocimiento de las normativas, ya que a la hora de la entrevista fue necesario aclarar varios conceptos” “razón del poco cumplimiento a que se deben hacer cambios y que los empresarios no valorizan como parte de la rentabilidad”

Los investigadores en su trabajo evidencian que en la actualidad la capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores y

puede ofrecer resultados positivos y un aumento en la productividad y calidad en el trabajo; es decir, es una inversión que trae beneficios al colaborador y a la organización.

Según, Barrios, V. (2011), en su tesis “motivación en recursos humanos capacitación atención al cliente y el servicio” siendo su objetivo, corroborar la influencia que ejerce la motivación y la capacitación sobre la atención al huésped, investigación correlacional, sobre una muestra conformado por trabajadores del Hotel Viasui; indica que “satisfacer al cliente es una prioridad en la mayoría de los negocios principalmente en el sector hotelero debido a que el cliente no puede probar el producto antes de efectuar la compra” “un buen funcionario de un hotel depende de la interrelación entre las distintas áreas del mismo, como así también, la interacción psicológica entre los empleados y la organización” “en la actividad hotelera los empleados son los que se encuentran permanente en contacto con el cliente, son las principales responsables de la satisfacción del huésped”

Según el autor las actividades de capacitación pueden orientarse básicamente a la adquisición de conocimiento, habilidades y/o actitudes.

Según, Guarda y Otros (2006), en su tesina “competitividad en las empresas turísticas de la ciudad de Valdivia Región de los lagos” en la Universidad Austral de Chile, escuela de Turismo, ha tenido como objetivo, evaluar diferentes prestadores de servicios turísticos

para determinar si éstos con su accionar son competitivos, generando herramientas de gestión operacional que permitan mejorar su posicionamiento en el mercado local”; en una muestra de 11 empresas turísticas, encontrando al término de su investigación que las empresas turísticas son competitivas, sin embargo, no manejen el termino competitivo.

Se deduce de los resultados que el ser competitivo no implica saber el concepto de competitividad.

Según, Suárez, D. (2012), en su publicación expone en este post “ocho razones que explican que un hotel pueda no ser rentable, desde la deficiente selección de personal hasta la incompetencia en los puestos de relevancia estratégica”

- “cuando de analizar la actividad hotelera se trata, sin duda la cuestión central (y empresarialmente hablando, por supuesto la más relevante de todas), deriva de la pregunta: ¿es rentable lo que hacemos? O extendiendo un poco las posibles interrogantes a dilucidar: ¿estamos ejecutando las cosas correctas para que nuestro hotel sea un buen negocio? ¿dónde pudiera estar el motivo o los motivos-, de una posible falta de resultados económicos en nuestra unidad alojativa...?”

- Relacionado a Insuficiencias en la selección de personal. “Ya sea a nivel operativo básico, intermedio, o a nivel dirección del hotel y hasta más allá en caso de tratarse por ejemplo de una cadena hotelera con muchas unidades y una amplia jerarquía y organigrama

corporativo, las metodologías de identificación y elección del perfil requerido pueden no ser las correctas qué persona y con qué capacidades y fortalezas hacen falta para el puesto en cuestión, todo ello es generalmente una decisión y un proceso que conlleva juicio y acierto”.

- Relacionado a la falta de formación y capacitación puntual (training). Afirma, “Es correcto: ¡miles de currículos están disponibles hoy en día y globalmente para las empresas hoteleras y para prácticamente cualquier posición profesional!, más si cabe en tiempos de crisis como los actuales en nuestro país, con cesantía y alta demanda de empleo” .... “Pero, ¿sustituye o alivia tal disposición” y “aparente abundancia” “a la necesidad de una adecuada preparación y entrenamiento del trabajador? (acorde a las tareas concretas y a los objetivos y características específicas del puesto en la unidad alojativa en cuestión)”. Añade, Suárez D. (2012), “Porque, desgraciadamente, esa potencial carencia en muchos hoteles actuales no sólo merma posibles oportunidades de mejora para la operación, sino que además es muy probable que reduzca las expectativas y la consistencia del nuevo miembro del equipo, así como su posterior productividad laboral”

- Relacionado a la pobreza en el enfoque básico del servicio a clientes. “Olvidar y/o subestimar lo que un hotel significa en su esencia; menoscabar el espíritu de la hospitalidad y la orientación hacia las necesidades de un huésped alojado, por encima de cualquier

otra consigna”. Agrega, Suárez D. (2012), relacionado “y no solo asimilando la teoría sino también, y, sobre todo, en la práctica diaria como prioridad operativa y motivación básica de la plantilla del hotel en su conjunto”. Advierte, Suárez D. (2012), “Todo ello puede sin duda destruir a veces lenta pero inexorablemente cualquier opción de rentabilidad presente o futura del establecimiento”. “Unido al hecho de que muchas veces ni siquiera se dispone de un esquema eficiente para la atención de quejas de clientes todavía presentes en el propio hotel, lo que conlleva a una espiral de posterior reclamación y descrédito (en ocasiones difícil de compensar sin perder mucho dinero)”

- Relacionado a la inadecuada o inexistente atención a la reputación online del hotel. “Con una tendencia que ya es irreversible en nuestra actual era digital (y me refiero al porcentaje cada vez mayor de viajeros que consultan y se informan sobre su posible hotel vía internet hasta un 90% según algunas fuentes), el hecho de no prestar atención, vigilar y cuidar con profesionalidad la imagen online del establecimiento, evidentemente puede deteriorar y considerablemente el negocio”. Según, Suárez D. (2012), “Vale que, si muchos de los puntos aquí abordados funcionasen a la perfección, la preocupación por nuestra reputación debería ser mínima (ya que todo se supone que marcharía sobre ruedas y con un alto nivel de excelencia, y por consiguiente lo que se dijese de nuestro hotel sería mayoritariamente positivo y halagador...). Pero, aun así,

desaconsejable sería la posible desatención a nuestra imagen y a lo que sobre nuestro hotel se expresa y comenta”.

- Relacionado al equivocado o incompleto entendimiento sobre el marketing del hotel. “Ante un escenario amplio y no exento de complejidades (además en continua evolución gracias a las nuevas tecnologías), el entender y dominar los diferentes canales de venta se convierte en una obligación para cualquier gestión de hotel moderna y con vocación de rentabilidad sostenida en el tiempo”. Indica Suárez D. (2012), “analizar bien las potencialidades de cada canal; definir audiencias y segmentos para nuestro producto específico; saber transmitir fortalezas y valores al mercado; monitorear convenientemente la competencia; aplicar un revenue management hotelero inteligente, coordinado e integral” Recuerda, Suárez D. (2012), “no basta como muchos hacían antaño y ganando hasta mucho dinero, con contratar y echarle un vistazo a las tarifas de vez en cuando” “Hoy el escenario y el contexto son manifiestamente diferentes para la mayoría de establecimientos alojativos, y requiere de ampliadas capacidades y renovados conocimientos”

- Relacionado con “Demasiado tiempo con burocracia administrativa, e insuficiente con los clientes”. Refiere “Por otro lado, la excesiva dedicación de directores de hotel o jefes de departamentos operativos a las tareas de despacho (papeleo, e-mails, análisis, reuniones, etc.), puede convertirse en auténtico veneno para la buena marcha del negocio”. “El cliente quiere y muchas veces

necesita, la presencia o cercanía de los máximos responsables de la unidad”. “Por no hablar de las efectivas interacciones que los intercambios de los jefes con sus clientes generaran en estos últimos, y en la actividad del establecimiento en su conjunto”. Recomienda, Suárez D. (2012), “si deseamos impregnar una imagen auténtica y positiva hacia nuestros huéspedes, una de esas que muchas veces no es posible mercadear ni comprar, la relación directa con ellos se hará insustituible” “Y podrá convertirse en valioso boca-a-boca posterior, con recomendaciones para el hotel y su marca en numerosos foros y espacios”

- Relacionado a la falta de liderazgo de cara a la resolución efectiva de problemas, Suárez D. (2012), “Dirigir un hotel con las necesarias aptitudes y actitudes para que mejore día a día en sus prestaciones y servicios; delegar apropiadamente; generar confianza y compromiso en la plantilla mediante la integridad y la correspondencia de actos y palabras; crear y sacar lo mejor posible del equipo profesional existente en cada instante de la operación hotelera”. “Como ya recordé en el 2010 durante una conferencia en la escuela de negocios de Stanford, Isadore Sharp (fundador y CEO de la prestigiosa cadena Four Seasons Hotels & Resorts), enfatizó a los presentes: La razón de nuestro éxito empresarial en el sector no es un secreto”. “Se basa en un único principio fundamental que trasciende tiempo y geografía, religiones y culturas” “y es la regla

dorada de tratar a las personas como a uno le gustaría que le trataran, para que ellos a su vez hagan lo mismo con nuestros clientes”

- Relacionado a la incompetencia en puestos superiores y de relevancia estratégica. Según, Suárez D. (2012), “bien sea el caso de un director de hotel, o si se trata de puestos de responsabilidad corporativa en estructuras de cadenas, el hecho de contar en jerarquías elevadas con los profesionales justos, preparados y oportunos constituirá un factor clave para la buena marcha del negocio” “Evidentemente hasta la propiedad del inmueble debe ser incluida en este punto, si se involucra activamente en las decisiones del establecimiento alojativo (como muchas veces sucede en hoteles independientes o en empresas familiares)”. Advierte, Suárez D. (2012), “confundir experiencia con habilidades; manejar inadecuadamente los tiempos; imponer decisiones sin el pertinente análisis conjunto; dejarse llevar por egos personales; “emborracharse” de cargo y poder; todo ello y mucho más suponen igualmente componentes de riesgo a la hora de minar la rentabilidad de un hotel”. manifiesta “sin duda no siempre sencillos de manejar”. En resumen, según, Suárez D. (2012), indica que “como vemos, variados y profusos son los puntos que se trasladan por los propios profesionales consultados sobre esta cuestión en nuestro sector”. “puntos que a menudo, y en forma parecida o complementaria, también hemos analizado y debatido en numerosos posts de esta

comunidad Hosteltur”. Estando un servidor además convencido que a este resumen todavía pudiéramos añadir algunas cuestiones más...

- Indica, Suárez D. (2012), “En cualquier caso, puntos los mencionados durante este artículo que bien pudieran incidir, negativamente en la adecuada rentabilidad de numerosos hoteles”. “y ahora quedaría ordenarlos según peso y alcance, esto es, quizás hacer una valoración más atributiva de cuáles de todos estos aspectos provocan más perjuicio al negocio, cuáles se presentan con mayor frecuencia, cuáles se deben solucionar con mayor prioridad, cuáles pudieran estar afectando en el corto o en el medio, largo plazo a los potenciales beneficios de determinados hoteles, etc., etc.” “Abordando así una rentabilidad que a través de una gestión hotelera más profesional, moderna, integral y acertada pudiera en muchos casos mejorarse”. Valioso aporte del autor que enriquece la investigación.

Según, Van Horne (1979), sobre el financiamiento, “la maximización del capital de los accionistas constituye una guía apropiada para indicar cómo debe actuar una firma en sentido normativo ideal pero no necesariamente como actúa”

El crédito comercial es una forma común de financiación a corto plazo prácticamente para todos los negocios.

Existen tres clases de crédito comercial; Cuenta corriente, notas o documentos de pago y aceptaciones comerciales, según, Van Horne (1979, pág. 158).

El préstamo a corto plazo cuya fuente principal son los bancos comerciales y las compañías financieras. Indica, Van Horne, (1979, pág. 171) que debemos separar los préstamos sin garantía y los préstamos con garantía específica.

El autor enfatiza que maximizar el rendimiento de una empresa puede ser lo mismo que optimizar el uso de sus recursos, o sea, buscar la mejor manera de aprovecharlos.

Según, Jaques Fillon, Cisneros, & Mejía-Morelos, (2011, pág. 275), en su libro administración de PYMES, Enfatizan “los activos de largo plazo generan flujos escalonados durante varios años” “el razonamiento inverso se aplica a los activos de corto plazo”

Se puede colegir, que debemos buscar financiar los activos con montos a largo plazo.

La maximización a la que hace referencia, Van Horne, (1979) debe hacerse posible mediante el control gerencial como “proceso por el cual los gerentes aseguran que la obtención y empleo de los recursos se efectúen en forma efectiva y eficiente, en el logro de los objetivos de la organización, Anthony, R. (1979, pág. 33) indica que el control gerencial se construye “alrededor de una estructura financiera”

Según, Ventura (2016), en su blog “las finanzas en las PYMEs” “se encargan de las actividades que se relacionan con el flujo de capital entre las personas, las empresas y entre los estados. Permite el estudio de los fondos necesarios para llevar a cabo los

objetivos de la organización, como también la manera de obtenerlos y gestionarlos”. En ese sentido, las empresas deben conocer en que se destina el uso del dinero que proviene de las inversiones y también los empresarios deben utilizar las herramientas de gestión financiera para evitar incurrir en errores y no dejarse llevar por la intuición, el azar o la urgencia que se presente para optimizar el manejo operativo de las finanzas en las PYMEs.

- El área de las finanzas debe analizar los siguientes aspectos:
  - Evaluar como es el manejo del efectivo en la organización para reducir el riesgo financiero
- Dar prioridad y a su vez optimizar los presupuestos que tengan base cero
- Realizar presupuestos y establecer mecanismos de control de los flujos de efectivo
  - Implementar el análisis financiero
  - Analizar y si es necesario estructurar el análisis de los pasivos y del capital de trabajo
  - Analizar el estado de resultados
  - Utilizar el punto de equilibrio
  - Evaluar la sensibilidad de las utilidades
  - Conocer cuál es el coste de capital
  - Determinar cuáles son las mejores alternativas de inversión

El autor recomienda un buen manejo y buen uso de los recursos financieros

## **Antecedentes Nacionales**

Según, Vilca, S. (2016). Tesis post grado “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir del distrito de Juliaca, provincia de san Román, periodo 2013-2014.” El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPES del sector comercio rubro prendas de vestir del distrito de Juliaca. La investigación fue descriptiva, para llevarla a cabo se tomó en cuenta una muestra poblacional de 18 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 40 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los empresarios y las MYPES: Los empresarios encuestados manifestaron que el 89% de los encuestados son adultos, el 56% son de sexo masculino y el 33% tiene grado de instrucción secundaria completa. Así mismo, las principales características de las MYPES del ámbito de estudio son: El 61% afirman que tienen más de 03 años en la actividad empresarial y el 33% tienen trabajadores eventuales. Respecto al financiamiento: Los empresarios encuestados manifestaron que: el 33% financia su actividad económica con préstamos de terceros y el 28% lo invirtió en mejoramiento y/o ampliación de su local. Respecto a la capacitación: Los empresarios encuestados manifestaron que: el 67% no recibió capacitación antes del otorgamiento de préstamos, el 11%

si recibió capacitación y el 33% recibió un solo curso de capacitación. Respecto a la Rentabilidad: el 94% afirma que con el crédito otorgado ha mejorado su negocio, 56% comenta que la capacitación mejoró la rentabilidad de las empresas y el 57% afirmó que el año 2014 fue mejor que el año anterior. Afirma Vilca, S. (2016).

Según, Lozano, C. (2016). en su tesis de post grado “Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de abarrotes en el mercado la perla de la ciudad de Chimbote del 2013” según el resumen: La investigación tuvo como objetivo general, determinar las características de la capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas, dedicadas a la venta de abarrotes en el mercado la Perla de la ciudad de Chimbote del 2013, se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo, para el recojo de información se utilizó una muestra poblacional de 19 Micro y Pequeñas Empresas a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas cerradas. Obteniéndose los siguientes resultados: La edad del 47,4 % de los representantes fluctúa entre 35 años a más. El 52,6 % son de sexo femenino. El 52,6 % tiene un grado de instrucción secundaria. El 73,7 % no se ha capacitado. El 73,7 % considera que la capacitación es un gasto. El 73,7 % no recibe apoyo de alguna entidad pública o privada para ser capacitada. El 73,7 % considera que la capacitación no es importante. Se concluye que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas dedicadas a la venta de abarrotes en el mercado la Perla de la ciudad

de Chimbote, tiene una edad mayor de 35 años a más, pertenecen al sexo femenino, con un grado de instrucción secundaria, no se han capacitado porque consideran que es un gasto, no han recibido apoyo de ninguna entidad pública o privada y dicha variable no es importante para sus labores. Alega, Lozano, C. (2016).

### **Antecedentes Regionales**

Ministerio de trabajo y Promoción del empleo (2014, pág. 55), indica que “en el 2014, 6 millones 257 mil trabajadores se encuentran laborando en la rama de actividad económica servicios, esto representa el 39,6% del total de la PEA ocupada y se convierte en la principal rama de actividad de destino de los trabajadores” “a su vez la rama de actividad servicios está conformada principalmente por trabajadores que laboran en la sub rama servicios comunitarios y recreativos (14,1%); seguido de aquellos que se encuentran trabajando en transporte, almacenamiento y comunicaciones (7,8%); y restaurantes y hoteles (6,9%).”

De este informe se deduce que 431,733 trabajadores que laboran en restaurantes y hoteles conforma la PEA.

En la región Loreto las MYPES formales según la ley N° 30056, cuenta con 29,158 MYPES, de los cuales 27,730 son microempresas y 1,385 pequeñas empresas. Por otra parte, según (Síntesis Regional, 2011), la provincia de Maynas concentra el 81,9% de las empresas no manufactureras de la región, siendo 8,8% la actividad entre Hoteles y restaurantes y el distrito de San Juan

Bautista, provincia de Maynas, región Loreto parte de ella.  
Indudablemente la Mypes generan empleo

## 2.2 Bases teóricas de la investigación

### Financiamiento

- Teorías financieras fundamentales en la MYPES; por, Escalera, M. (2011), menciona, a Zorrilla (2006) explica que “la importancia del capital financiero recae principalmente en incrementarlo, y para esto se debe de invertir en otros tipos o formas de capital, ya que esta reacción en cadena genera un aumento en la rentabilidad y beneficios de la empresa, al mismo tiempo que se incrementa el valor del capital en conjunto”

Agrega, Escalera, M. (2011), “Sin embargo, diferentes estudios sobre el éxito y fracaso de las PYMEs (Archer y Faerber, 1966; Franklin, 1963; Marcum y Boshell, 1967; Stoll y Curley, 1970 citado por Davidson y Dutia, 1991) muestran que una de las dificultades principales que enfrentan estas empresas son los problemas de liquidez y el acceso a los recursos financieros en la cantidad necesaria y en las condiciones de plazo y costo óptimos”.  
Agrega, Escalera, M. (2011). en este sentido, Hellman y Stiglitz, (2000) señalan que, “en las PYMEs, el acceso a una financiación en condiciones de costo, plazo y vencimiento adecuadas constituye uno de los principales problemas estructurales que limitan sus posibilidades de supervivencia y crecimiento en el mercado”.

Según, Escalera, M. (2011). “Las dificultades son derivadas, por una parte, por factores relacionados con el funcionamiento de los mercados financieros; y por otra, por mecanismos relacionados con las características del ámbito interno de la empresa”

Referente al contexto interno, indica Escalera, M. (2011) “las teorías financieras proveen elementos tendientes a interpretar los hechos que ocurren en el mundo financiero y su incidencia en la empresa”. Refiere, “la teoría de pecking order, (Myers y Majluf, 1984), la teoría de los mercados perfectos, la de información asimétrica y teoría de agencia (Jensen y Meckling, 1976) han sido consideradas como propuestas principales en la que, sin importar el tamaño de la empresa se vuelven fundamentales en las decisiones de la distribución de los recursos financieros para alcanzar un mejor funcionamiento de la organización: maximizar el valor de la empresa para los dueños o accionistas”. Agrega, Escalera, M. (2011).

- La teoría de la Jerarquía (Pecking Order), agrega Escalera, M. (2011), “establece una ordenación a la hora de obtener financiación para nuevas inversiones”. “Esta jerarquía consiste básicamente en que las empresas optan preferentemente por la financiación interna, es decir, beneficios retenidos y amortización y, en caso de tener que recurrir a financiación externa optan, en primer lugar, por deuda y en último lugar, por ampliaciones de capital”

Agrega, Escalera, M. (2011). “En un principio, se intentó justificar la ordenación de las fuentes de financiación que propone la

teoría de la Jerarquía en las grandes empresas cotizadas. No obstante, diversas aportaciones posteriores han intentado explicar esta teoría con argumentos válidos para pequeñas y medianas empresas no cotizadas”. “El principal argumento en este caso es que las PYMEs tienen dificultad a acceder al mercado de capitales”

Según, Escalera, M. (2011), “las pequeñas y medianas empresas cuentan con diversas formas de capitalizarse: recursos propios, préstamos a bancos u otros y emisión de acciones”. “Sin embargo, utilizan de manera prioritaria el autofinanciamiento, y si este es insuficiente recurre al endeudamiento y solo en última instancia a la emisión de acciones (Meyer, 1994 citado por Salloum y Vigier, 2000). Escalera, M. (2011).

Indica, Escalera Chávez (2011), “cuando los recursos procedentes del autofinanciamiento son limitados, la empresa acude a los mercados financieros”. Menciona a “Watson y Wilson (2002), que estudiaron las pequeñas y medianas empresas británicas, y observaron que estas compañías financian el crecimiento de su activo principalmente con beneficios retenidos”. Indica, Escalera, M. (2011), “en el caso de tener que recurrir a financiamiento externo, emplean deuda en mayor medida, quedando la emisión de capital en último lugar”. “Por tanto, llegan a la conclusión de que las pequeñas y medianas empresas financian su crecimiento siguiendo la ordenación descrita por la teoría de la jerarquía financiera”

- La teoría de los mercados perfectos mencionado por, Escalera Chávez (2011), señala que, “todos los participantes tienen el mismo grado de información; es una teoría de tipo ideal, porque los mercados financieros presentan imperfecciones que inciden en su buen funcionamiento y que condicionan el acceso a la financiación de los solicitantes de fondos (Fazzari y Althey, 1987)”

“Una de las principales imperfecciones del mercado de capitales que afectan a las decisiones de financiación es la asimetría de la información (Cazorla 2004)”. “La asimetría de información consiste en que los suministradores de recursos financieros, accionistas y acreedores tienen menos información sobre las características del proyecto a financiar y sobre las características de la empresa y del empresario”

Agrega, Escalera, M. (2011), “La existencia de información asimétrica conduce a un problema de selección adversa y riesgo moral” “Cuando el riesgo percibido por el prestamista es elevado este tiende a exigir mayores garantías a elevar el costo financiero, y en algunos casos, los prestamistas no siempre están dispuestos a conceder el financiamiento, denegando por lo tanto el crédito (Stiglitz y Weiss, 1981; Stiglitz, 1988)”. “Las PYMEs presentan problemas para adquirir crédito, normalmente por sus rasgos característicos; de ahí que este tipo de empresas presente una mayor limitación de crédito”, según Escalera, M. (2011).

- Relacionado a la teoría de agencia (Jensen y Meckling, 1976), mencionado por, Escalera, M. (2011), habla sobre “la relación entre los propietarios del capital (principal) y los directivos (agentes)” “El propietario emplea a otra persona (agente) para realizar ciertos servicios en su nombre y delega autoridad para tomar algunas decisiones”. Advierte, Escalera, M. (2011). “el problema en esta situación es el conflicto de intereses entre los participantes porque las metas y la predisposición al riesgo del principal y del agente tienden a ser diferentes” “los conflictos de agencia se originan por la conducta de las personas y deben de ser tomados en cuenta porque afectan la estructura financiera de las empresas al determinar la relación de apalancamiento óptima (Wright, Ferris, Sarin y Awasthi, 1996)”

Agrega, Escalera, M. (2011), “en caso de conflicto, la teoría supone que el individuo al tomar decisiones financieras trata primero de satisfacer su propio interés”. Menciona a Cazorla (2004), quien señala que “el individuo privilegiará ante todo la satisfacción de sus propios intereses antes que el beneficio de la organización donde trabaja o a la de los accionistas”.

Agrega, Escalera, M. (2011), “en compañías pequeñas, donde el dueño es el administrador no suele presentarse el supuesto de la teoría de la agencia de separación entre los objetivos de propietarios y gerentes, pues suelen ser las mismas personas”. “Sin embargo, existe una tendencia reciente a aplicar la teoría de agencia a las

relaciones entre la empresa pequeña o mediana (agente) y el prestamista (principal)". "el conflicto surge cuando la empresa requiere de financiamiento externo y que el prestamista no desea correr riesgo por la alta tasa de mortalidad de las PYMEs."

Agrega, Escalera, M. (2011), "la orientación de la organización financiera de las empresas de este sector es tema relevante, por eso se vuelve trascendental señalar que una distribución financiera, es una condición necesaria para afrontar con ciertas garantías de éxito, los retos que plantea el entorno actual (Fazzari y Athey, 1987)", por parte "en el caso de las PYMEs, la carencia de una composición financiera es uno de los principales problemas estructurales que limitan sus posibilidades de supervivencia y crecimiento en el mercado y no le permiten el acceso a una financiación en condiciones de costo, plazo y vencimiento adecuado (Hellman, y Stiglitz, 2000)". Puntualiza, Escalera, M. (2011).

- Modelos financieros corporativos y planificación financiera a largo plazo.

La planificación financiera establece las normas del cambio de la empresa, estas normas deben incluir:

- Identificación los objetivos de la empresa
- Un análisis de las diferencias entre objetivos empresariales y condición financiera actual de la empresa

- Informe de las acciones necesarias para que la empresa logre sus objetivos financieros. Ross, Westerfield, & Jaffe (1995).

• Los componentes de planificación financiera según, Ross, Westerfield, & Jaffe (1995, pág. 795):

- Pronostico de ventas
- Estados financieros
- Requerimientos de activos
- Requerimientos financieros
- Enchufe, entre tasa de crecimiento de las acciones
- Supuestos económicos

• Modelos financieros corporativos y planificación financiera a corto plazo

“La financiación a corto plazo es un análisis de las decisiones que afectan los activos y pasivos circulantes y que con frecuencia repercuten en la empresa durante un año” (Ross, Westerfield, & Jaffe, 1995).

La política que una empresa adopta para su financiación a corto plazo se componen, al menos de dos elementos. (Ross, Westerfield, & Jaffe, 1995, pág. 816)

- El Monto de la inversión de la empresa en activos circulantes
- La financiación de los activos circulantes.

Formas y fuentes de financiamiento

• PYMEX (2013), en sus blogs hace referencia a las distintas formas y fuentes de financiamiento, en ese sentido presenta

los distintos aspectos de la administración financiera y actividades comerciales de las organizaciones, como son:

- Financiamientos a corto plazo constituidos por los créditos comerciales, créditos bancarios, pagarés, líneas de crédito, papeles comerciales, financiamiento por medio de las cuentas por cobrar y financiamiento por medio de los inventarios.

- Financiamientos a largo plazo constituidos por las hipotecas, acciones, bonos y arrendamientos financieros

- La teoría de la jerarquía y la financiación de las PYMEs

Mascareña J. (2008), “Las hipótesis de la teoría de jerarquía parecen aportar explicaciones útiles para la financiación de empresas pequeñas y de tipo familiar, así como para empresas en fase de arranque, aunque justamente en el sentido contrario al expuesto por la misma dado que la financiación interna no puede afrontar todas las necesidades de financiación y la deuda es complicada de conseguir, el capital externo es la principal fuente de financiación”

Su jerarquía sería entonces la siguiente:

1° Capital

2° Deuda

3° Financiación interna.

Las empresas que tienen valiosos activos intangibles u oportunidades de crecimiento tienden a tomar menos capital prestado que las compañías que tienen fundamentalmente activos tangibles.

Por eso, las compañías con alto riesgo tienden a utilizar menos deuda, suponiendo iguales el resto de características.

El problema de la selección adversa se presenta cuando los proveedores de deuda, como por ejemplo los bancos, tienen dificultades de diferenciar entre “buenos” y “malos” proyectos de inversión, lo que acaba traducéndose en restricciones financieras para la mayoría de las pequeñas empresas, por tanto, la selección adversa supone una restricción importante para las PYMES.

No obstante, como ya se ha comentado, la oportunidad de utilizar la forma de pensar preconizada por la teoría de la jerarquía depende de diversos factores, como la fase de desarrollo de la compañía en su ciclo de vida, su reputación y credibilidad, así como la posibilidad de acumular beneficios retenidos. Las empresas pequeñas y jóvenes, que generan flujos de caja reducidos, están más restringidas que las compañías maduras, que generan flujos de caja más estables.

Respecto al potencial de acumular capital interno, las empresas pequeñas suelen tener desventajas frente a las compañías grandes, por su más corta existencia.

Como resultado, la financiación interna está disponible como fuente de financiación relevante sólo para empresas consolidadas.

“En este sentido la estructura de capital óptima de una empresa depende de la configuración de su riesgo y de sus características observables” menciona Mascareña J. (2008).

## Capacitación

- FLores Ballesteros E. (2016), “para que una Pyme consiga un posicionamiento competitivo en el mercado, debe lograr efectividad en sus operaciones, es decir, desempeñar todas las tareas con eficacia y eficiencia...”

La capacitación del personal de la empresa, se realiza con la finalidad que estos optimicen su desempeño con altos estándares de calidad y un adecuado uso de los recursos materiales, en beneficios de la empresa y los clientes. Capacitar en relación a los objetivos empresariales con contenidos y principios pedagógicos en los programas de capacitación y evaluar constantemente.

Contreras C. (2016). “El entrenamiento es la educación profesional que busca adaptar al hombre a determinado cargo. Sus objetivos se sitúan a corto plazo, son limitados e inmediatos, buscando dar al individuo los elementos esenciales para el ejercicio de un cargo y preparándolo de manera adecuada”

El autor menciona que, los beneficios del entrenamiento o adiestramiento son:

- Aumento de la productividad.
- Mejoramiento de la calidad de los productos y servicios.
- Reducción del ciclo de la producción.
- Reducción del tiempo de entrenamiento
- Reducción del índice de accidentes.
- Reducción de mantenimiento de máquinas y equipos

Agrega, los tipos de necesidades de adiestramiento

- Manifiestas.
- Encubiertas.
- Organizacionales.
- Ocupacionales.
- Individuales.

### **Rentabilidad**

- Fernández Guadaño (2016) en su publicación sobre rentabilidad:

- La rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

- La Rentabilidad Económica (Return on Assets) es el rendimiento promedio obtenido por todas las inversiones de la empresa. También se puede definir como la rentabilidad del activo, o el beneficio que éstos han generado por cada euro invertido en la empresa.

- La Rentabilidad Financiera (Return on Equity) o rentabilidad del capital propio, es el beneficio neto obtenido por los propietarios

por cada unidad monetaria de capital invertida en la empresa. Es la rentabilidad de los socios o propietarios de la empresa.

- Crecenegocios.com (2012), la rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos

El término rentabilidad también es utilizado para determinar la relación que existe entre las utilidades de una empresa y diversos aspectos de ésta, tales como las ventas, los activos, el patrimonio, el número de acciones, etc.

En este caso, para hallar esta rentabilidad simplemente debemos dividir las utilidades entre el valor del aspecto que queremos analizar, y al resultado multiplicarlo por 100 para convertirlo en porcentaje.

#### **MYPES – SUNAT**

Por su importancia en el desarrollo de la económica en la región Loreto, PRODUCE.Gob.Pe. (2015), del anuario estadístico, MYPE y comercio interno 2015, la economía loreтана se dinamiza por la fuerza de la MYPES el 99.46% y que sustenta el desarrollo de esta vasta región. En ese sentido presentamos un extracto de la ley concerniente al tema; ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes

para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial

- Del repositorio APS, [proinversion.gob.pe](http://proinversion.gob.pe). Ley N° 30056, Título II, Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial; Capítulo I Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial

Artículo 1.- Objeto de Ley: La presente ley tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas.

Artículo 5.- Características de las micro, pequeñas y medianas empresas; Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años.

Artículo 14.- Promoción de la iniciativa privada; El Estado apoya e incentiva la iniciativa privada que ejecuta acciones de capacitación y asistencia técnica de las micro, pequeñas y medianas empresas.

El reglamento de la presente Ley establece las medidas promocionales en beneficio de las instituciones privadas que brinden capacitación, asistencia técnica, servicios de investigación, asesoría y consultoría, entre otros, a las micro, pequeñas y medianas empresas.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en coordinación con el Ministerio de la Producción y el sector privado, identifica las necesidades de capacitación laboral de la micro, pequeña y mediana empresa, las que son cubiertas mediante programas de capacitación a licitarse a las instituciones de formación

pública o privada. Los programas de capacitación deben estar basados en la normalización de las ocupaciones laborales desarrolladas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en coordinación con el Ministerio de la Producción.

Mediante decreto supremo, refrendado por el Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo y el Ministro de la Producción, se establecen los criterios de selección de las instituciones de formación y los procedimientos de normalización de ocupaciones laborales y de certificación de los trabajadores.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo coordina con el Ministerio de Educación para el reconocimiento de las entidades especializadas en formación y capacitación laboral como entidades educativas.

#### Artículo 42.- Naturaleza y permanencia en el Régimen Laboral Especial

El presente Régimen Laboral Especial es de naturaleza permanente y únicamente aplicable a la micro y pequeña empresa. La microempresa que durante dos (2) años calendario consecutivos supere el nivel de ventas establecido en la presente Ley, podrá conservar por un (1) año calendario adicional el mismo régimen laboral. En el caso de las pequeñas empresas, de superar durante dos (2) años consecutivos el nivel de ventas establecido en la presente

Ley, podrán conservar durante tres (3) años adicionales el mismo régimen laboral.

Luego de este período, la empresa pasará definitivamente al régimen laboral que le corresponda.

De la Ley N° 30056, Título III, Medidas para el desarrollo productivo y empresarial; Capítulo I, Apoyo a la gestión y al desarrollo empresarial

Artículo 12. Sistemas de procesos de calidad para las micro, pequeñas y medianas empresas

El Estado promueve el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de programas para la adopción de sistemas de calidad, implementación y certificación en normas asociadas a la gestión de calidad de un producto o servicio, para el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales.

Del Capítulo II, Apoyo a la liquidez empresarial

Artículo 14. Uso de la factura negociable

En toda operación de compraventa u otras modalidades contractuales de transferencia de propiedad de bienes o en la prestación de servicios en las que las micro, pequeña y mediana empresa emitan electrónicamente o no facturas comerciales, deben emitir la copia adicional correspondiente al título valor Factura Negociable para efectos de su transferencia a terceros o cobro

ejecutivo, de acuerdo con las normas aplicables, sin que dicha copia tenga efectos tributarios.

Lo señalado en el párrafo anterior es sin perjuicio de las disposiciones contenidas en la Ley 29623, Ley que promueve el financiamiento a través de la factura comercial, en lo que esta no se oponga a la presente Ley.

#### Artículo 15. Pronto pago del Estado

5.1 Las entidades deben pagar las contraprestaciones pactadas a favor de las micro y pequeñas empresas en los plazos dispuestos por el artículo 181 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por el Decreto Supremo 184-2008-EF, y modificatorias, bajo responsabilidad. De no procederse con el pago en la oportunidad establecida, los funcionarios y servidores de la entidad son pasibles de las sanciones establecidas en el artículo 46 del Decreto Legislativo 1017, que aprueba la Ley de Contrataciones del Estado. Para tal efecto, la Contraloría General de la República, a través de las Oficinas de Control Institucional, y en el marco del Sistema Nacional de Control, verifica la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente numeral.

Del Capítulo III, Acompañamiento laboral y modalidades de contratación

#### Artículo 16. Acompañamiento laboral

16.1 Las empresas acogidas al régimen de la micro empresa establecido en el Decreto Legislativo 1086, que aprueba la Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente, gozan de un tratamiento especial en la inspección del trabajo, en materia de sanciones y de la fiscalización laboral, por el que ante la verificación de infracciones laborales leves detectadas deben contar con un plazo de subsanación dentro del procedimiento inspectivo y una actividad asesora que promueva la formalidad laboral. Este tratamiento no resulta aplicable en caso de reiterancia ni a las obligaciones laborales sustantivas ni a aquellas relativas a la protección de derechos fundamentales laborales. Este tratamiento especial rige por tres (3) años, desde el acogimiento al régimen especial. Mediante decreto supremo se reglamenta lo dispuesto en el presente artículo.

16.2 El Estado brinda información sobre las diferentes modalidades contractuales existentes y asesoría a las microempresas en el tema.

Artículo 17. Difusión de las diferentes modalidades contractuales que pueden aplicar las microempresas

El Estado promueve el acceso a la información de las diferentes modalidades contractuales existentes que pueden ser utilizadas por las microempresas, acorde a la demanda laboral de este tipo de empresas.

Del Título IV, Medidas tributarias para la competitividad empresarial; Capítulo I, Medidas de administración tributaria

#### Artículo 18. Acompañamiento tributario

18.1 El Estado acompaña a las microempresas inscritas en el REMYPE.

18.2 Durante tres (3) ejercicios contados desde su inscripción en el REMYPE administrado por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), esta no aplica las sanciones correspondientes a las infracciones previstas en los numerales 1, 3, 5 y 7 del artículo 176 y el numeral 9 del artículo 174 del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado por el Decreto Supremo 135-99-EF, cometidas a partir de su inscripción, siempre que la microempresa cumpla con subsanar la infracción, de corresponder, dentro del plazo que fije la SUNAT en la comunicación que notifique para tal efecto, sin perjuicio de la aplicación del régimen de gradualidad que corresponde a dichas infracciones.

18.3 Lo señalado en el presente artículo no exime del pago de las obligaciones tributarias.

#### Artículo 19. Acogimiento a la factura electrónica

19.1 El Estado fomenta el acogimiento a la factura electrónica.

19.2 Desde su inscripción en el régimen especial establecido por el Decreto Legislativo 1086 las micro y pequeñas empresas que se

acojan en la forma y condiciones que establezca la SUNAT a la factura electrónica pueden realizar el pago mensual de sus obligaciones tributarias recaudadas por dicha institución hasta la fecha de vencimiento especial que esta establezca.

Artículo 21. Incorporación del literal c) al numeral 2.1 del artículo 2 del Decreto Legislativo 937, Texto del Nuevo Régimen Único Simplificado, y normas modificatorias Incorporase el literal c) al numeral 2.1 del artículo 2 del Decreto Legislativo 937, Texto del Nuevo Régimen Único Simplificado, y normas modificatorias, con el siguiente texto: 'Artículo 2.- Creación 2.1 Créase el Nuevo Régimen Único Simplificado -Nuevo RUS, que comprende a: (...) c) La Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

Del Capítulo II, Incentivos tributarios para la productividad

Artículo 23. Crédito por gastos de capacitación

23.1 Las micro, pequeñas y medianas empresas generadoras de renta de tercera categoría que se encuentren en el régimen general y efectúen gastos de capacitación tienen derecho a un crédito tributario contra el Impuesto a la Renta equivalente al monto de dichos gastos, siempre que no exceda del 1% de su planilla anual de trabajadores del ejercicio en el que devenguen dichos gastos.

23.2 Los programas de capacitación deben responder a una necesidad concreta del empleador de invertir en la capacitación de su personal, que repercuta en la generación de renta gravada y el mantenimiento

de la fuente productora. Asimismo, deben estar comprendidas dentro de la relación de capacitaciones que para tal efecto determinen los Ministerios de la Producción y de Economía y Finanzas en coordinación con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo mediante decreto supremo.

Dichos programas están sujetos a la certificación por parte de la entidad del Estado que establezca el Reglamento.

Además, se debe cumplir con los siguientes requisitos:

a) Las empresas deben desarrollar las actividades económicas comprendidas en la Sección D de la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) de las Naciones Unidas - Revisión 3.0, que se establezcan mediante decreto supremo.

b) La capacitación debe ser prestada por personas jurídicas y estar dirigida a los trabajadores que se encuentren en planilla, de conformidad con lo establecido en el Decreto Supremo 018-2007-TR, que establece disposiciones relativas al uso del documento denominado 'Planilla Electrónica', y las Normas reglamentarias relativas a la obligación de los empleadores de llevar planillas de pago, aprobada por el Decreto Supremo 001-98-TR, o normas que las sustituyan.

c) La capacitación no debe otorgar grado académico.

d) La capacitación debe realizarse en el país y su duración es establecida mediante decreto supremo.

e) Los gastos de capacitación deben ser pagados en el ejercicio en el que devenguen.

f) Las empresas deben comunicar a la SUNAT la información que requiera en la forma, plazo y condiciones que establezca mediante resolución de superintendencia, del ejercicio en que se aplica el beneficio tributario.

23.5 El monto del gasto de capacitación que se deduzca como crédito de acuerdo a lo señalado en este artículo, no puede deducirse como gasto.

23.6 El beneficio tiene una vigencia de tres ejercicios a partir del ejercicio 2014.

#### SÉTIMA. Adecuación y administración del REMYPE

Las empresas inscritas en el REMYPE son trasladadas al REMYPE administrado por SUNAT, considerándose inscritas en dicho Registro, siempre que cumplan con los requisitos señalados en los artículos 4 y 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial.

La SUNAT, en el plazo de ciento ochenta (180) días posteriores a la publicación de la presente Ley, publica el listado de

empresas inscritas en el REMYPE que no cumplan con los requisitos para trasladarse a este registro.

Dichas empresas cuentan con un plazo de sesenta (60) días, contados a partir del día siguiente de la publicación del listado de empresas, para adecuarse a los requisitos del nuevo registro. Vencido el plazo anterior sin que las empresas se hayan adecuado, la SUNAT las da por no inscritas en el REMYPE.

OCTAVA. Gastos de investigación científica, tecnológica e innovación tecnológica Para efectos de lo establecido en el inciso a.3) del artículo 37 de la Ley del Impuesto a la Renta, se tiene en cuenta lo siguiente: a. Son centros de investigación, entre otros, los centros de investigación de las universidades públicas y privadas. b. Las entidades públicas y privadas a que se refiere dicho inciso pueden verificar la ejecución de los proyectos a que se refiere el mismo, conforme a lo que establezca el Reglamento del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta.

De la Ley de prórroga del pago del impuesto general a las ventas (IGV) para la micro y pequeña empresa – “IGV JUSTO”

#### Artículo 1. Objeto de la Ley

La Ley tiene como objeto establecer la prórroga del pago del impuesto general a las ventas (IGV) que corresponda a las micro y pequeñas empresas con ventas anuales hasta 1700 UIT que cumplan con las características establecidas en el artículo 5 del Texto Único

Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, aprobado por el Decreto Supremo 013-2013-PRODUCE, que vendan bienes y servicios sujetos al pago del referido impuesto, con la finalidad de efectivizar el principio de igualdad tributaria, y coadyuvar a la construcción de la formalidad.

Artículo 2. Modificación del artículo 30 del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo

Modifícase el artículo 30 del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, aprobado mediante el Decreto Supremo 055-99-EF, con el siguiente texto:

“Artículo 30. Forma y oportunidad de la declaración y pago del impuesto.

La declaración y el pago del Impuesto deberán efectuarse conjuntamente en la forma y condiciones que establezca la SUNAT, dentro del mes calendario siguiente al período tributario a que corresponde la declaración y pago.

Si no se efectuaren conjuntamente la declaración y el pago, la declaración o el pago serán recibidos, pero la SUNAT aplicará los intereses y/o en su caso la sanción, por la omisión y además procederá, si hubiere lugar, a la cobranza coactiva del Impuesto

omitido de acuerdo con el procedimiento establecido en el Código Tributario.

La declaración y pago del Impuesto se efectuará en el plazo previsto en las normas del Código Tributario.

Las MYPE con ventas anuales hasta 1700 UIT pueden postergar el pago del Impuesto por tres meses posteriores a su obligación de declarar de acuerdo a lo que establezca el Reglamento. La postergación no genera intereses moratorios ni multas.

El sujeto del Impuesto que por cualquier causa no resultare obligado al pago del Impuesto en un mes determinado, deberá comunicarlo a la SUNAT, en los plazos, forma y condiciones que señale el Reglamento.

La SUNAT establecerá los lugares, condiciones, requisitos, información y formalidades concernientes a la declaración y pago”.

### Artículo 3. Ámbito de aplicación

No están comprendidas en los alcances de la presente Ley:

- i. Las MYPE que mantengan deudas tributarias exigibles coactivamente mayores a 1 UIT.
- ii. Las MYPE que tengan como titular a una persona natural o socios que hubieran sido condenados por delitos tributarios.
- iii. Quienes se encuentren en proceso concursal, según la ley de la materia.

iv. Las MYPE que hubieran incumplido con presentar sus declaraciones y/o efectuar el pago de sus obligaciones del impuesto general a las ventas e impuesto a la renta al que se encuentren afectas, correspondientes a los doce (12) períodos anteriores, salvo que regularicen pagando o fraccionando dichas obligaciones en un plazo de hasta noventa (90) días previos al acogimiento. La SUNAT deberá otorgar las facilidades con un fraccionamiento especial.

Artículo 4. Modificación del artículo 29 del Texto Único Ordenado del Código Tributario

Modifícase el inciso b) del artículo 29 del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado mediante el Decreto Supremo 133-2013-EF, el que queda redactado con el siguiente texto:

“b) Los tributos de determinación mensual, los anticipos y los pagos a cuenta mensuales se pagarán dentro de los doce (12) primeros días hábiles del mes siguiente, salvo las excepciones establecidas por ley”.

### **Hotelería**

“El hotel es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal” “sus servicios básicos incluyen una cama, un armario y un cuarto de baño”. “Otras prestaciones usuales son la televisión, una pequeña heladera (refrigerador) y sillas en el cuarto, mientras que otras instalaciones pueden ser de uso común para todos los huéspedes (como una piscina, un gimnasio o un restaurante)”

Existen diversas clasificaciones de hoteles de acuerdo a las comodidades y servicios que brindan al viajero. La más usual está compuesta por estrellas: un hotel de cinco estrellas es el que ofrece el máximo nivel de confort. Al otro extremo, los hoteles de una estrella sólo brindan un servicio básico. (Definiciones.de, 2016)

Del manual de buenas practica en hotelería. “El Establecimiento de Hospedaje es un componente fundamental de la oferta en el sistema turístico ya que sustenta el desarrollo de la actividad turística en cualquier destino al reforzar la motivación de viaje del turista”

Respecto a la calidad es el conjunto de propiedades de un servicio ya sean conductuales (presentación personal, cortesía, actitudes) o técnicas (infraestructura, sistema de trabajo, procedimientos), las cuales le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades de un cliente o un grupo de ellos. Por ende, para determinar si un servicio es o no de calidad es necesario conocer y/o contar tres elementos: • Clientes • Sus necesidades •

Aptitud de servicio para que las necesidades sean satisfechas.

Gracias a la aplicación de un sistema de calidad, la organización consigue reducir los errores o defectos durante el proceso de prestación de servicios, lo cual genera una disminución de los costos y a su vez, el incremento de la productividad. En consecuencia, se obtiene la satisfacción de los clientes, así como, la elevación moral de los colaboradores. El resultado final es el

fortalecimiento de la competitividad de la empresa mediante el aumento de las utilidades en un corto plazo y un mayor posicionamiento, así como, participación en el mercado en un largo plazo.

Por lo expuesto, se afirma que la calidad es un instrumento clave para la rentabilidad del negocio (MINCETUR.Gob.Pe., 2016)

### III. METOLOGÍA

#### 3.1 Diseño de la investigación

Investigación fue de tipo cuantitativo. “es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables”. Pita, S. & Pértegas S. (2016).

El nivel de investigación fue descriptivo, porque es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. Explorable (2016)

Fue correlacional porque “describe relaciones entre dos variables en un momento determinado” indica Hernández & otros.

En la investigación, se ha utilizado el diseño no experimental-transversal: No Experimental, investigación no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad.

Esquema

M —————> O

- Donde:

M = Muestra conformada por las MYPEs encuestadas.

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

#### 3.2 Población y muestra

- La población estaba constituida por 10 unidades de negocios que representan el 100% de las micro y pequeñas empresas

del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016. (Fuente: Directorio regional de artesanía de la Región Loreto- DIRCETURA)

- Se utilizó el muestreo, aleatorio simple, con una muestra dirigida de 10 (100%) de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

### **3.3. Definición y operacionalización de variables**

#### ❖ Definición de variables

- **Financiamiento de las MYPES:** Es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. Recursos financieros que el gobierno obtiene para cubrir un déficit presupuestario.

- **Capacitación de las MYPES:** La capacitación es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia. Se requiere la existencia de un potencial que se trata de transformar en acto.

- **Rentabilidad de las MYPES:** Capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado

#### ❖ Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
Independiente		Solicitó crédito	Nominal. SI - NO
Financiamiento en las MYPE	Son algunas Características relacionadas con el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016	Recibió crédito	Nominal. SI - NO
		Monto del crédito solicitado	Cuantitativa: Especificar monto
		Monto del crédito recibido	Cuantitativa: Especificar monto
		Entidad a la que solicitó el crédito	Nominal: Bancaria - No Bancaria
		Tasa de interés cobrada por el crédito	Cuantitativa: Especificar tasa
		Crédito oportuno	Nominal. SI - NO
		Crédito inoportuno	Nominal. SI - NO
		Monto del crédito: Suficiente	Nominal. SI - NO
		Insuficiente	Nominal. SI - NO
		Cree que el financiamiento mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal. SI - NO
Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016	Son algunas características relacionadas a la capacitación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016	Recibió capacitación antes del otorgamiento del crédito	Nominal. SI - NO
		Número de veces que se ha capacitado el personal de gerencia en los dos últimos años	Ordinal: Uno - Dos - Tres - más de tres
		Los trabajadores de la empresa se capacitan	Nominal. SI - NO
		Número de veces que se ha capacitado los trabajadores de la empresa en los dos últimos años	Ordinal: Uno - Dos - Tres - más de tres
		Tipo de cursos en los cuales se capacita el	Nominal: Inversión total del crédito, Marketing

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
		personal de la empresa	empresarial, manejo empresaria; Otros: especificar
		Considera la capacitación como una inversión	Nominal. SI - NO
		Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal. SI - NO
		Cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa	Nominal. SI - NO
Dependiente		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años	Nominal. SI - NO
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento recibido	Nominal. SI - NO
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por la capacitación recibido por usted y su personal	Nominal. SI - NO
Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016	Percepción que tienen los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.	Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento y la capacitación recibida capacitación recibido por usted y su personal	Nominal. SI - NO

### **3.4. Técnicas e instrumentos**

#### **❖ Técnicas**

La técnica empleada en la recolección de los datos fue la encuesta, porque se observaron en forma indirecta las manifestaciones de los integrantes de las organizaciones referida a la incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

#### **❖ Instrumentos**

El instrumento que se ha empleado en la recolección de los datos fue el cuestionario estructurado, para recoger las manifestaciones de la incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

El instrumento que se ha aplicado, fue diseñado y construido especialmente para este fin, constará de 5 partes:

Parte 1: conformada por 5 preguntas, para recoger datos generales del representante legal de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Parte 2: Integrada por 4 preguntas para recoger información relacionados con las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Parte 3: Integrada por 11 preguntas para recoger información relacionados con el financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Parte 4: Integrada por 9 preguntas para recoger información relacionados con la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Parte 5: Integrada por 4 preguntas para recoger información relacionados con las características de la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

### **3.5. Plan de análisis**

La información fue procesada en forma computarizada, se ha utilizado el utilitario Windows Microsoft Excel, el paquete estadístico SPSS21 en español, con el cual se organizaron la información en cuadros para luego representarlos en figuras.

Para el análisis univariado se ha empleado la estadística descriptiva: distribución de frecuencias, promedio simple ( $\bar{X}$ ) y porcentaje (%) luego se describe lo que expresan los datos.

Para el análisis bivariado se ha empleado el coeficiente de correlación, donde que:  $0 \leq r \leq 1$

### **3.6. Matriz de consistencia**

“Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSION	PREGUNTAS	METODOLOGÍA		
General	General	El financiamiento está relacionado con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.	Independiente	Representantes	Edad	Investigación: tipo cuantitativo		
¿Cómo ha incidido el financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016??	Determinar la incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.		Específica		Financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016		características de las MYPES	Sexo
								Grado de instrucción
								Profesión
		Ocupación		descriptivo, correlacional.				
	Específico	- La capacitación está relacionada con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San	Financiamiento	Financiamiento		Tiempo de la empresa en el rubro		
	Describir las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de					¿la empresa es formal?	Diseño: No experimental	
						Número de trabajadores permanentes	Esquema	
						Número de trabajadores eventuales	M → O	
					¿Cómo financia su actividad operativa?:	Donde:		
					Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidades bancaria recurre para obtener financiamiento?: (especificar el nombre de la entidad)	M = Muestra conformada por las MYPES encuestadas.		
					¿Qué tasa interés mensual paga?.....Entidad bancaria, (especificar el nombre de la entidad):.....	O = Observación de las variables: Financiamiento, capacitación, rentabilidad.		

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSION	PREGUNTAS	METODOLOGÍA
	San Juan Bautista, 2016.	Juan Bautista, 2016.			Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidad no bancaria recurre para obtener financiamiento?: (especificar el nombre de la entidad) .....	
					¿Qué tasa interés mensual paga? Entidad no bancaria, (especificar el nombre).	Población: 10 MYPES
					¿Qué tasa interés mensual paga a prestamistas o usureros?	
					¿Qué intermediario financiero le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?	Muestra: 100% de la población
					¿Los créditos otorgados fueron en los montos solicitados?	
					Monto Promedio de crédito otorgado	Técnica: Encuesta
					Tiempo del crédito solicitado	
					En qué fue invertido el crédito financiero solicitado	Instrumento: cuestionario
	Describir las características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.		Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016	Capacitación	¿Recibió Ud. capacitación para el otorgamiento del crédito financiero?	Análisis: Univariado – bivariado.
					¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. en el último año?	$\bar{X}$ y %
					Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó Ud.?	
					El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?	Coefficiente de correlación Pearson: $0 \leq r \leq 1$

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSION	PREGUNTAS	METODOLOGÍA
	Determinar la relación del financiamiento con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016		Dependiente		Si la respuesta es sí indique la cantidad de cursos ¿En qué años recibió más capacitación? Considera Ud. que la capacitación como empresario es una inversión Considera Ud. que la capacitación de su personal es relevante para su empresa ¿En qué temas se capacitaron sus trabajadores?	
	Determinar la relación de la capacitación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016		Rentabilidad de las Mype	Rentabilidad	¿Cree que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad de su empresa? ¿Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa? ¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en el último año? ¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en el último año?	

### 3.7. Principios éticos

Del Informe Belmont (2015), los principios éticos básicos ampliamente aceptados en la tradición occidental la comisión señala tres relevantes para la investigación sobre sujetos humanos: el respeto de las personas, la beneficencia y la justicia. Se trata de «juicios generales que sirven de base a la justificación de las prescripciones éticas particulares y para la evaluación de las acciones humanas»

- Respeto por las personas

Dentro del respeto de las personas (respect for persons) se incluyen dos convicciones: la primera es que los individuos deben ser tratados como agentes autónomos, y la segunda, que las personas con una autonomía mermada están sujetas a protección.

Una persona autónoma, explica este documento, es aquella capaz de deliberar sobre sus propios fines y actuar de acuerdo con ellos. El respeto de la autonomía supone por tanto dar peso a sus preferencias y elecciones, siempre que no vayan claramente en detrimento de los intereses de otros. En aquellos en los que dicha autonomía sea deficiente, cosa que varía siempre a lo largo de la vida del individuo, habrá que considerar qué tipo de protección es el más adecuado. Se reconoce que no siempre es fácil valorar la capacidad de los sujetos de realizar elecciones libres, sobre todo en investigaciones con enfermos mentales, ancianos, etc.

- Beneficencia

Este principio establece que tratar a las personas de una manera ética implica no sólo respetar sus decisiones y protegerlas de daños, sino también procurar su bienestar. El término beneficencia no hay que entenderlo como bondad o caridad añadida, sino, en un sentido más fuerte, como obligación. Dos exigencias complementarias explican este principio en la práctica: no hacer daño a las personas, y procurarles el máximo de beneficios y el mínimo posible de daños. El dilema que se plantea en determinadas ocasiones consiste en decidir cuándo se justifica buscar ciertos beneficios a pesar de los riesgos posibles, y cuándo debe renunciarse a estos beneficios por los daños que también se producirán.

- Justicia

Este concepto, aplicado a la bioética, exige que haya equidad en la distribución de los esfuerzos y de los beneficios en la investigación. Los iguales deben ser igualmente tratados. “Este principio general no se debe aplicar solo a temas de distribución de riquezas y participación políticas sino también a los casos de investigación médica. Por ejemplo, la selección de sujetos de investigación necesita ser examinada cuidadosamente para determinar si algunas clases sociales (pacientes de beneficencia, minorías raciales o étnicas particulares o personas confinadas a instituciones) están siendo seleccionadas sistemáticamente, simplemente por estar disponibles fácilmente, estar en situación comprometida o por su fácil manipulación, en lugar de ser

seleccionadas por razones directamente relacionadas con el problema de estudio. Finalmente, cuando la investigación es financiada con fondos públicos, la justicia exige que sus beneficios no se empleen sólo en quien pueda pagarlos y también que la investigación no implique a personas que muy difícilmente estarán entre los beneficiarios.

## IV. RESULTADOS

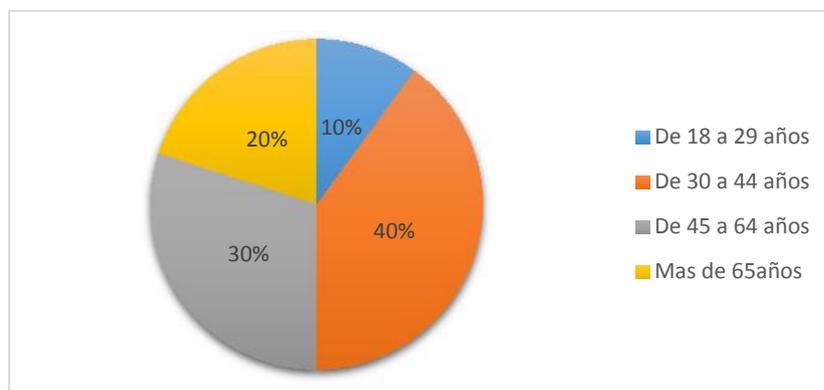
### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Relacionado al objetivo específico 01: características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

**Tabla 1** Edad del representante legal de la empresa

Respuesta	n	%
De 18 a 29 años	1	10%
De 30 a 44 años	4	40%
De 45 a 64 años	3	30%
Más de 65 años	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 1.* Muestra respuesta según, Edad del representante legal de la empresa.

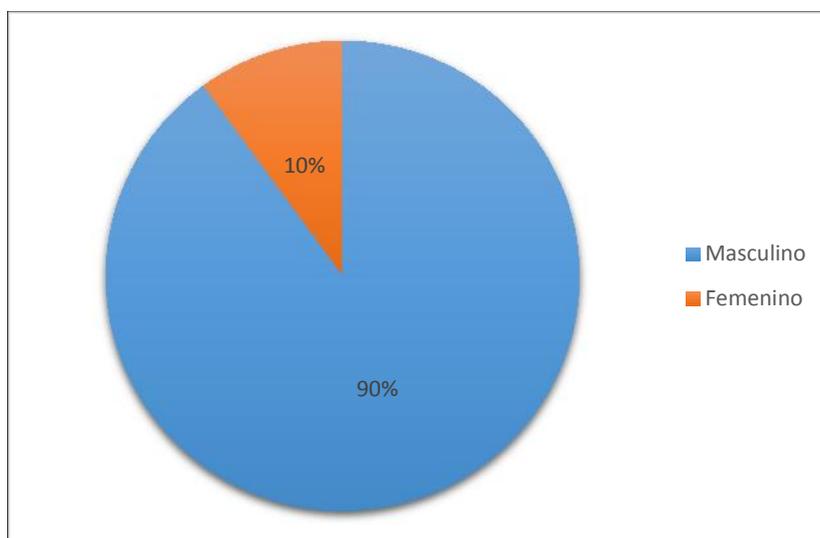
### INTERPRETACION DE LA TABLA 1

La tabla 1 presenta respuesta de los encuestados relacionado a la edad del representante legal de la empresa, 40% están entre 30 a 44 años, 30% de 45 a 64 años, 20% más de 65 años y 10% entre 18 a 29 años.

**Tabla 2 Sexo del representante legal de la empresa**

Respuesta	n	%
Masculino	9	90%
Femenino	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 2.* Muestra respuesta según, Sexo del representante legal de la empresa.

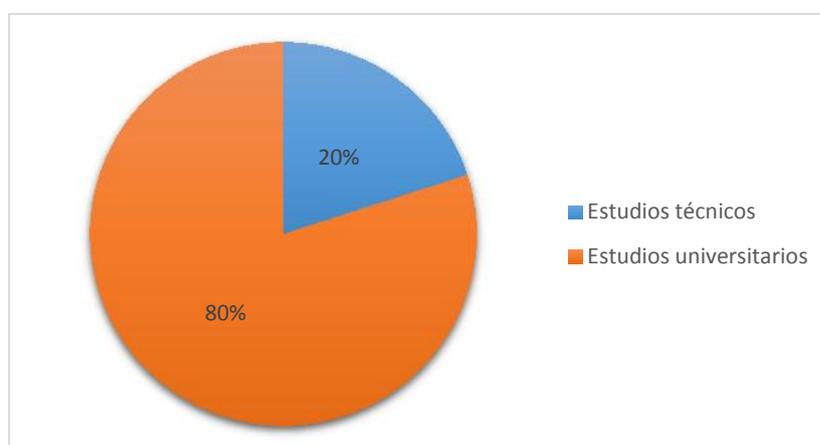
### **INTERPRETACION DE LA TABLA 2**

La tabla 2 presenta respuesta de los encuestados relacionado al sexo del representante legal de la empresa, 90% son del sexo masculino y 10% del sexo femenino.

**Tabla 3** Grado de instrucción del representante legal de la empresa

Respuesta	n	%
Estudios técnicos	2	20%
Estudios universitarios	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 3.* Muestra respuesta según, Grado de instrucción del representante legal de la empresa.

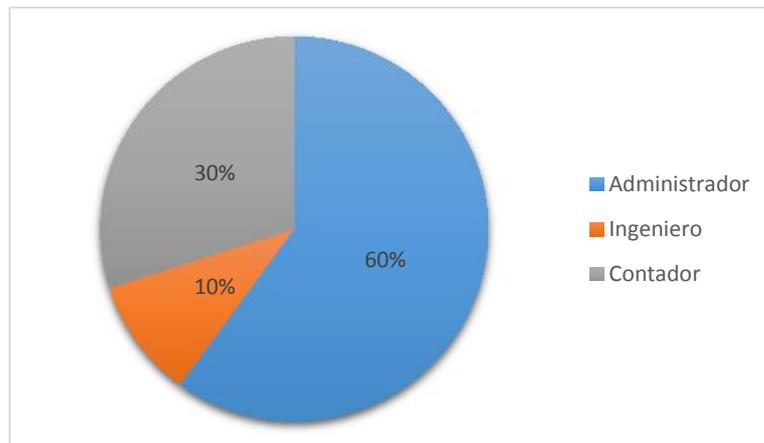
### **INTERPRETACION DE LA TABLA 3**

La tabla 3 presenta respuesta de los encuestados relacionado al Grado de instrucción del representante legal de la empresa, 80% cuentan con estudios universitarios y 20% estudios técnicos.

**Tabla 4 ¿Cuál es su profesión?**

Respuesta	n	%
Administrador	6	60%
Ingeniero	1	10%
Contador	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 4.* Muestra respuesta según, profesión del representante legal de la empresa.

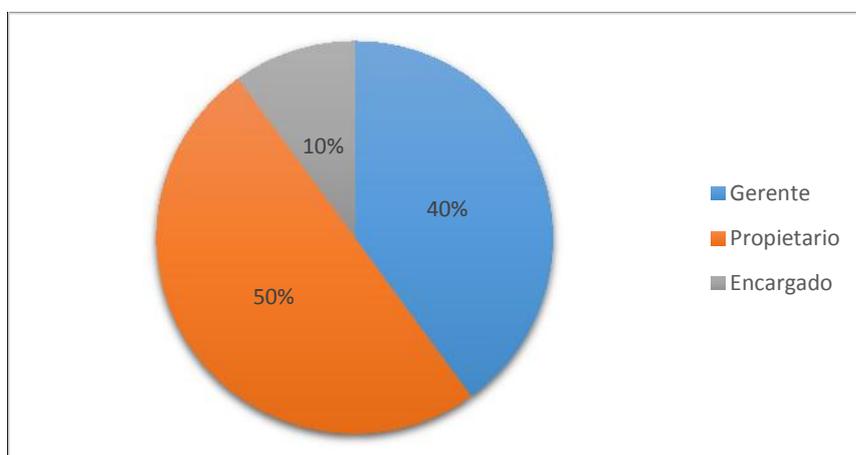
#### **INTERPRETACION DE LA TABLA 4**

La tabla 4 presenta respuesta de los encuestados según, profesión del representante legal de la empresa, 60% administradores, 30% contador, y 10% ingeniero.

**Tabla 5 Ocupación u oficio del representante legal de la empresa**

Respuesta	n	%
Gerente	4	40%
Propietario	5	50%
Encargado	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 5.* Muestra respuesta según, ocupación u oficio del representante legal de la empresa.

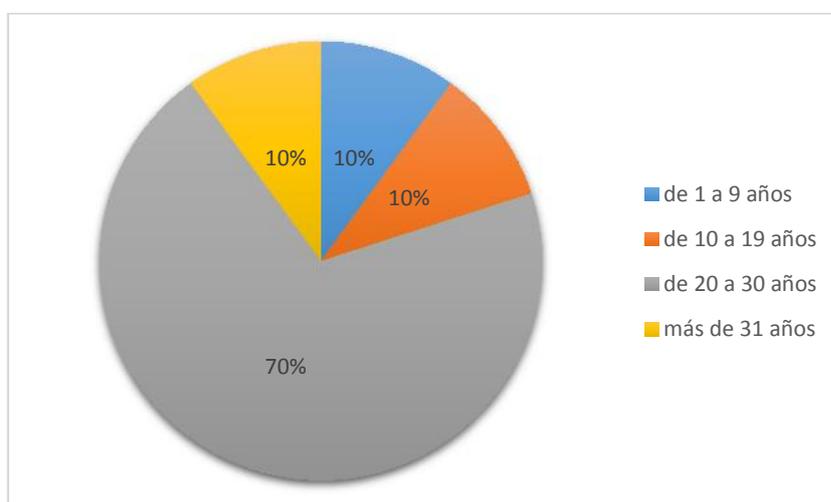
### **INTERPRETACION DE LA TABLA 5**

La tabla 5 presenta respuesta de los encuestados relacionado Ocupación u oficio del representante legal de la empresa, 50% son propietarios, 40% son gerentes, 10% encargados.

**Tabla 6** Tiempo de la empresa en el rubro

Respuesta	n	%
de 1 a 9 años	1	10%
de 10 a 19 años	1	10%
de 20 a 30 años	7	70%
más de 31 años	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 6.* Muestra respuesta según, Tiempo de la empresa en el rubro.

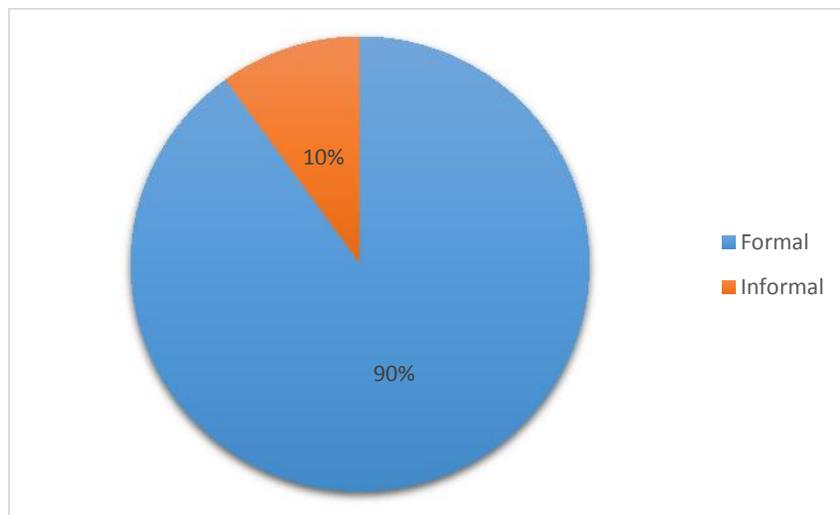
### INTERPRETACION DE LA TABLA 6

La tabla 6 presenta respuesta de los encuestados relacionado con el tiempo de la empresa en el rubro, el 70% está entre de 20 a 30 años, 10% más de 31 años, 10% entre 10 y 19 años y 10% entre 1 a 9 años.

**Tabla 7 ¿la empresa es formal?**

Respuesta	n	%
Formal	9	90%
Informal	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 7.* Muestra respuesta según, ¿la empresa es formal?

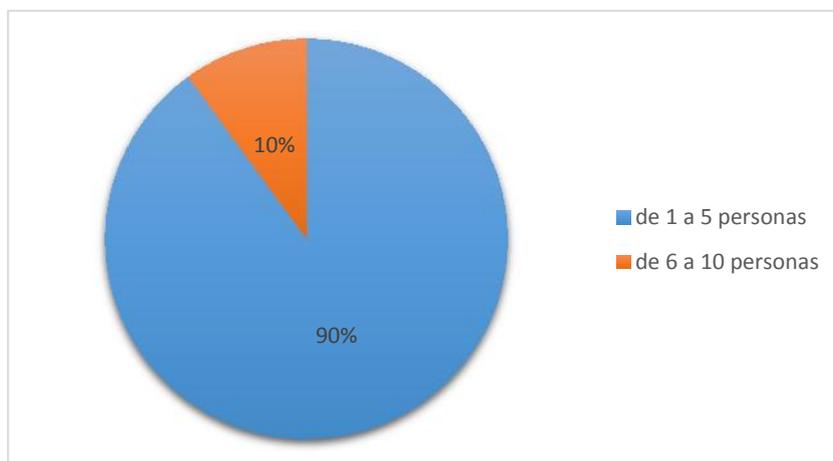
### **INTERPRETACION DE LA TABLA 7**

La tabla 7 presenta respuesta de los encuestados relacionado ¿la empresa es formal?, el 90% sí y 10% no.

**Tabla 8** Número de trabajadores permanentes

Respuesta	n	%
de 1 a 5 personas	9	90%
de 6 a 10 personas	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 8.* Muestra respuesta según, número de trabajadores permanentes.

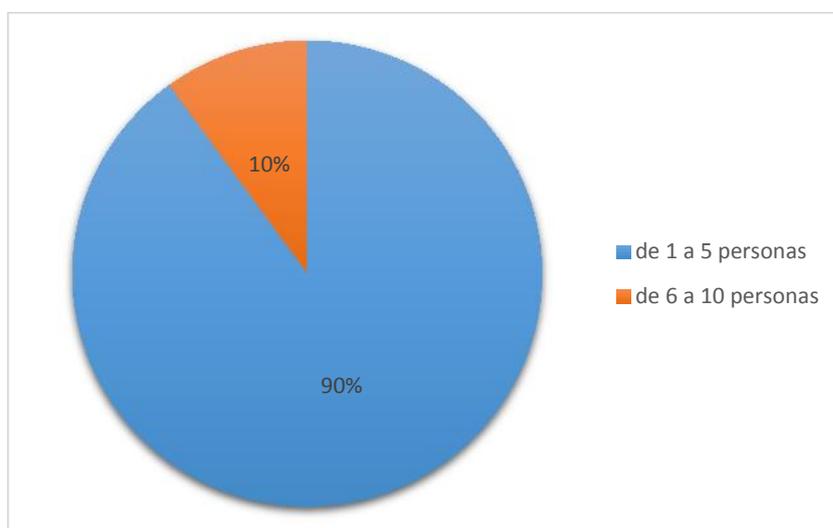
### **INTERPRETACION DE LA TABLA 8**

La tabla 8 presenta respuesta de los encuestados relacionado al número de trabajadores permanentes, el 90% cuenta de 1 a 5 personas, y 10% entre 6 a 10 personas.

**Tabla 9** Número de trabajadores eventuales

Respuesta	n	%
de 1 a 5 personas	9	90%
de 6 a 10 personas	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 9.* Muestra respuesta según, número de trabajadores eventuales

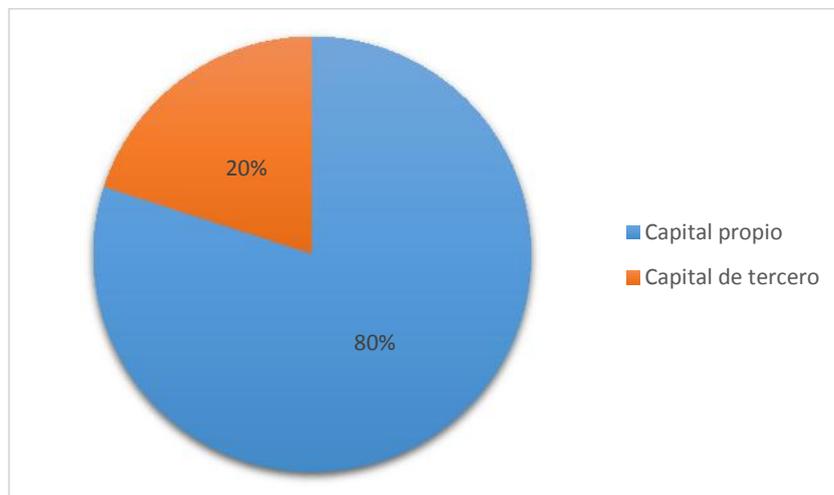
### INTERPRETACION DE LA TABLA 9

La tabla 9 presenta respuesta de los encuestados relacionado al número de trabajadores eventuales, el 90% ocupa de 1 a 5 personas, y 10% entre 6 a 10 personas.

**Tabla 10 ¿Cómo financia su actividad operativa?**

Respuesta	n	%
Capital propio	8	80%
Capital de tercero	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 10.* Muestra respuesta según, ¿Cómo financia su actividad operativa?

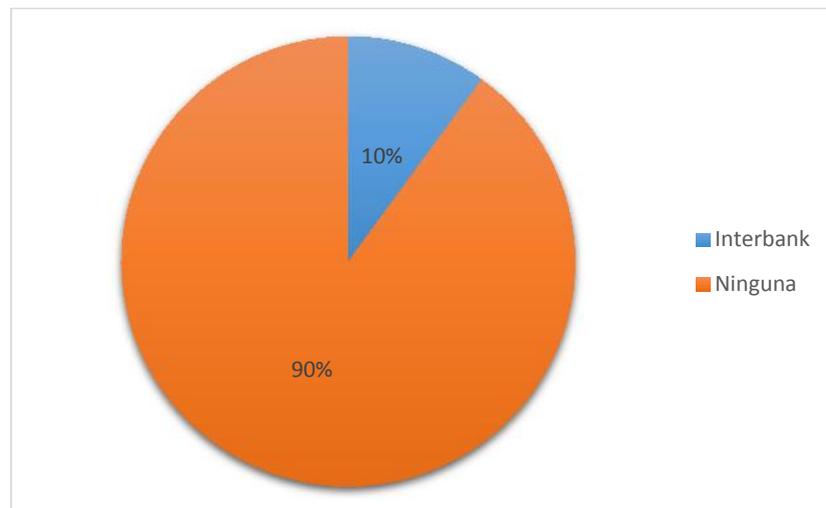
#### **INTERPRETACION DE LA TABLA 10**

La tabla 10 presenta respuesta de los encuestados según, ¿Cómo financia su actividad operativa?, el 80% con capital propio y 20% con capital de terceros.

**Tabla 11** Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidades bancaria recurre para obtener financiamiento? (especificar el nombre de la entidad)

Respuesta	n	%
Interbank	1	10%
Ninguna	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 11.* Muestra respuesta según, Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidades bancaria recurre para obtener financiamiento? (especificar el nombre de la entidad)

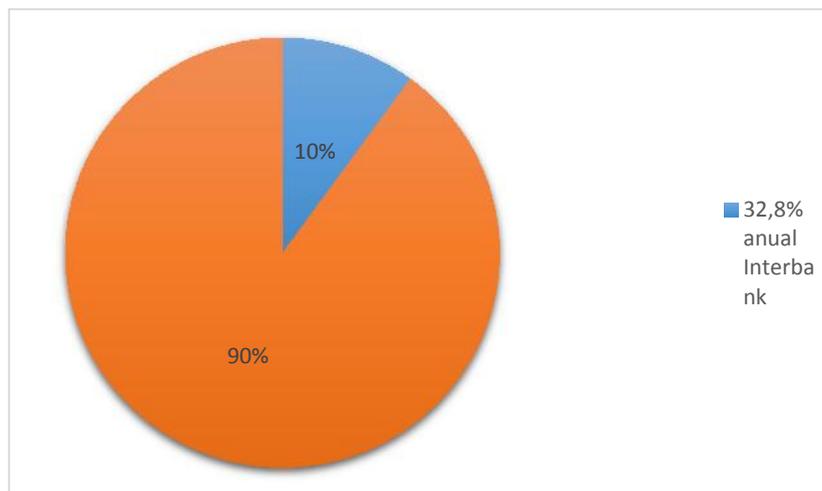
### INTERPRETACION DE LA TABLA 11

La tabla 11 presenta respuesta de los encuestados según, Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidad bancaria recurre para obtener financiamiento? el 90% a ninguno, 10% Interbank.

**Tabla 12 ¿Qué tasa interés mensual paga (Entidad bancaria)?**

Respuesta	n	%
32,8% anual Interbank	1	10%
Ninguna	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 12.* Muestra respuesta según, ¿Qué tasa interés mensual paga? Entidad bancaria.

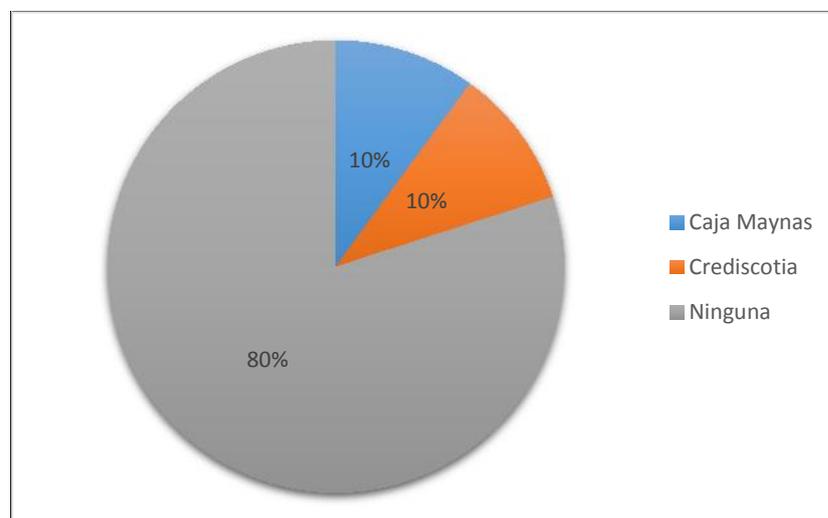
#### **INTERPRETACION DE LA TABLA 12**

La tabla 12 presenta respuesta de los encuestados según, ¿Qué tasa interés mensual paga? a la entidad bancaria, el 90% a ninguno, 10% 32,8% anual Interbank

**Tabla 13 ¿Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidad no bancaria recurre para obtener financiamiento?: (especificar el nombre de la entidad)**

Respuesta	n	%
Caja Maynas	1	10%
Crediscotia	1	10%
Ninguna	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 13.* Muestra respuesta según, Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidad no bancaria recurre para obtener financiamiento?: (especificar el nombre de la entidad).

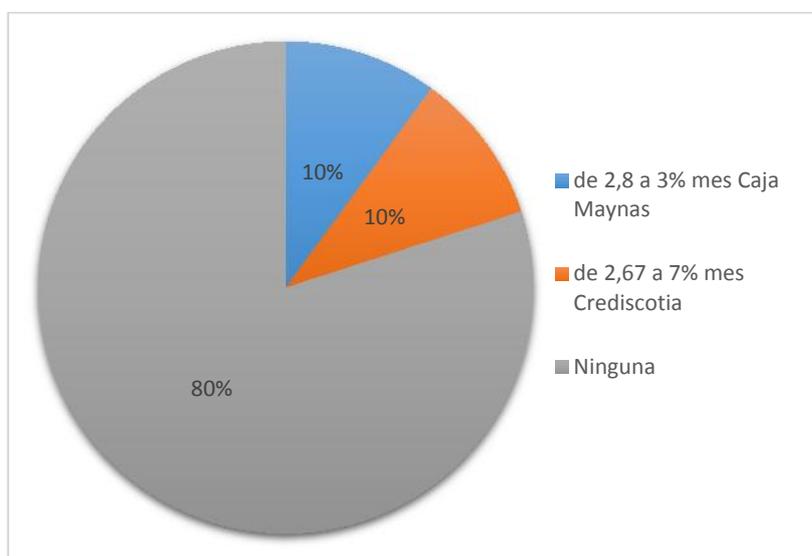
### INTERPRETACION DE LA TABLA 13

La tabla 13 presenta respuesta de los encuestados según, Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidad no bancaria recurre para obtener financiamiento? el 80% a ninguno, 10% caja Maynas y 10% Crediscotia.

**Tabla 14 ¿Qué tasa interés mensual paga a entidades no bancaria?**

Respuesta	n	%
de 2,8 a 3% mes Caja Maynas	1	10%
de 2,67 a 7% mes Crediscotia	1	10%
Ninguna	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 14.* Muestra respuesta según, ¿Qué tasa interés mensual paga a entidades no bancarias?.....

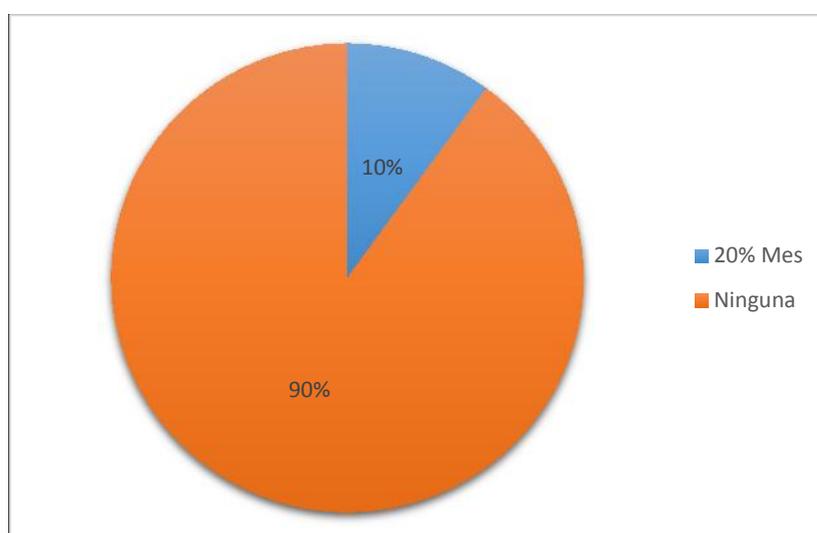
#### INTERPRETACION DE LA TABLA 14

La tabla 14 presenta respuesta de los encuestados según, ¿Qué tasa interés mensual paga? a la entidad no bancaria, el 80% a ninguno, 10% 2,7 a 7% mes, Crediscotia y 2,8% a 3% mes caja Maynas.

**Tabla 15 ¿Qué tasa interés mensual paga a prestamistas o usureros?**

Respuesta	n	%
20% Mes	1	10%
Ninguna	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 15.* Muestra respuesta según, ¿Qué tasa interés mensual paga a prestamistas o usureros?

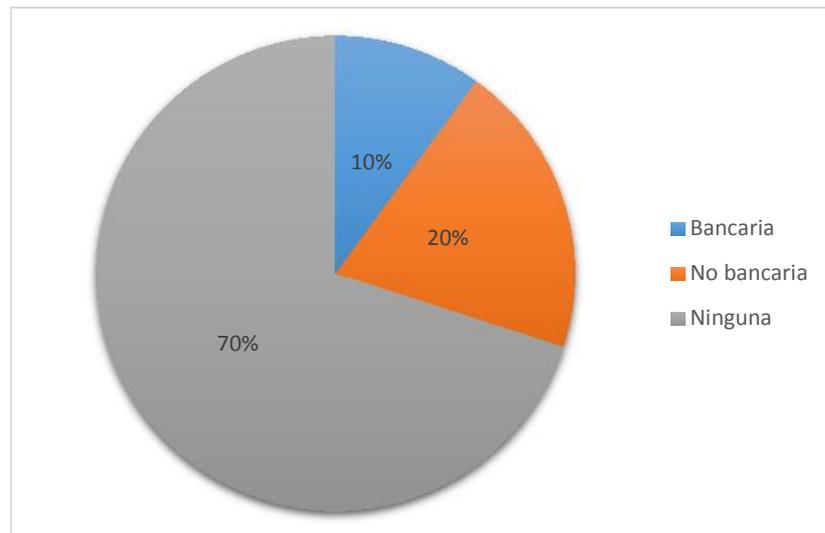
#### **INTERPRETACION DE LA TABLA 15**

La tabla 15 presenta respuesta de los encuestados según, ¿Qué tasa interés mensual paga a prestamistas o usureros?, el 90% a ninguno, 10% responde 20% al mes.

**Tabla 16 ¿Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?**

Respuesta	n	%
Bancaria	1	10%
No bancaria	2	20%
Ninguna	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 16.* Muestra respuesta según, ¿Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?

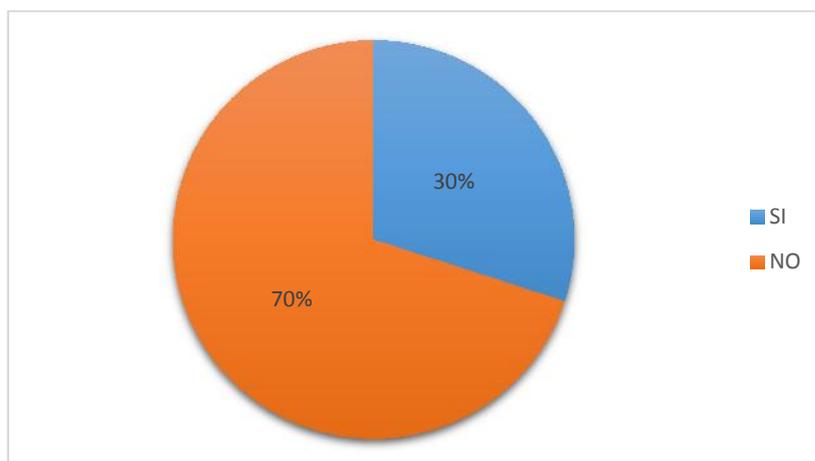
#### **INTERPRETACION DE LA TABLA 16**

La tabla 16 presenta respuesta de los encuestados según, ¿Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?, el 70% a ninguno, 20% no bancaria y 10% la entidad bancaria.

**Tabla 17** ¿Los créditos otorgados fueron en los montos solicitados?

Respuesta	n	%
SI	3	30%
NO	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 17.* Muestra respuesta según, ¿Los créditos otorgados fueron en los montos solicitados?

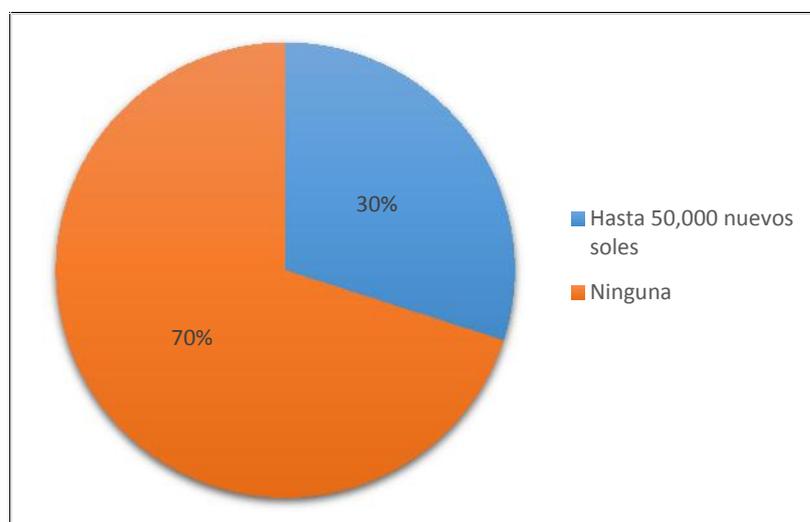
### **INTERPRETACION DE LA TABLA 17**

La tabla 17 presenta respuesta de los encuestados según, ¿Los créditos otorgados fueron en los montos solicitados?, el 70% no recibieron los montos solicitados, 30% si recibieron.

**Tabla 18 Monto promedio de crédito otorgado**

Respuesta	n	%
Hasta 50,000 nuevos soles	3	30%
Ninguna	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 18* Muestra respuesta según, Monto Promedio de crédito otorgado

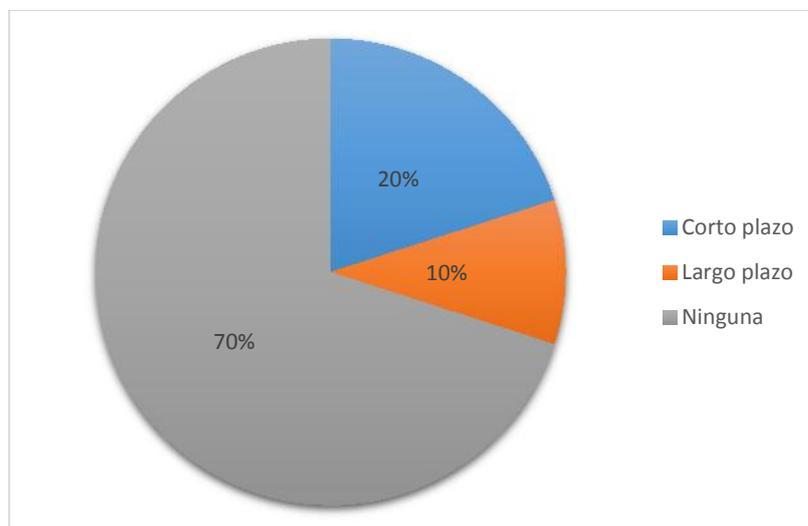
### **INTERPRETACION DE LA TABLA 18**

La tabla 18 presenta respuesta de los encuestados según, Monto promedio de crédito otorgado, el 70% no recibieron ningún monto, 30% recibieron hasta 50,000 soles.

**Tabla 19 Plazo del crédito solicitado**

Nivel	n	%
Corto plazo	2	20%
Largo plazo	1	10%
Ninguna	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



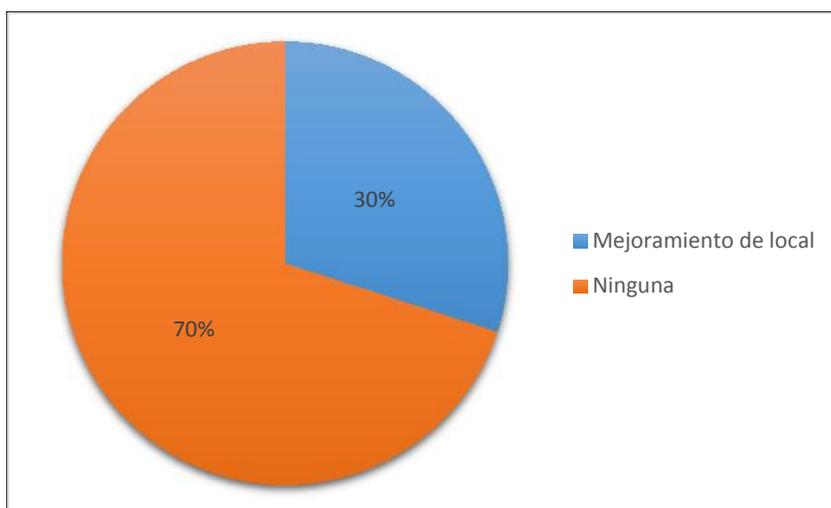
*Figura 19.* Muestra respuesta según, Plazo del crédito solicitado

#### **INTERPRETACION DE LA TABLA 19**

La tabla 19 presenta respuesta de los encuestados según, plazo del crédito solicitado, el 70% no recibieron a ningún plazo, 20% a corto plazo y 10% a largo plazo.

**Tabla 20** ¿En qué fue invertido el crédito financiero solicitado?

Respuesta	n	%
Mejoramiento de local	3	30%
Ninguna	7	70%
Total	10	100%



*Figura 20.* Muestra respuesta según, ¿En qué fue invertido el crédito financiero solicitado?

### INTERPRETACION DE LA TABLA 20

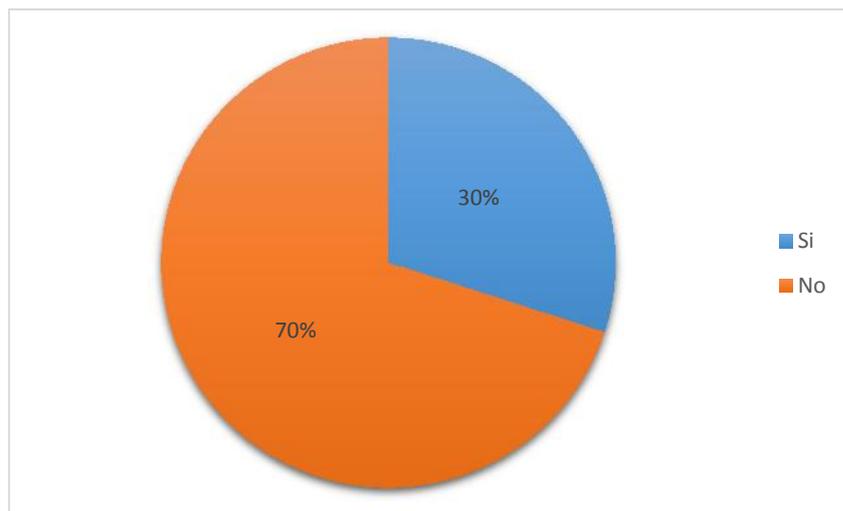
La tabla 20 presenta respuesta de los encuestados según, ¿En qué fue invertido el crédito financiero solicitado?, el 70% no realizaron ninguna inversión por que no recibieron crédito, 30% en mejoramiento de local.

**4.1.2 Relacionado al objetivo específico 02: características de la capacitación, de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.**

**Tabla 21 ¿Recibió Ud. capacitación para el otorgamiento del crédito financiero?**

Respuesta	n	%
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 21.* Muestra respuesta según, ¿Recibió Ud. capacitación para el otorgamiento del crédito financiero?

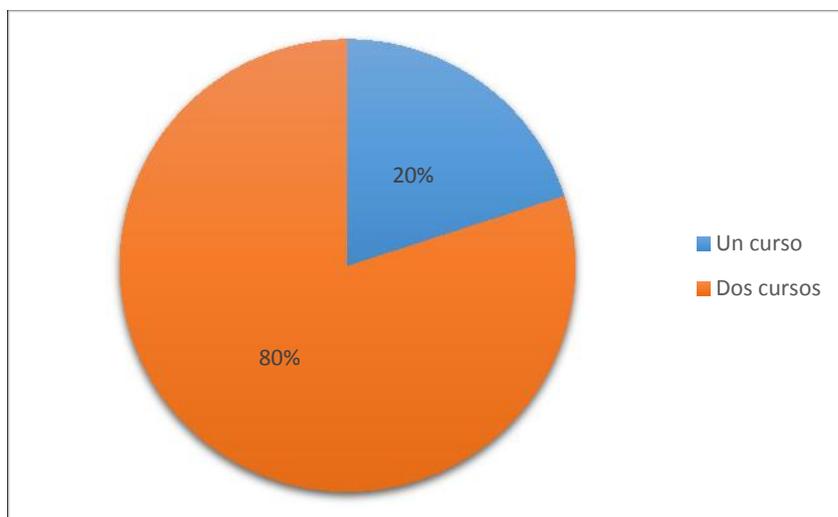
**INTERPRETACION DE LA TABLA 21**

La tabla 21 presenta respuesta de los encuestados según, ¿Recibió Ud. capacitación para el otorgamiento del crédito financiero?, el 70% respondieron no, 30% sí.

**Tabla 22** ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. en el último año?

Respuesta	n	%
Un curso	2	20%
Dos cursos	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 22.* Muestra respuesta según, ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. en el último año?

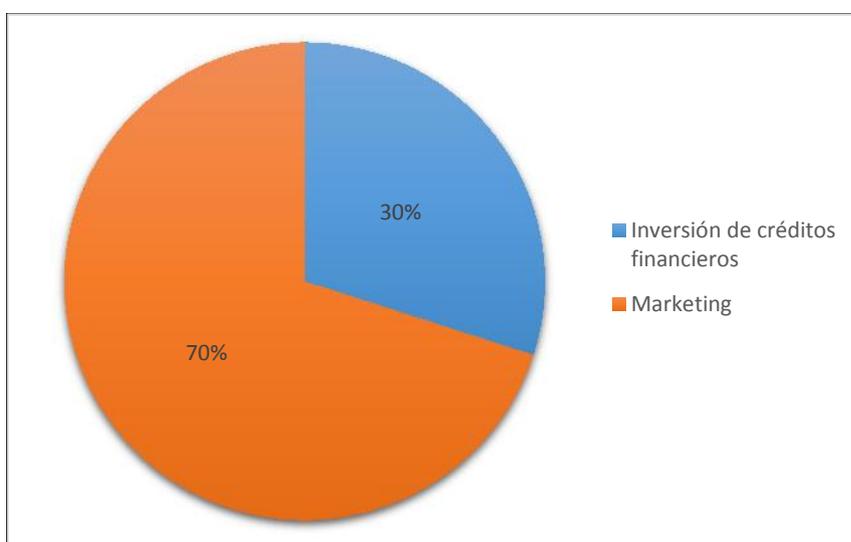
### INTERPRETACION DE LA TABLA 22

La tabla 22 presenta respuesta de los encuestados según, ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. en el último año?, el 80% respondieron 2 cursos y 20% un curso.

**Tabla 23 Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó Ud.?**

Respuesta	n	%
Inversión de créditos financieros	3	30%
Marketing	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 23.* Muestra respuesta según, Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó Ud.?

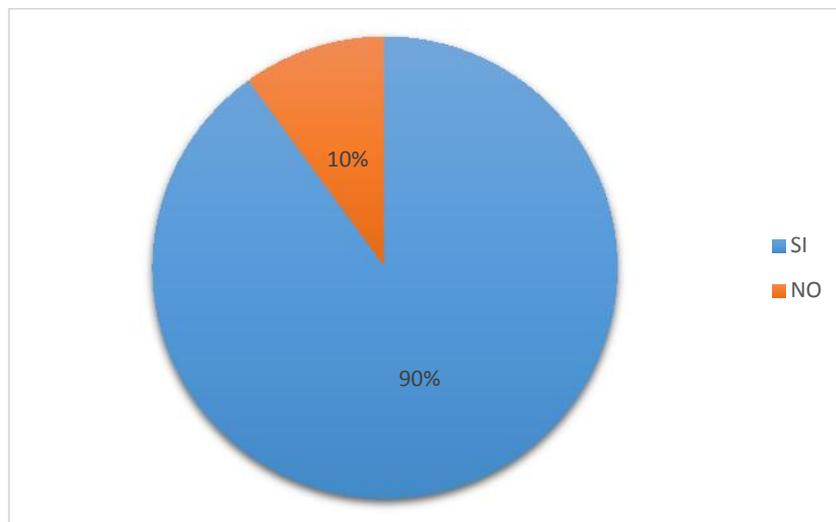
### **INTERPRETACION DE LA TABLA 23**

La tabla 23 presenta respuesta de los encuestados según, si tuvo capacitación y en qué tipo de cursos participó, el 70% en marketing y 30% en inversiones del crédito financiero.

**Tabla 24** El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

Respuesta	n	%
SI	9	90%
NO	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 24.* Muestra respuesta según, El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

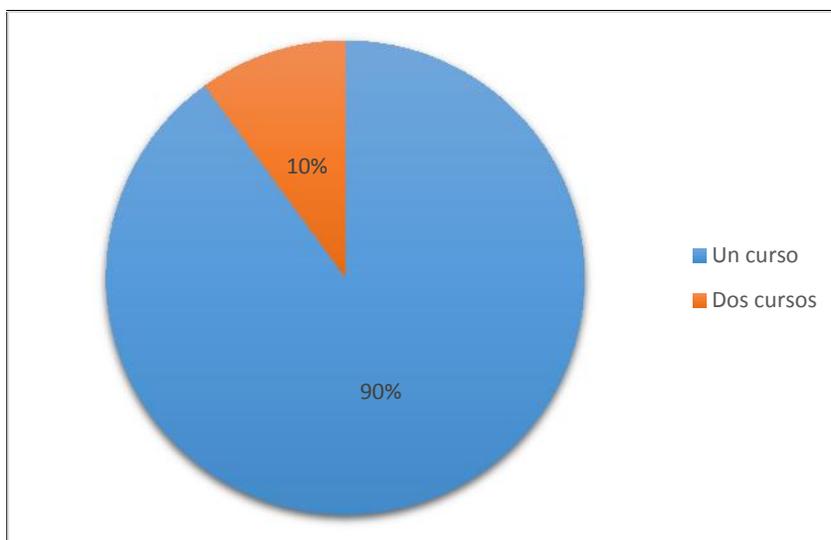
#### **INTERPRETACION DE LA TABLA 24**

La tabla 24 presenta respuesta de los encuestados según, El personal de su empresa ha recibido algún tipo de capacitación, el 90% respondieron si, 10% no.

**Tabla 25 Si la respuesta es sí, indique la cantidad de cursos**

Respuesta	n	%
Un curso	9	90%
Dos cursos	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 25.* Muestra respuesta según, Si la respuesta es sí, indique la cantidad de cursos

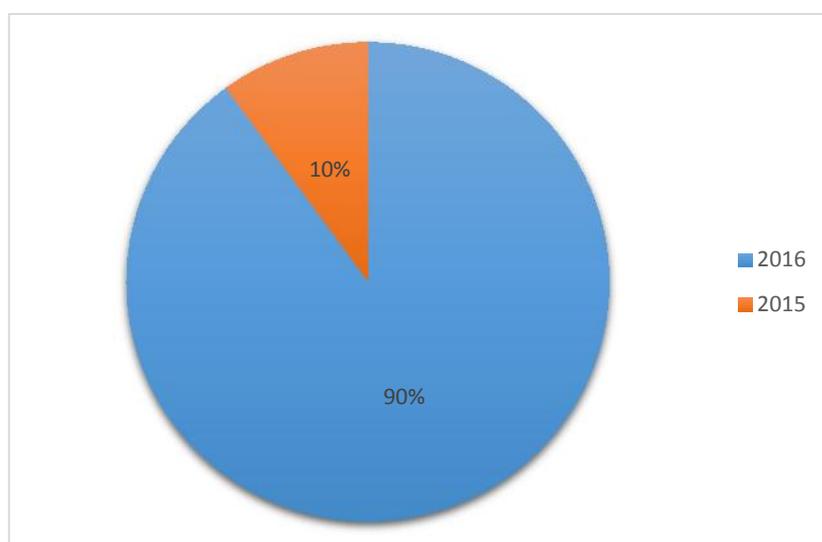
### **INTERPRETACION DE LA TABLA 25**

La tabla 25 presenta respuesta de los encuestados según, Si la respuesta es sí, indique la cantidad de cursos, el 90% respondieron un curso y 10% dos cursos.

**Tabla 26 ¿En qué años recibió más capacitación?**

Respuesta	n	%
2016	9	90%
2015	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 26.* Muestra respuesta según, ¿En qué años recibió más capacitación?

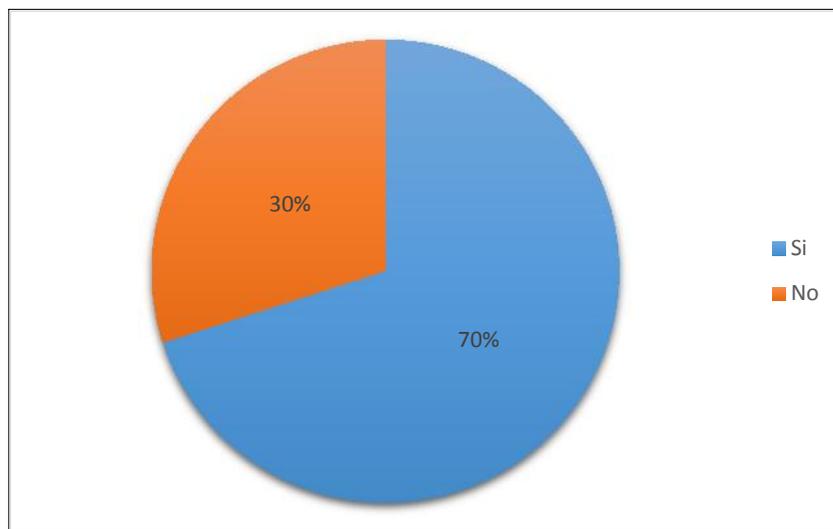
### INTERPRETACION DE LA TABLA 26

La tabla 26 presenta respuesta de los encuestados según, ¿En qué años recibió más capacitación?, el 90% respondieron el 2016. 10% 2015.

**Tabla 27** ¿Considera Ud. que la capacitación como empresario es una inversión?

Respuesta	n	%
Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 27.* Muestra respuesta según, ¿Considera Ud. que la capacitación como empresario es una inversión?

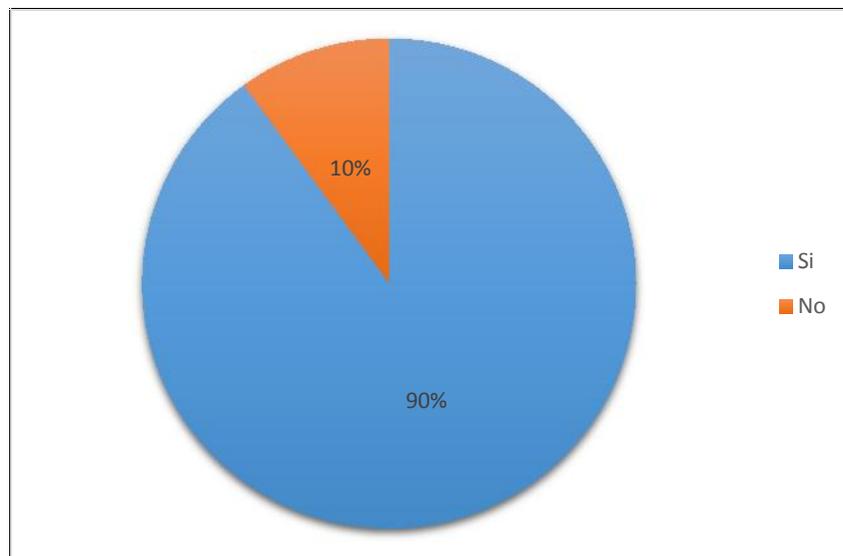
### INTERPRETACION DE LA TABLA 27

La tabla 27 presenta respuesta de los encuestados según, ¿Considera Ud. que la capacitación como empresario es una inversión?, 70% dijeron si y 30% no

**Tabla 28** ¿Considera Ud. que la capacitación de su personal es relevante para su empresa?

Respuesta	n	%
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 28.* Muestra respuesta según, ¿Considera Ud. que la capacitación de su personal es relevante para su empresa?

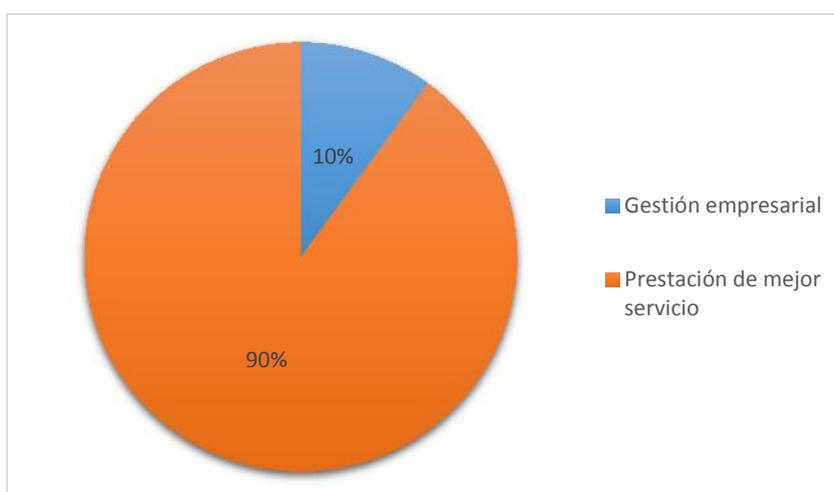
### INTERPRETACION DE LA TABLA 28

La tabla 28 presenta respuesta de los encuestados según, ¿Considera Ud. que la capacitación de su personal es relevante para su empresa?, 90% dijeron si y 10% no

**Tabla 29** ¿En qué temas se capacitaron sus trabajadores?

Respuesta	n	%
Gestión empresarial	1	10%
Prestación de mejor servicio	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 29.* Muestra respuesta según, ¿En qué temas se capacitaron sus trabajadores?

### INTERPRETACION DE LA TABLA 29

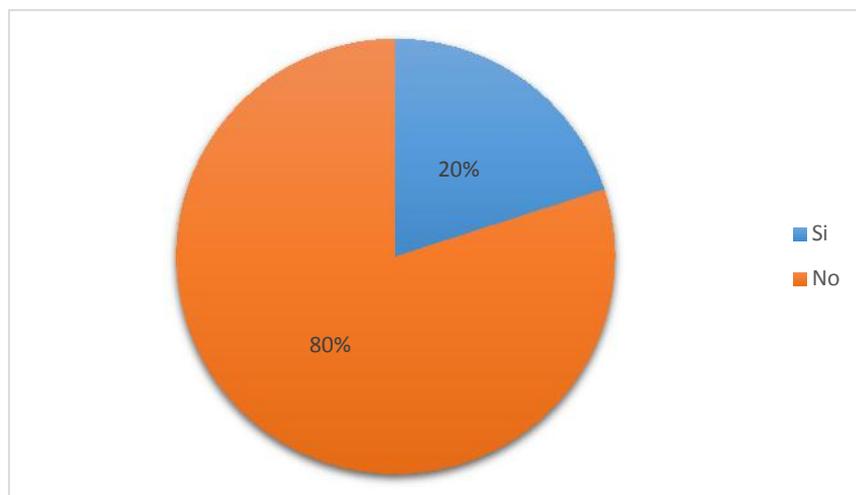
La tabla 29 presenta respuesta de los encuestados según, ¿En qué temas se capacitaron sus trabajadores?, 90% en prestación de mejor servicio y 10% gestión empresarial.

**4.1.3 Relacionado al objetivo específico 03: Determinar características de la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.**

**Tabla 30 ¿Cree que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad de su empresa?**

Respuesta	n	%
Si	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 30.* Muestra respuesta según, ¿Cree que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad de su empresa?

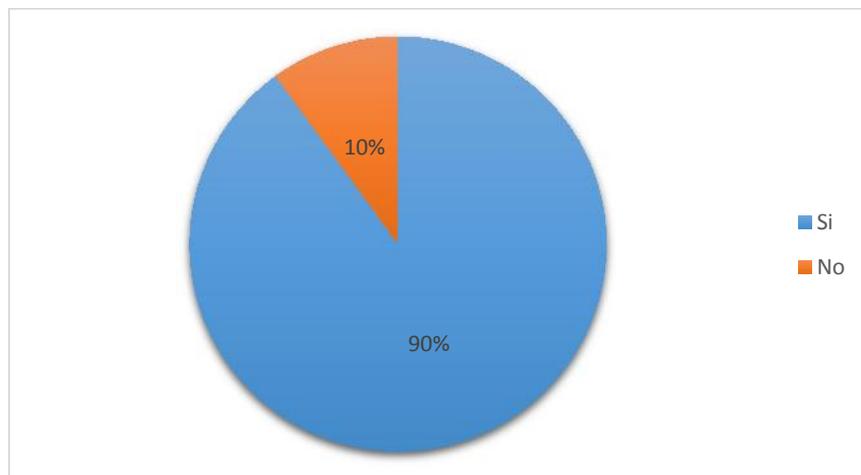
**INTERPRETACION DE LA TABLA 30**

La tabla 30 presenta respuesta según, ¿Cree que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad de su empresa?, el 80% dijeron no y 20% sí.

**Tabla 31 ¿Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa?**

Respuesta	n	%
Si	9	90%
No	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 31.* Muestra respuesta según, ¿Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa?

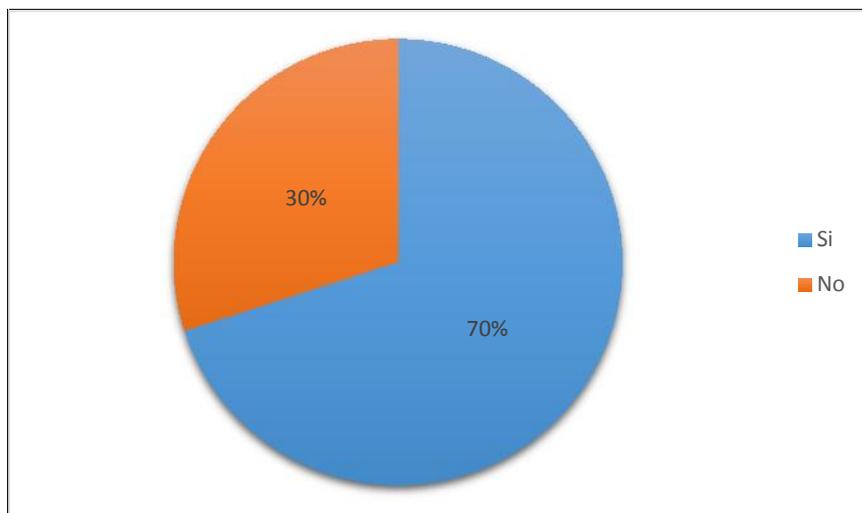
### **INTERPRETACION DE LA TABLA 31**

La tabla 31 presenta respuesta según, ¿Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa?, el 90% dijeron sí y 10% no.

**Tabla 32 ¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en el último año?**

Respuesta	n	%
Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 32.* Muestra respuesta según, ¿C

+ree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en el último año?

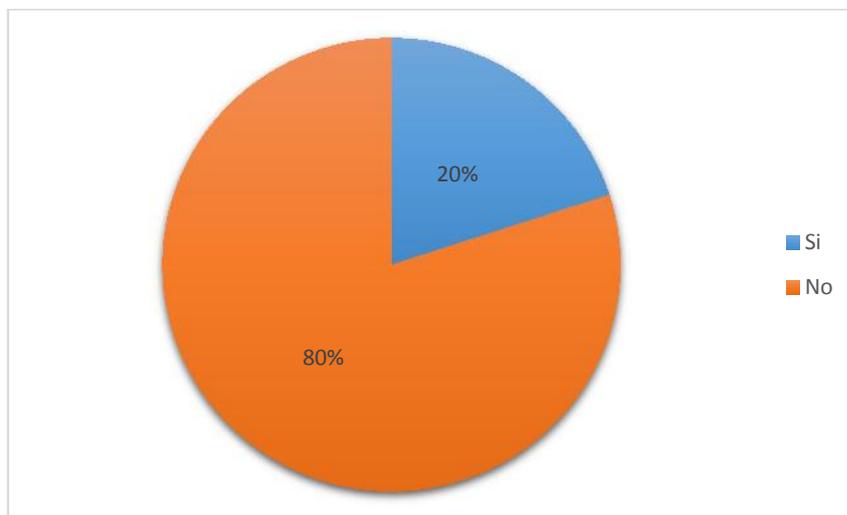
### **INTERPRETACION DE LA TABLA 32**

La tabla 32 presenta respuesta según, ¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en el último año?, el 70% dijeron sí y 30% no.

**Tabla 33 ¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en el último año?**

Respuesta	n	%
Si	2	20%
No	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 33.* Muestra respuesta según, ¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en el último año?

### INTERPRETACION DE LA TABLA 33

La tabla 33 presenta respuesta según, ¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en el último año?, el 80% dijeron no y 20% sí.

**4.1.4 Resultados relacionado al objetivo 04: relación entre el financiamiento, capacitación con la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.**

**Tabla 34 Relación entre el financiamiento y rentabilidad**

Correlación		Financiamiento	Rentabilidad
Financiamiento	Correlación de Pearson	1	,316
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,316	1
Fuente: Tablas 21 y 36.			

**INTERPRETACION DE LA TABLA 34**

La tabla 34 presenta el cruce de variable entre el financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016, la relación del financiamiento en la rentabilidad es del 31.60%.

**Tabla 35 Relación entre el capacitación y rentabilidad**

Correlación		Capacitación	Rentabilidad
Capacitación	Correlación de Pearson	1	,639*
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,639*	1
Fuente: Tablas 31 y 36.			

**INTERPRETACION DE LA TABLA 35**

La tabla 35 presenta el cruce de variable entre capacitación y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016, la relación de la capacitación con la rentabilidad es de 63,90%.

## 4.2 Análisis de resultados y discusiones

### **Relacionado al objetivo específico 01: características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.**

De los datos de la tabla 1, se deduce que, menos de la mitad de representantes de la Mypes hoteleras (40%) tienen de 30 a 44 años; relevante en estos negocios. Compatible con los resultados de Vilca, S. (2016). En las Mypes “Los empresarios encuestados manifestaron que el 89% de los encuestados son adultos”

De los datos de la tabla 2, se deduce que el 90% de los representantes de la Mypes hoteleras son de sexo masculino. Compatible con, Vilca, S. (2016). “el 56% son de sexo masculino”

De los datos de la tabla 3, se deduce que el 80% de los representantes de la Mypes hoteleras cuentan con estudios universitarios. Incompatible con Vilca, S. (2016). “el 33% tiene grado de instrucción secundaria completa”. Se percibe que las características del rubro, ameritan estudios superiores.

De los datos de la tabla 4, se deduce que el 60% de los representantes de la Mypes hoteleras son administradores de profesión. Perfil adecuado para este tipo de negocios, debido a que los administradores cuentan con capacidades para dirigir esos negocios.

De los datos de la tabla 5, se deduce que el 50% de los representantes de la Mypes hoteleras son propietarios. Prima que los propietarios que dirijan su propio negocio, sin embargo, un 40% son gerentes quienes administran. “dirigir un hotel con las necesarias aptitudes y actitudes para que mejore día a día en sus prestaciones y servicios; delegar apropiadamente; generar confianza y compromiso en la plantilla mediante la integridad y la correspondencia de actos y palabras; crear y sacar lo mejor posible del equipo profesional existente en cada instante de la operación hotelera” Suárez Ayala, (2012).

De los datos de la tabla 6, se deduce que el 70% de las Mypes hoteleras están en el rubro de 20 a 30 años. Comparando con los resultados. Se infiere que los hoteles en el distrito de San Juan Bautista, no tiene infraestructura modernizadas; sin embargo, existen Hoteles nuevos y modernos. “carestías en el enfoque elemental del servicio a clientes. Olvidar y/o subestimar lo que un hotel significa en su esencia; menoscabar el espíritu de la hospitalidad y la orientación hacia las necesidades de un huésped alojado, por encima de cualquier otra consigna” Suárez Ayala, (2012).

De los datos de la tabla 7, se deduce que el 90% de las Mypes hoteleras son formales. Es innegable, la DIRCETURA como ente rector, controla permanentemente el cumplimiento de las normativas, sin embargo, existen algunos que aún no cuentan con algunas formalidades.

De los datos de la tabla 8, se deduce que el 90% de las Mypes hoteleras cuentan de 1 a 5 trabajadores permanentes. Sobre el particular, el trabajador permanente por que conoce la rutina de trabajo y la eventualidad de los trabajadores para atender el flujo de clientes, ya que estos negocios son cíclicos en su ocupabilidad para la fluctuación del turista.

De los datos de la tabla 9 se deduce que el 90% de las Mypes hoteleras cuentan de 1 a 5 trabajadores eventuales. Se percibe, además, que solo se contempla este aspecto. “hoy el escenario y el contexto son manifiestamente diferentes para la mayoría de establecimientos alojativos, y requiere de ampliadas capacidades y renovados conocimientos” Suárez Ayala, (2012).

De los datos de la tabla 10, se deduce que el 80% de las Mypes hoteleras financian su actividad operativa con capital propio. Compatible con los resultados de Vilca, S. (2016). Se infiere que las demás Pymes financian con recursos propios.

De los datos de la tabla 11 se deduce que un 10% de las Mypes hoteleras recurre a entidades bancarias para obtener financiamiento. Compatible con los resultados de Vilca, S. (2016) “el 33% financia su actividad económica con préstamos de terceros”

De los datos de la tabla 12 se deduce que un 10% de las Mypes hoteleras paga tasa interés mensual pagan 32,8% anual Interbank. El financiamiento se percibe como una gestión empresarial, en tal sentido Ventura (2016), las finanzas “permite el estudio de los fondos

necesarios para llevar a cabo los objetivos de la organización, como también la manera de obtenerlos y gestionarlos”

De los datos de la tabla 13 se deduce que 20% de las Mypes hoteleras la fuente de financiamiento encuentra en las cajas municipales y entidades crediticias entre ellos la caja Maynas, Crediscotia.

De los datos de la tabla 14 se deduce que un 20% de las Mypes hoteleras paga tasa interés mensual a entidad no bancaria, entre 2,67% a 7% mensual, a la caja Maynas y Crediscotia. Las fuentes de financiamiento en las entidades no bancarias es una opción para las Mypes, que permiten el desarrollo de la economía.

De los datos de la tabla 15 se deduce que un 10% de las Mypes hoteleras paga tasa interés mensual a prestamista o usurero. Al respecto, Van Horne (1979), “la maximización del capital de los accionistas constituye una guía apropiada para indicar cómo debe actuar una firma en sentido normativo ideal pero no necesariamente como actúa”

De los datos de la tabla 16 se deduce que el 20% de las Mypes hoteleras encuentran mayores facilidades para la obtención del crédito en entidad no bancaria. Van Horne (1979), “el crédito comercial es una forma común de financiación a corto plazo prácticamente para todos los negocios”

De los datos de la tabla 17 se deduce que el 30% de las Mypes hoteleras le otorga los créditos según los montos solicitados. Se

percibe que los montos están en relación de su uso y la capacidad de pago de la empresa. Escalera, M. (2011), “muestran que una de las dificultades principales que enfrentan estas empresas son los problemas de liquidez y el acceso a los recursos financieros en la cantidad necesaria y en las condiciones de plazo y costo óptimos”

De los datos de la tabla 18 se deduce que el 30% de las Mypes hoteleras recibieron monto promedio de 50,000 soles de créditos. Van Horne, (1979) “proceso por el cual los gerentes aseguran que la obtención y empleo de los recursos se efectúen en forma efectiva y eficiente, en el logro de los objetivos de la organización”

De los datos de la tabla 19 se deduce que el 20% de las Mypes hoteleras recibieron crédito a corto plazo y 10% a largo plazo. Sugiere Jaques Fillon, Cisneros, & Mejía-Morelos, (2011), “los activos de largo plazo generan flujos escalonados durante varios años”

De los datos de la tabla 20 se deduce que el 30% ha invertido en mejoramiento de local. Compatibiliza con el resultado de las investigaciones de, Vilca, S. (2016). “el 94% afirma que con el crédito otorgado ha mejorado su negocio”

**Relacionado al objetivo específico 02: características de la capacitación, de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.**

De los datos de la tabla 21 se deduce que el 30% recibió capacitación para el otorgamiento del crédito financiero. Compatible

con los resultados de Vilca, S. (2016). “el 67% no recibió capacitación antes del otorgamiento de préstamos”

De los datos de la tabla 22 se deduce que el 80% de los representantes recibieron capacitación en dos cursos en el último año. Se infiere que se capacitan sin justificar falta de tiempo. Incompatible con las reflexiones de, Suárez Ayala, (2012), “Demasiado tiempo con burocracia administrativa, e insuficiente con los clientes”

De los datos de la tabla 23 se deduce que el 70% de los representantes se capacitaron en marketing. Compatible con, Barrios Piñeyro, V. (2011), “un buen funcionario de un hotel depende de la interrelación entre las distintas áreas del mismo, como así también, la interacción psicológica entre los empleados y la organización”

De los datos de la tabla 24 se deduce que en el 90% de la Mypes del rubro si capacitan al personal. Incompatible con los resultados de Costanzo, M. (2011), “la actualización de conocimientos, fueron muy pocos los establecimientos que afirmaron que realmente hacen dichas capacitaciones, en relación a los temas que se tratan mayoritariamente son temas relacionado a la atención al cliente, mejora de servicio.

De los datos de la tabla 25 se deduce que en el 90% de la Mypes del rubro si capacitan al personal en un curso. Compatible con Barrios Piñeyro, V. (2011), “en la actividad hotelera los empleados son los que se encuentran permanente en contacto con el cliente, son las principales responsables de la satisfacción del huésped”

De los datos de la tabla 26 se deduce que el 90% en las Mypes recibieron más capacitación el 2016. Se percibe que la capacitación es importante. Incompatible con los resultados de la investigación realizada por, Lozano, C. (2016), “el 73,7 % considera que la capacitación no es importante”

De los datos de la tabla 27 se deduce que el 70% de los empresarios en las Mypes consideran una inversión a la capacitación.

Incompatible con Costanzo, M. (2011) “razón del poco cumplimiento a que se deben hacer cambios y que los empresarios no valorizan como parte de la rentabilidad”

De los datos de la tabla 28 se deduce que el 90% de los empresarios en las Mypes consideran relevante la capacitación del personal. La capacitación implica que el trabajador adquiera capacidades en beneficio de la empresa y es una inversión. Incompatible con los resultados de Lozano, C. (2016). “el 73,7 % considera que la capacitación es un gasto”

De los datos de la tabla 29 se deduce que el 90% de las Mypes de rubro capacitaron al personal en prestación de mejor servicio, el cliente como el factor de desarrollo empresarial, “satisfacer al cliente es una prioridad en la mayoría de los negocios principalmente en el sector hotelero debido a que el cliente no puede probar el producto antes de efectuar la compra” Barrios Piñeyro, V. (2011).

**Relacionado al objetivo específico 03: Determinar características de la rentabilidad en las micro y pequeñas**

**empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.**

De los datos de la tabla 30 se deduce que el 20%, cree que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad de su empresa.

De los datos de la tabla 31 se deduce que el 90%, cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa. Compatible con los estudios realizados por, Vilca, S. (2016). “56% comenta que la capacitación mejoró la rentabilidad de las empresas”

De los datos de la tabla 32 se deduce que el 70%, cree que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en el último año. “el 57% afirmó que el año 2014 fue mejor que el año anterior. Afirma Vilca, S. (2016) en su estudio.

De los datos de la tabla 33 se deduce que el 80%, no cree que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en el último año. Se percibe que corresponde al 2015, a pesar que en ese periodo la ciudad de Iquitos se ha visto afectado como consecuencia de obras públicas.

**Relacionado al objetivo específico 04: Relación entre el financiamiento, capacitación con la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016**

De los datos de la tabla 34, se ha logrado el objetivo específico de la investigación determinar la relación del financiamiento con la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio,

rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016; se afirma que el financiamiento se relaciona en 31,60% con la rentabilidad.

De los datos de la tabla 35, se ha logrado el objetivo específico de la investigación determinar la relación de la capacitación con la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016; se afirma que la capacitación se relaciona en 63,90% con la rentabilidad.

## **V. Conclusiones y recomendaciones**

### **5.1 Conclusiones**

#### **Relacionado al objetivo 01:**

- a) el 40% de los representantes de la Mypes hoteleras tienen de 30 a 44 años.
- b) El 90% de los representantes de la Mypes hoteleras son de sexo masculino.
- c) El 80% de los representantes de la Mypes hoteleras cuentan con estudios universitario.
- d) El 60% de los representantes de la Mypes hoteleras son administradores de profesión.
- e) El 50% de los representantes de la Mypes hoteleras son propietarios.
- f) El 70% de las Mypes hoteleras están en el rubro de 20 a 30 años.
- g) El 90% de las Mypes hoteleras son formales
- h) El 90% de las Mypes hoteleras cuentan de 1 a 5 trabajadores

- i) El 90% de las Mypes hoteleras cuentan de 1 a 5 trabajadores
- j) El 80% de las Mypes hoteleras financian su actividad operativa con capital propio
- k) El 10% de las Mypes hoteleras recurre a entidades bancarias para obtener financiamiento.
- l) El 10% de las Mypes hoteleras paga tasa interés mensual pagan 32,8% anual Interbank
- m) El 20% de las Mypes hoteleras la fuente de financiamiento encuentra en las cajas municipales y entidades crediticias entre ellos la caja Maynas, Crediscotia.
- n) El 20% de las Mypes hoteleras paga tasa interés mensual a entidad no bancaria, entre 2,67% a 7% mensual, a la caja Maynas y Crediscotia.
- o) El 10% de las Mypes hoteleras paga tasa interés mensual a prestamista o usurero.
- p) El 20% de las Mypes hoteleras encuentran mayores facilidades para la obtención del crédito en entidad no bancaria
- q) El 70% de las Mypes hoteleras no le otorga los créditos según los montos solicitados.
- r) El 30% de las Mypes hoteleras recibieron monto promedio de 50,000 soles de créditos.
- s) El 20% de las Mypes hoteleras recibieron crédito a corto plazo y 10% a largo plazo.
- t) El 30% ha invertido en mejoramiento de local.

**Relacionado al objetivo específico 02:**

- u) El 30% recibió capacitación para el otorgamiento del crédito financiero
- v) El 80% de los representantes recibieron dos cursos en el último año
- w) El 70% de los representantes se capacitaron en marketing
- x) El 90% de la Mypes del rubro si capacitan al personal
- y) El 90% de la Mypes del rubro si capacitan al personal en un curso
- z) El 90% en las Mypes recibieron más capacitación el 2016
- aa) El 70% de los empresarios en las Mypes consideran una inversión a la capacitación
- bb) El 90% de los empresarios en las Mypes consideran relevante la capacitación del personal
- cc) El 90% de las Mypes de rubro capacitaron al personal en prestación de mejor servicio.

**Relacionado al objetivo específico 03**

- dd) El 80%, no cree que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad de su empresa
- ee) El 90%, cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa
- ff) El 70%, cree que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en el último año

gg) El 80%, no cree que la rentabilidad de su empresa no ha disminuido en el último año.

**Relacionado al objetivo específico 04:**

hh) Se afirma que el financiamiento se relaciona en 31,60% con la rentabilidad

ii) Se afirma que la capacitación se relaciona en 63,90% con la rentabilidad.

**5.2 Recomendaciones**

**Respecto al objetivo específico 01:**

a) Recomendable que los representantes sean mayores de edad, por cuanto la experiencia en la toma de decisiones contribuye al desarrollo de los hoteles;

b) Recomendable dar oportunidad al personal de sexo femenino, son las que dan el toque de hospitalidad

c) Recomendable que los representantes cuenten con estudios superiores, cuentan con recurso y aptitud de su formación universitaria

d) Recomendable administrador con capacidades en formación hotelera o afines.

e) Recomendable determinar una estructura orgánica que defina responsabilidades entre propietario y administrado.

- f) Recomendable desarrollar un plan preventivo de mantenimiento los años deterioran la infraestructura deteriora la imagen de la hospitalidad
- g) Recomendable en la Mypes la formalización implica renovar la cultura empresarial
- h) Recomendable que todos los trabajadores se permanente para optimizar la calidad de servicio
- i) Recomendable que los trabajadores eventuales gocen de los beneficios de la normativa laboral.
- j) Recomendable que el capital propio sea utilizado en la operatividad de del servicio hotelero.
- k) Recomendable gestionar recurso de tercero para poder capitalizar la empresa.
- l) Recomendable que los representantes de la Mypes, investiguen líneas de financiamiento en las entidades bancarias.
- m) Recomendable que los representantes de las Mypes investiguen líneas de financiamiento en otras entidades no bancarias.
- n) Recomendable analizar el costo financiero ofrecido y que no afecte la rentabilidad.
- o) Recomendable el cumplimiento con los compromisos financieros de las entidades reguladas por la SBS y no incurrir en costo financieros que afectan a la rentabilidad.
- p) Recomendable, negociar con los proveedores con la finalidad de utilizar sus líneas de créditos.

- q) Recomendable endeudarse y comprometerse en el pago teniendo en cuenta tasa de interés, plazos y flujo de efectivo.
- r) Recomendable los montos de los créditos para ser invertidos en la empresa
- s) Recomendable los créditos financieros a largo plazo, facilitan la provisión de efectivo mediante flujos de caja bien elaborados permiten una mejor evaluación financiera por parte de los bancos.
- t) Recomendable invertir en mejoras de infraestructura, para brindar servicios en hotelería de calidad.

**Respecto al objetivo específico 02:**

- u) Recomendable que la capacitación debe ser integral, para tal propósito deberán elaborar un plan de capacitación
- v) Recomendable que los representantes deben capacitarse en la mayor cantidad de cursos que sean posibles; estar actualizado es estar en permanente renovación de conocimiento.
- w) Recomendable, énfasis en gestión empresarial, es una capacitación más completa en todos los sistemas administrativos.
- x) Recomendable la capacitación del personal, son ellos los que estan en contacto con los clientes, y los que determina si un servicio es o no de calidad.
- y) Recomendable más cursos de capacitación a los trabajadores, la moral de los colaboradores (trabajadores) incrementa la productividad, de ahí la importancia de capacitar permanentemente a

todos los trabajadores sin excepciones de cargas laborales que utilizan como excusa los gerentes.

z) Recomendable la cultura de la capacitación, es un paradigma para desarrollar al personal.

aa) Recomendable que la capacitación se constituya en el soporte de la calidad de los servicios hoteleros.

bb) Recomendable que la capacitación sea significativo justificada en las políticas de la empresa.

cc) Recomendable la capacitación de los trabajadores” el cliente es la prioridad en este rubro.

**Respecto al objetivo específico 03:**

dd) Recomendable que implementen políticas de venta y control de costos, se infiere que no se está evaluando promoción de servicios para incrementar las ventas.

ee) Recomendable que la capacitación los trabajadores no sea sacrificado en el afán de lograr rentabilidad, calidad del servicio que brinda el trabajador al huésped repercute en la rentabilidad.

ff) Recomendable que las opciones ante la falta de clientes, es conveniente replantear las estrategias de reconocimiento al buen cliente.

gg) Recomendable el sinceramiento de los resultados financieros para una mejor lectura de los resultados.

**Respecto al objetivo específico 04:**

hh) Recomendable lograr alcanzar un porcentaje mayor con respecto a la rentabilidad a través del financiamiento.

ii) Recomendable mejorar el porcentaje con respecto a la rentabilidad a través de capacitaciones.

### **Aspectos Complementarios**

### **Referencias bibliográficas**

Anthony, R. (1979). Contabilidad Gerencial (3° edición ed.). Buenos aires Argentina: El ateneo.

Barrios Piñeyro, Valeria Sthefanni (2011). Tesis: Motivación en recursos humanos capacitación atención al cliente y el servicio. Universidad Abierta. (Citado el diciembre de 2016). Disponible PDF.

Belmont, Informe (2015) Principios éticos básicos. (Citado 15 de noviembre del 2016). Disponible en: [www.unav.es/cdb/usotbelmont.html](http://www.unav.es/cdb/usotbelmont.html)

Castillo Guzmán, Jorge; Benites Ramírez, Junior; Bueno Vásquez, Antonio, 2008, Promoción y Financiamiento para el desarrollo y la competitividad, Lima, Edit. Caballero Bustamante.

Contreras Christian (2016), de Entrenamiento o adiestramiento (Recursos Humanos) de mografiasc.om. (Citado 12 de diciembre del 2016). Disponible en: [dvita04@hotmail.com](mailto:dvita04@hotmail.com)

Costanzo, María Nilda. (2011). Tesis: Situación actual de los hostels de los principales barrios de la ciudad de Buenos Aires, en relación con la as normas IRAN SECTUR 42230. Universidad abierta Interamericana. (Citado el 2 de diciembre del 2016). Disponible en: PDF.

Crecenegocios.com. (2012). Rentabilidad. Finanzas en las empresas.  
(Citado el 2 de diciembre del 2016). Disponible en:  
[www.crecenegocios.com](http://www.crecenegocios.com).

Diario la Republica.pe (2013), publicado de fecha 8 de julio 2013

Dirección Regional de Turismo y artesanía de Loreto (DIRCETURA),  
Directorio regional de artesanía de la región Loreto.

El peruano. El PBI turístico sumó S/ 23,500 millones en el 2015. (Citado el  
29 de octubre del 2016).

Explorable. Diseño de investigación descriptiva. (Citado el 29 de octubre del  
2016).

Escalera Chávez, M. (2011). Tesis: El impacto de las características  
organizacionales e individuales de los dueño o administradores de la  
Pymes en la toma de decisiones financieras que influyen en la  
maximización del valor de la empresa. (Citado el 3 de diciembre del  
2016). Disponible en: eumetnet.

Flores Ballesteros, Emilio, (2016). Administración de pequeña y mediana  
empresa, Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Lima

Fernández Guadaño, J. (2016). Rentabilidad. Expansión. (Citado 02 de  
diciembre del 2016)

Guarda María Elena, Rapiman Soledad, Rebien Roger Solís Sebastián  
(2006). Tesina “Competitividad en las empresas turísticas de la  
ciudad de Valdivia, región de los Lagos, sustentada en la  
Universidad Austral de Chile. PDF Páginas 46.

Jaques Fillon, L., Cisneros, L., & Mejía-Morelos, J. (2011). Administración de PYMES (1era ed.). México: Pearson.

Ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. (Citado el 18 de diciembre del 2016). Disponible en: [http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI\\_L EY\\_30056/ley30056.pdf](http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI_L EY_30056/ley30056.pdf)

Lozano Llantas, Cesar. (2016). Tesis post grado “Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de abarrotes en el mercado la perla de la ciudad de Chimbote del 2013”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas - Escuela Profesional de Contabilidad. (Citado 12 de 01 del 2017). Disponible en: <http://tesis.uladech.edu.pe/handle/123456789/50>

Mascareña, J. (2008). “La estructura de capital óptima”. Universidad Complutense de Madrid. (Citado el 28 de octubre del 2016).

Ministerio de trabajo y Promoción del empleo, Informe Anual del Empleo en el Perú (2014). Disponible en PDF.

Mincetur.Gob.pe. Manual de buenas prácticas en hotelería, (Citado 12 de diciembre dl 2016). Disponible en: [ttp://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs\\_documentos\\_Caltur/03\\_mbp\\_gestion\\_hospedaje/Manual\\_141012.pdf](http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/03_mbp_gestion_hospedaje/Manual_141012.pdf)

- Pita Fernández, S., & Pértegas Díaz, S. (s.f.). Investigación cuantitativa y cualitativa. (C. H. Coruña, Ed.) La Coruña - España. (Citado el 29 de octubre del 2016).
- PRODUCE.Gob.Pe. Pe (2015), Anuario estadístico, MYPE y comercio interno 2015. Disponible en PDF.
- PYMEX. Formas y fuentes de financiamiento para MYPES. (Citado el 13 de 9 de 2013).
- Silupú Garcés, B. (2013). Estructura de Financiamiento en las MYPES. Piura. <http://blogs.peru21.pe/tumismoeres/2013/02/estructura-de-financiamiento-e.htm>
- Ross, S., Westerfield, R., & Jaffe, J. (1995). Finanzas corporativas (1° era edición en español ed.). Santa Fe Bogotá - Colombia: Printee colombiana S.A.
- Soto Pineda, E., & Dolan, S. (2004). Las PYMES ante el desafío del siglo XXI. México: International Thompson Editores S.A. Páginas 234
- Suárez Ayala, D. (2012). Hoteles y rentabilidad: Ocho razones para el fracaso. Hosteltur. (Citado el 02 de diciembre del 2016). Disponible en: [http://www.hosteltur.com/195390\\_hoteles-rentabilidad-ocho-razones-fracaso.html](http://www.hosteltur.com/195390_hoteles-rentabilidad-ocho-razones-fracaso.html)
- Van Horne, J. (1979). Fundamentos de administración Financiera. Madrid - España: Prentice Hall. Inc.
- Ventura, S. Las finanzas en la Pymes. (Citado el 29 de octubre del 2016). Disponible en: [www.Gestiónorg.com/](http://www.Gestiónorg.com/)

Vilca Roque, Sofia Delia (2016). Tesis post grado “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir del distrito de Juliaca, provincia de san Román, periodo 2013-2014.” Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas - Escuela Profesional de Contabilidad. (Citado 12 de 01 del 2017). Disponible: <http://tesis.uladech.edu.pe/handle/123456789/45>

SUNAT:

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ds009-2003.pdf>

[http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS\\_008\\_2008\\_TR.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS_008_2008_TR.pdf)

[http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS\\_007\\_2008\\_TR.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS_007_2008_TR.pdf)

**ANEXO 1: Carátula**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS.  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad  
de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro  
hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.**

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

**AUTOR:**

Bach. Valqui Maslucán Freddy

**ASESOR:**

Mg. CPCC Arévalo Pérez Romel

**SAN JUAN BAUTISTA – PERU**

**2016**

**ANEXO 2: Artículo Científico**

“Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016”

**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

**AUTOR:** Bach. Valqui Maslucan Freddy

**ASESOR:** MG. CPCC Arévalo Pérez Romel

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**SAN JUAN BAUTISTA – PERU**

**2016**

### **ANEXO 3: Declaración Jurada**

#### **Declaración jurada del artículo científico**

Yo. Freddy Valqui Maslucán, identificado con DNI. N° 40597245, egresado de la UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS, escuela profesional de CONTABILIDAD, presento esta declaración jurada con el objetivo de declarar que el financiamiento del estudio fue con recursos propios del autor.

Asimismo, la investigación no vulnere la integridad de los encuestados ni de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Los elementos narrativos y resultados son reales llevado a cabo entre el 1 de octubre del 2016 al 10 de enero 2017, en el distrito de San Juan Bautista, Provincia de Maynas, Región Loreto.

## **RESUMEN Y ABSTRACT**

El estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional, diseño no experimental describe características del financiamiento y capacitación, determinar relación del financiamiento y capacitación con rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016. En una muestra de 10 MYPEs del área de estudio, cuestionario estructurado aplicado a representantes de la MYPEs y mediante la técnica de encuesta, se concluye: que el financiamiento en 50% es adecuada, la capacitación es adecuada en 60%, el 70% consideran ni adecuada ni inadecuada a la rentabilidad; el financiamiento se relaciona con la rentabilidad en 31,60%, y la capacitación en 63,90%.

Palabras claves: Financiamiento – capacitación - Rentabilidad MYPEs.

## Abstract

The study is of quantitative type, descriptive and correlational level, no experimental design, which describes the characteristics of the financing and the training with the profit, in micro and small enterprises of the service sector, hotel rubrics in San Juan Bautista district, 2016.

In a sample of 10 MYPEs, of the study area, using a structural questionnaire applied to representatives of the MYPEs, and by means of the survey technique is concluded: That the characteristic of the financing is adequated in average of 50 %. That the characteristic of the training is adequated in average of 60 %. About profit, the 70 % consider neither adequated nor inadequated. Besides, it is said that the financing is related in 31, 60% with the profit; and that the training is related in 63,90 % with the profit.

Key words: Financing – Training – Profit MYPES

#### IV. INTRODUCCIÓN

El financiamiento son recursos monetarios y líneas de crédito que destinamos a una empresa u organización, el concepto no se constituye en un crédito para la empresa y no tiene costo financiero salvo pacto contraído. Según, Castillo, & otros, (2008), relacionado a las medidas para la promoción del financiamiento de las MYPES, “La mayoría de las MYPES tienen como uno de sus principales obstáculos para el desarrollo y expansión, la imposibilidad de acceder al crédito a través del sistema financiero”. Otro tema es el contexto administrativo, “los procesos administrativos, en la práctica ya no son los mismo, ya no existen puestos de trabajo estáticos”. “El cambio implica que el recurso humano debe estar capacitándose permanentemente en una tarea de la organización y lo que sabe” “¿el financiamiento y la capacitación son suficiente para generar utilidad o ganancia?”. Desde este punto de vista y dada la importancia por desarrollar las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016. ¿Cuáles son las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016? ¿Cuáles son las características de la capacitación? ¿cómo se relacionan las variables en estudio? Según, Silupú, B. (2013), en su blogs Perú21, “en el mundo de las micro finanzas o finanzas aplicadas a las pequeñas o micro unidades de negocio, la evidencia muestra que las reglas tradicionales de financiamiento no pueden ser aplicadas, porque actualmente el costo de financiamiento para las MYPES vía deuda es muy alto a comparación del costo de financiamiento

de sus propios capitales” Otro aspecto son “los cambios de la tecnología mundial, mercados sin fronteras, el papel del personal es importante dentro del proceso de consolidación de MYPES”. Castillo Guzmán y & otros (2008). La Republica.pe (2013), "Hay mucho empirismo en los establecimientos de hospedaje o restaurantes y eso se nota en provincias y la capital", advirtió Juan Alberto Palacios. Explicó que “la mayoría de alojamientos no está manejado ni operado por profesionales con estudios y capacitación”.

En ese sentido, el problema de la investigación se ha formulado con la siguiente pregunta: ¿Cómo ha incidido el financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016?, siendo el objetivo general: determinar incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad, para obtener los resultados se ha planteado los objetivos Específicos: Describir las características del financiamiento, describir las características de la capacitación, determinar la relación del financiamiento con la rentabilidad, determinar la relación de la capacitación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016; permite tener ideas mucho más acabadas de cómo opera el financiamiento, así como la capacitación y financiamiento en el accionar de las micro y pequeñas, también se justifica la investigación porque sirve de base para realizar otros estudios similares en micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016 y de otros ámbitos geográficos de la región y del

país.

Según, Costanzo, M., N. (2011), en su tesis “*Situación actual de los hostels de los principales barrios de la ciudad de Buenos Aires, en relación con la as normas IRAN SECTUR 42230*” con el propósito de analizar y describir la situación actual de los hostels de los principales barrios de la ciudad de Buenos aires en relación con los servicios brindados a sus huéspedes en el marco normativo vigente, investigación exploratoria, descriptiva, cuantitativa, transversal o seccional no experimental, utilizando encuesta, entrevista, planilla de observación, sobre una población 95, muestra<sup>48</sup>, “detecto desconocimiento de las normativas, ya que a la hora de la entrevista fue necesario aclarar varios conceptos” “razón del poco cumplimiento a que se deben hacer cambios y que los empresarios no valorizan como parte de la rentabilidad”. El investigador en su trabajo evidencia que la capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores y puede ofrecer resultados positivos y un aumento en la productividad y calidad en el trabajo.

Según, Barrios, V.. E. (2011), en su tesis “*motivación en recursos humanos capacitación atención al cliente y el servicio*” siendo su objetivo, corroborar la influencia que ejerce la motivación y la capacitación sobre la atención al huésped, investigación correlacional, sobre una muestra conformado por trabajadores del Hotel Viasui; según el autor las actividades de capacitación pueden orientarse básicamente a la adquisición de conocimiento, habilidades y/o actitudes.

Según, Guarda y Otros (2006), en su tesina “*competitividad en las empresas turísticas de la ciudad de Valdivia Región de los lagos*” en la Universidad Austral de Chile, escuela de Turismo, ha tenido como objetivo “Evaluar diferentes prestadores de servicios turísticos para determinar si éstos con su accionar son competitivos, generando herramientas de gestión operacional que permitan mejorar su posicionamiento en el mercado local”; en una muestra de 11 empresas turísticas, encontrado al término de su investigación que las empresas turísticas son competitivas, sin embargo, no majen el termino competitivo. Se infiere que el ser competitivo no implica saber en concepto de competitividad.

Según, Suárez, D. (2012), referido a hoteles y rentabilidad, plantea las siguientes preguntas: ¿es rentable lo que hacemos? ¿estamos ejecutando las cosas correctas para que nuestro hotel sea un buen negocio? ¿dónde pudiera estar el motivo o los motivos, de una posible falta de resultados económicos en nuestra unidad alojativa”; relacionado a insuficiencias en la selección de personal. “Ya sea a nivel operativo básico, intermedio, o a nivel dirección del hotel y hasta más allá en caso de tratarse por ejemplo de una cadena hotelera con muchas unidades y una amplia jerarquía y organigrama corporativo, las metodologías de identificación y elección del perfil requerido pueden no ser las correctas qué persona y con qué capacidades y fortalezas hacen falta para el puesto en cuestión, todo ello es generalmente una decisión y un proceso que conlleva juicio y acierto”; relacionado a la pobreza en el enfoque básico del servicio a clientes. “Unido al hecho de que muchas veces ni siquiera se dispone de un esquema eficiente para la atención

de quejas de clientes todavía presentes en el propio hotel, lo que conlleva a una espiral de posterior reclamación y descrédito; relacionado a la inadecuada o inexistente atención a la reputación online del hotel. “Con una tendencia que ya es irreversible en nuestra actual era digital, el hecho de no prestar atención, vigilar y cuidar con profesionalidad la imagen online del establecimiento, evidentemente puede deteriorar y considerablemente el negocio”; relacionado al equivocado o incompleto entendimiento sobre el marketing del hotel. “Ante un escenario amplio y no exento de complejidades, el entender y dominar los diferentes canales de venta se convierte en una obligación para cualquier gestión de hotel moderna y con vocación de rentabilidad sostenida en el tiempo”. Indica “por otro lado, la excesiva dedicación de directores de hotel o jefes de departamentos operativos a las tareas de despacho, puede convertirse en auténtico veneno para la buena marcha del negocio”; relacionado a la falta de liderazgo de cara a la resolución efectiva de problemas, “y es la regla dorada de tratar a las personas como a uno le gustaría que le trataran, para que ellos a su vez hagan lo mismo con nuestros clientes”; relacionado a la incompetencia en puestos superiores y de relevancia estratégica, “bien sea el caso de un director de hotel, o si se trata de puestos de responsabilidad corporativa en estructuras de cadenas, el hecho de contar en jerarquías elevadas con los profesionales justos, preparados y oportunos constituirá un factor clave para la buena marcha del negocio” “Abordando así una rentabilidad que a través de una gestión hotelera más profesional, moderna, integral y acertada pudiera en muchos casos mejorarse”. Recomienda, Suárez D. (2012), “si

deseamos impregnar una imagen auténtica y positiva hacia nuestros huéspedes, una de esas que muchas veces no es posible mercadear ni comprar, la relación directa con ellos se hará insustituible”.

Según, Van Horne (1979), Existen tres clases de crédito comercial; “Cuenta corriente, notas o documentos de pago y aceptaciones comerciales”. El autor enfatiza que maximizar el rendimiento de una empresa puede ser lo mismo que optimizar el uso de sus recursos, o sea, buscar la mejor manera de aprovecharlos.

Según, Jaques L., Cisneros, L., & Mejía-Morelos, J. (2011, pág. 275), en su libro administración de PYMES, enfatizan “la maximización a la que hace referencia, Van Horne, (1979) debe hacerse posible mediante el control gerencial”. Anthony, R. (1979, pág. 33) indica que el control gerencial se construye “alrededor de una estructura financiera”

Según, Ventura, S. (2016), en su blog “las finanzas en las PYMEs, “las empresas deben conocer en que se destina el uso del dinero que proviene de las inversiones y también los empresarios deben utilizar las herramientas de gestión financiera para evitar incurrir en errores y no dejarse llevar por la intuición, el azar o la urgencia que se presente para optimizar el manejo operativo de las finanzas en las PYMEs”.

Según, el Ministerio de trabajo y Promoción del empleo (2014, pág. 55), indica que “en el 2014, 6 millones 257 mil trabajadores se encuentran laborando en la rama de actividad económica servicios, esto representa el 39,6% del total de la PEA ocupada y se convierte en la principal rama de actividad de destino de los trabajadores” (el 6,9%) están en los restaurantes

y hoteles (6,9%). En la región Loreto las MYPES formales el (8,8%) están en la actividad entre Hoteles y restaurantes y el distrito de San Juan Bautista, provincia de Maynas, región Loreto parte de ella. Indudablemente la Mypes generan empleo.

Las teorías financieras fundamentales en la MYPES; por, Escalera, M. (2011), menciona, a Zorrilla (2006) explica que “la importancia del capital financiero recae principalmente en incrementarlo, y para esto se debe de invertir en otros tipos o formas de capital, ya que esta reacción en cadena genera un aumento en la rentabilidad y beneficios de la empresa, al mismo tiempo que se incrementa el valor del capital en conjunto”. Menciona a “Hellman y Stiglitz, (2000) señalan que, “en las PYMEs, el acceso a una financiación en condiciones de costo, plazo y vencimiento adecuadas constituye uno de los principales problemas estructurales que limitan sus posibilidades de supervivencia y crecimiento en el mercado”. Según, Escalera, M. (2011). “Las dificultades son derivadas, por una parte, por factores relacionados con el funcionamiento de los mercados financieros; y por otra, por mecanismos relacionados con las características del ámbito interno de la empresa”

Según, PYMEX (2013), en sus blogs hace referencia a las distintas formas y fuentes de financiamiento. “Financiamientos a corto plazo constituidos por los créditos comerciales, créditos bancarios, pagarés, líneas de crédito, papeles comerciales, financiamiento por medio de las cuentas por cobrar y financiamiento por medio de los inventarios”; “Financiamientos a

largo plazo constituidos por las hipotecas, acciones, bonos y arrendamientos financieros”

### **Capacitación**

- Flores, E. (2016), “para que una Pyme consiga un posicionamiento competitivo en el mercado, debe lograr efectividad en sus operaciones, es decir, desempeñar todas las tareas con eficacia y eficiencia...”. Contreras, C. (2016). “El entrenamiento es la educación profesional que busca adaptar al hombre a determinado cargo.

### **Rentabilidad**

- Fernández, J. (2016), en su publicación sobre rentabilidad: “La rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios”

**MYPES – SUNAT**, por su importancia en el desarrollo de la económica en la región Loreto, PRODUCE.Gob.Pe. (2015), del anuario estadístico, MYPE y comercio interno 2015, la economía loreтана se dinamiza por la fuerza de la MYPES el 99.46% y que sustenta el desarrollo de esta vasta región. En ese sentido presentamos un extracto de la ley concerniente al tema; ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Del repositorio APS, proinversion.gob.pe. Ley N° 30056, Título II, Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial; Capítulo I, Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Según el Artículo 5, Las micro, pequeñas y

medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Según, Artículo 14, El Estado apoya e incentiva la iniciativa privada que ejecuta acciones de capacitación y asistencia técnica de las micro, pequeñas y medianas empresas. Según, el Artículo 42, el presente Régimen Laboral Especial es de naturaleza permanente y únicamente aplicable a la micro y pequeña empresa. La microempresa que durante dos (2) años calendario consecutivos supere el nivel de ventas establecido en la presente Ley, podrá conservar por un (1) año calendario adicional el mismo régimen laboral. En el caso de las pequeñas empresas, de superar durante dos (2) años consecutivos el nivel de ventas establecido en la presente Ley, podrán conservar durante tres (3) años adicionales el mismo régimen laboral.

Del Capítulo II, Apoyo a la liquidez empresarial, según el Artículo 14, en toda operación de compraventa u otras modalidades contractuales de transferencia de propiedad de bienes o en la prestación de servicios en las que las micro, pequeña y mediana empresa emitan electrónicamente o no facturas comerciales, deben emitir la copia adicional correspondiente al título valor Factura Negociable para efectos de su transferencia a terceros o

cobro ejecutivo, de acuerdo con las normas aplicables, sin que dicha copia tenga efectos tributarios.

Del Capítulo III, Acompañamiento laboral y modalidades de contratación, según el Artículo 16, las empresas acogidas al régimen de la micro empresa establecido en el Decreto Legislativo 1086, que aprueba la Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente, gozan de un tratamiento especial en la inspección del trabajo, en materia de sanciones y de la fiscalización laboral, por el que ante la verificación de infracciones laborales leves detectadas deben contar con un plazo de subsanación dentro del procedimiento inspectivo y una actividad asesora que promueva la formalidad laboral.

### **Hotelería**

“El hotel es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal” “sus servicios básicos incluyen una cama, un armario y un cuarto de baño”. MINCETUR.Gob.Pe., (2016)

## **V. METOLOGÍA**

- **Diseño de la investigación:** Investigación de tipo cuantitativo. “es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables”. Pita, S. & Pértegas S. (2016); nivel descriptivo, porque es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. Explorable (2016); Correlacional porque “describe relaciones entre dos variables en un momento determinado” indica Hernández & otros; diseño no experimental-

transversal: No Experimental, investigación no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad.

- **Población y muestra;** La población constituida por 10 unidades de negocios que representan el 100% de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016. (Fuente: Directorio regional de artesanía de la Región Loreto-DIRCETURA) y muestreo, aleatorio simple, con una muestra dirigida de 10 (100%) de las micro y pequeñas empresas.

- **Técnicas e instrumentos:** La técnica encuesta, porque se observaron en forma indirecta las manifestaciones de los integrantes de las organizaciones referida a la incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016; Instrumentos, El instrumento cuestionario estructurado, para recoger las manifestaciones de la incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016, de 31 preguntas.

**Plan de análisis:** procesada en forma computarizada, utilizando Excel y SPSS21; análisis univariado empleando la estadística descriptiva: distribución de frecuencias, promedio simple ( $\bar{X}$ ) y porcentaje (%) luego se describe lo que expresan los datos; análisis bivariado mediante el coeficiente de correlación.

**Principios éticos;** del Informe Belmont (2015), los principios éticos básicos ampliamente aceptados en la tradición occidental la comisión señala tres relevantes para la investigación sobre sujetos humanos: el respeto de las personas, la beneficencia y la justicia. Se trata de «juicios generales que sirven de base a la justificación de las prescripciones éticas particulares y para la evaluación de las acciones humanas»

### **III RESULTADOS**

Relacionado a las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

*Tabla 1* Edad del representante legal de la empresa, 40% están entre 30 a 44 años, 30% de 45 a 64 años, 20% más de 65 años y 10% entre 18 a 29 años.

*Tabla 2* Sexo del representante legal de la empresa, 90% son del sexo masculino y 10% del sexo femenino.

*Tabla 3* Grado de instrucción del representante legal de la empresa, 80% cuentan con estudios universitarios y 20% estudios técnicos.

*Tabla 4* ¿Cuál es su profesión?, 60% administradores, 30% contador, y 10% ingeniero.

*Tabla 5* Ocupación u oficio del representante legal de la empresa, 50% son propietarios, 40% son gerentes, 10% encargados.

*Tabla 6* Tiempo de la empresa en el rubro, el 70% está entre de 20 a 30 años, 10% más de 31 años, 10% entre 10 y 19 años y 10% entre 1 a 9 años.

*Tabla 7* ¿la empresa es formal?, el 90% sí y 10% no

*Tabla 8* Número de trabajadores permanentes, el 90% cuenta de 1 a 5 personas, y 10% entre 6 a 10 personas.

*Tabla 9* Número de trabajadores eventuales, el 90% ocupa de 1 a 5 personas, y 10% entre 6 a 10 personas.

*Tabla 10* ¿Cómo financia su actividad operativa?, el 80% con capital propio y 20% con capital de terceros.

*Tabla 11* Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidades bancaria recurre para obtener financiamiento? (especificar el nombre de la entidad), el 90% a ninguno, 10% Interbank.

*Tabla 12* Qué tasa interés mensual paga. Entidad bancaria, el 90% a ninguno, 10% 32,8% anual Interbank.

*Tabla 13* ¿Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidad no bancaria recurre para obtener financiamiento?: (especificar el nombre de la entidad), el 80% a ninguno, 10% caja Maynas y 10% Crediscotia.

*Tabla 14* ¿Qué tasa interés mensual paga a entidades no bancaria?, el 80% a ninguno, 10% 2,7 a 7% mes, Crediscotia y 2,8% a 3% mes caja Maynas.

*Tabla 15* ¿Qué tasa interés mensual paga a prestamistas o usureros?, el 90% a ninguno, 10% responde 20% al mes.

*Tabla 16* ¿Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?, el 70% a ninguno, 20% no bancaria y 10% la entidad bancaria.

*Tabla 17* ¿Los créditos otorgados fueron en los montos solicitados?, el 70% no recibieron los montos solicitados, 30% si recibieron.

*Tabla 18* Monto promedio de crédito otorgado, el 70% no recibieron ningún monto, 30% recibieron hasta 50,000 soles.

*Tabla 19* Plazo del crédito solicitado, el 70% no recibieron a ningún plazo, 20% a corto plazo y 10% a largo plazo.

*Tabla 20* ¿En qué fue invertido el crédito financiero solicitado?, el 70% no realizaron ninguna inversión por que no recibieron crédito, 30% en mejoramiento de local.

*Tabla 21* Características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016, en promedio el 50% percibe que las Mypes del rubro, presenta características adecuadas, y 50% inadecuadas.

Relacionado a las características de la capacitación, de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

*Tabla 22* ¿Recibió Ud. capacitación para el otorgamiento del crédito financiero?, el 70% respondieron no, 30% sí.

*Tabla 23* ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. en el último año?, el 80% respondieron 2 cursos y 20% un curso.

*Tabla 24* Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó Ud.?, el 70% en marketing y 30% en inversiones del crédito financiero.

*Tabla 25* El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?, el 90% respondieron si, 10% no.

*Tabla 26* Si la respuesta es sí, indique la cantidad de cursos, el 90% respondieron un curso y 10% dos cursos.

*Tabla 27* ¿En qué años recibió más capacitación?, el 90% respondieron el 2016. 10% 2015.

*Tabla 28* ¿Considera Ud. que la capacitación como empresario es una inversión?, 70% dijeron si y 30% no

*Tabla 29* ¿Considera Ud. que la capacitación de su personal es relevante para su empresa?, 90% dijeron si y 10% no

*Tabla 30* ¿En qué temas se capacitaron sus trabajadores?, 90% en prestación de mejor servicio y 10% gestión empresarial.

*Tabla 31* Características de la capacitación, de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016, el 60% considera un nivel adecuado y 40% inadecuado.

Relacionado con la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

*Tabla 32* ¿Cree que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad de su empresa?, el 80% dijeron no y 20% sí.

*Tabla 33* ¿Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa?, el 90% dijeron sí y 10% no.

*Tabla 34* ¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en el último año?, el 70% dijeron sí y 30% no.

*Tabla 35* ¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en el último año?, el 80% dijeron no y 20% sí.

*Tabla 36* Características de la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016, el 70% consideran ni adecuada ni inadecuada, 20% inadecuada y 10% adecuada.

Resultados de correlación entre el financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016

*Tabla 37* Correlación entre el financiamiento y rentabilidad la relación del financiamiento en la rentabilidad es del 31.60%, la relación de la capacitación con la rentabilidad es de 63,90%.

#### **IV Análisis de resultados y discusiones**

Relacionado a las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

De los datos de la tabla 1, se deduce que, menos de la mitad de representantes de la Mypes hoteleras tienen de 30 a 44 años; relevante en estos negocios. Por analogía compatible con los resultados de Vilca, S. (2016), en Mypes “Los empresarios encuestados manifestaron que el 89% de los encuestados son adultos”, compatible con Lozano, C. (2016) “La edad del 47,4 % de los representantes fluctúa entre 35 años a más”

De los datos de la tabla 2, se deduce que el 90% de los representantes de la Mypes hoteleras son de sexo masculino. Compatible con, Vilca, S.

(2016). “el 56% son de sexo masculino”, incompatible con Lozano, C.

(2016). El 52,6 % son de sexo femenino.

De los datos de la tabla 3, se deduce que el 80% de los representantes de la Mypes hoteleras cuentan con estudios universitarios. Incompatible con Vilca, S. (2016). “el 33% tiene grado de instrucción secundaria completa”, se infiere que las Mypes de prendas de vestir no ameritan estudios universitarios., similar resultado encontrado por Lozano, C. (2016), El 52,6 % tiene un grado de instrucción secundaria.

De los datos de la tabla 4, se deduce que el 60% de los representantes de la Mypes hoteleras son administradores de profesión. Perfil adecuado para este tipo de negocios, debido a que los administradores cuentan con capacidades para dirigir esos negocios.

De los datos de la tabla 5, se deduce que el 50% de los representantes de la Mypes hoteleras son propietarios. Prima que los propietarios que dirijan su propio negocio, sin embargo, un 40% son gerentes quienes administran. “dirigir un hotel con las necesarias aptitudes y actitudes para que mejore día a día en sus prestaciones y servicios; delegar apropiadamente; generar confianza y compromiso en la plantilla mediante la integridad y la correspondencia de actos y palabras; crear y sacar lo mejor posible del equipo profesional existente en cada instante de la operación hotelera” Suárez Ayala, (2012).

De los datos de la tabla 6, se deduce que el 70% de las Mypes hoteleras están en el rubro de 20 a 30 años. Se infiere que los hoteles en el distrito de San Juan Bautista, no tiene infraestructura modernizadas; sin

embargo, existen Hoteles nuevos y modernos. “carestías en el enfoque elemental del servicio a clientes” “Olvidar y/o subestimar lo que un hotel significa en su esencia; menoscabar el espíritu de la hospitalidad y la orientación hacia las necesidades de un huésped alojado, por encima de cualquier otra consigna” Suárez Ayala, (2012).

De los datos de la tabla 7, se deduce que el 90% de las Mypes hoteleras son formales. Es innegable, la DIRCETURA como ente rector, controla permanentemente el cumplimiento de las normativas, sin embargo, existen algunos que aún no cuentan con algunas formalidades. En este sentido “Gracias a la aplicación de un sistema de calidad, la organización consigue reducir los errores o defectos durante el proceso de prestación de servicios, lo cual genera una disminución de los costos y a su vez, el incremento de la productividad” MINCETUR.Gob.Pe., (2016)

De los datos de la tabla 8, se deduce que el 90% de las Mypes hoteleras cuentan de 1 a 5 trabajadores permanentes. Sobre el particular, el trabajador permanente la rutina de trabajo y la eventualidad de los trabajadores para atender el flujo de clientes, ya que estos negocios son cíclicos en su ocupabilidad para la fluctuación del turista. Se percibe, además, que solo se contempla este aspecto. “hoy el escenario y el contexto son manifiestamente diferentes para la mayoría de establecimientos alojativos, y requiere de ampliadas capacidades y renovados conocimientos” Suárez Ayala, (2012).

De los datos de la tabla 9 se deduce que el 90% de las Mypes hoteleras cuentan de 1 a 5 trabajadores eventuales, por la capacidad de alojamiento,

utilizan trabajadores eventuales, compatible con los resultados de Vilca, S. (2016), el 33% tienen trabajadores eventuales en micro empresas de prenda de vestir.

De los datos de la tabla 10 se deduce que el 80% de las Mypes hoteleras financian su actividad operativa con capital propio. Compatible con los resultados de Vilca, S. (2016), por analogía 67% utilizan capital propio.

De los datos de la tabla 11 se deduce que un 10% de las Mypes hoteleras recurre a entidades bancarias para obtener financiamiento. Compatible con los resultados de Vilca, S. (2016) “el 33% financia su actividad económica con préstamos de terceros”

De los datos de la tabla 12 se deduce que un 10% de las Mypes hoteleras paga tasa interés mensual pagan 32,8% anual Interbank. El financiamiento se percibe como una gestión empresarial, en tal sentido Ventura (2016), las finanzas “permite el estudio de los fondos necesarios para llevar a cabo los objetivos de la organización, como también la manera de obtenerlos y gestionarlos”

De los datos de la tabla 13 se deduce que 20% de las Mypes hoteleras la fuente de financiamiento encuentra en las cajas municipales y entidades crediticias entre ellos la caja Maynas, Crediscotia. Escalera, M. (2011), “en el caso de las PYMEs, la carencia de una composición financiera es uno de los principales problemas estructurales que limitan sus posibilidades de supervivencia y crecimiento en el mercado y no le permiten el acceso a una financiación en condiciones de costo, plazo y vencimiento adecuado”

De los datos de la tabla 14 se deduce que un 20% de las Mypes hoteleras paga tasa interés mensual a entidad no bancaria, entre 2,67% a 7% mensual, a la caja Maynas y Crediscotia. “En este sentido la estructura de capital óptima de una empresa depende de la configuración de su riesgo y de sus características observables” menciona Mascareña J. (2008).

De los datos de la tabla 15 se deduce que un 10% de las Mypes hoteleras paga tasa interés mensual a prestamista o usurero. Al respecto, Van Horne (1979), “la maximización del capital de los accionistas constituye una guía apropiada para indicar cómo debe actuar una firma en sentido normativo ideal pero no necesariamente como actúa”

De los datos de la tabla 16 se deduce que el 20% de las Mypes hoteleras encuentran mayores facilidades para la obtención del crédito en entidad no bancaria. Van Horne (1979), “el crédito comercial es una forma común de financiación a corto plazo prácticamente para todos los negocios”

De los datos de la tabla 17 se deduce que el 30% de las Mypes hoteleras le otorga los créditos según los montos solicitados. Se percibe que los montos están en relación de su uso y la capacidad de pago de la empresa. Según, (Davidson y Dutia, 1991), citado por Escalera M. (2011). muestran que una de las dificultades principales que enfrentan estas empresas son los problemas de liquidez y el acceso a los recursos financieros en la cantidad necesaria y en las condiciones de plazo y costo óptimos.

De los datos de la tabla 18 se deduce que el 30% de las Mypes hoteleras recibieron monto promedio de 50,000 soles de créditos. Van Horne, (1979) “proceso por el cual los gerentes aseguran que la obtención

y empleo de los recursos se efectúen en forma efectiva y eficiente, en el logro de los objetivos de la organización”

De los datos de la tabla 19 se deduce que el 20% de las Mypes hoteleras recibieron crédito a corto plazo y 10% a largo plazo. Sugiere Jaquees Fillon, Cisneros, & Mejía-Morelos, (2011), “los activos de largo plazo generan flujos escalonados durante varios años”

De los datos de la tabla 20 se deduce que el 30% ha invertido en mejoramiento de local. Compatibiliza con el resultado de las investigaciones de, Vilca, S. (2016). “el 28% lo invirtió en mejoramiento y/o ampliación de su local”

De los datos de la tabla 21 se deduce que en promedio el 50% percibe que las Mypes del rubro, presenta características del financiamiento es adecuadas.

“la teoría de pecking order, (Myers y Majluf, 1984), la teoría de los mercados perfectos, la de información asimétrica y teoría de agencia (Jensen y Meckling, 1976) han sido consideradas como propuestas principales en la que, sin importar el tamaño de la empresa se vuelven fundamentales en las decisiones de la distribución de los recursos financieros para alcanzar un mejor funcionamiento de la organización: maximizar el valor de la empresa para los dueños o accionistas” por Davidson y Dutia, 1991) Escalera, M. (2011

Relacionado a las características de la capacitación, de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

De los datos de la tabla 22 se deduce que el 30% recibió capacitación para el otorgamiento del crédito financiero. Compatible con los resultados de Vilca, S. (2016), por analogía “el 67% no recibió capacitación antes del otorgamiento de préstamos”

De los datos de la tabla 23 se deduce que el 20% de los representantes recibieron 1 cursos en el último año. Se infiere que no se capacitan lo suficiente por falta de tiempo. Compatible con las reflexiones de, Suárez, D. (2012), “Demasiado tiempo con burocracia administrativa, e insuficiente con los clientes”

De los datos de la tabla 24 se deduce que el 70% de los representantes se capacitaron en marketing. Compatible con, Barrios Piñeyro, V. (2011), “un buen funcionario de un hotel depende de la interrelación entre las distintas áreas del mismo, como así también, la interacción psicológica entre los empleados y la organización”

De los datos de la tabla 25 se deduce que en el 90% de la Mypes del rubro si capacitan al personal. Incompatible con los resultados de Costanzo, M. (2011), “la actualización de conocimientos, fueron muy pocos los establecimientos que infirmaron que realmente hacen dichas capacitaciones, en relación a los temas que se tratan mayoritariamente son temas relacionado a la atención al cliente, mejora de servicio.

De los datos de la tabla 26 se deduce que en el 90% de la Mypes del rubro si capacitan al personal en un curso. Compatible con Barrios Piñeyro, V. (2011), “en la actividad hotelera los empleados son los que se encuentran

permanente en contacto con el cliente, son las principales responsables de la satisfacción del huésped”

De los datos de la tabla 27 se deduce que el 90% en las Mypes recibieron más capacitación el 2016. Se percibe que la capacitación es importante. Incompatible con los resultados de la investigación realizada por, Lozano, C. (2016), “el 73,7 % considera que la capacitación no es importante”

De los datos de la tabla 28 se deduce que el 70% de los empresarios en las Mypes consideran una inversión a la capacitación. Incompatible con Costanzo, M. (2011) “razón del poco cumplimiento a que se deben hacer cambios y que los empresarios no valorizan como parte de la rentabilidad”

De los datos de la tabla 29 se deduce que el 90% de los empresarios en las Mypes consideran relevante la capacitación del personal. La capacitación implica que el trabajador adquiera capacidades en beneficio de la empresa y es una inversión. Incompatible con los resultados de Lozano, C. (2016). “el 73,7 % considera que la capacitación es un gasto”

De los datos de la tabla 30 se deduce que el 90% de las Mypes de rubro capacitaron al personal en prestación de mejor servicio. el cliente como el factor de desarrollo empresarial, “satisfacer al cliente es una prioridad en la mayoría de los negocios principalmente en el sector hotelero debido a que el cliente no puede probar el producto antes de efectuar la compra” Barrios Piñeyro, V. (2011).

De los datos de la tabla 31 se deduce que el 60% considera adecuada el nivel de capacitación de las Mypes de rubro. Compatible con Suárez D.

(2012), relacionado a la falta de formación y capacitación puntual (training). Afirma, “Es correcto: ¡miles de currículos están disponibles hoy en día y globalmente para las empresas hoteleras y para prácticamente cualquier posición profesional!, más si cabe en tiempos de crisis como los actuales en nuestro país, con cesantía y alta demanda de empleo” .... “Pero, ¿sustituye o alivia tal disposición” y “aparente abundancia” “a la necesidad de una adecuada preparación y entrenamiento del trabajador? (acorde a las tareas concretas y a los objetivos y características específicas del puesto en la unidad alojativa en cuestión)”. Añade, Suárez D. (2012), “Porque, desgraciadamente, esa potencial carencia en muchos hoteles actuales no sólo merma posibles oportunidades de mejora para la operación, sino que además es muy probable que reduzca las expectativas y la consistencia del nuevo miembro del equipo, así como su posterior productividad laboral”

Relacionado a la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

De los datos de la tabla 32 se deduce que el 20%, cree que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad de su empresa, Vilca, S. (2016). “el 94% afirma que con el crédito otorgado ha mejorado su negocio”

De los datos de la tabla 33 se deduce que el 90%, cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa. Compatible con los estudios realizados por, Vilca, S. (2016). “56% comenta que la capacitación mejoró la rentabilidad de las empresas”

De los datos de la tabla 34 se deduce que el 70%, cree que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en el último año. “el 57% afirmó que el año 2014 fue mejor que el año anterior. Afirma Vilca, S. (2016) en su estudio.

De los datos de la tabla 35 se deduce que el 20%, cree que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en el último año. Se percibe que corresponde al 2015, periodo que la ciudad de Iquitos se ha visto afectado como consecuencia de obras públicas. Advierte, Escalera, M. (2011). “el problema en esta situación es el conflicto de intereses entre los participantes porque las metas y la predisposición al riesgo del principal y del agente tienden a ser diferentes”

De los datos de la tabla 36 se deduce que el 70% consideran ni adecuada ni inadecuada, la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Escalera, M. (2011), “la orientación de la organización financiera de las empresas de este sector es tema relevante, por eso se vuelve trascendental señalar que una distribución financiera, es una condición necesaria para afrontar con ciertas garantías de éxito, los retos que plantea el entorno actual (Fazzari y Athey, 1987)”.

Resultados de correlación entre el financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016

De los datos de la tabla 37, se ha logrado el objetivo específico de la investigación determinar la relación del financiamiento con la rentabilidad

en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016; se afirma que el financiamiento se relaciona en 31,60% con la rentabilidad.

De los datos de la tabla 38, se ha logrado el objetivo específico de la investigación determinar la relación de la capacitación con la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016; se afirma que la capacitación se relaciona en 63,90% con la rentabilidad. Flores Ballesteros E. (2016), La capacitación del personal de la empresa, se realiza con la finalidad que estos optimicen su desempeño con altos estándares de calidad y un adecuado uso de los recursos materiales, en beneficios de la empresa y los clientes.

## **V. CONCLUSIONES**

Relacionado a las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016; se concluye: menos de la mitad de representantes de la Mypes hoteleras tienen de 30 a 44 años; se deduce que el 90% de los representantes de la Mypes hoteleras son de sexo masculino; se deduce que el 80% de los representantes de la Mypes hoteleras cuentan con estudios universitario; se deduce que el 60% de los representantes de la Mypes hoteleras son administradores de profesión; se deduce que el 50% de los representantes de la Mypes hoteleras son propietarios; se deduce que el 70% de las Mypes hoteleras están en el rubro de 20 a 30 años; se deduce que el 90% de las Mypes hoteleras son formales; se deduce que el 90% de las Mypes hoteleras cuentan de 1 a 5 trabajadores; se deduce que el 90% de las

Mypes hoteleras cuentan de 1 a 5 trabajadores; se deduce que el 80% de las Mypes hoteleras financian su actividad operativa con capital propio; se deduce que el 10% de las Mypes hoteleras recurre a entidades bancarias para obtener financiamiento; se deduce que el 10% de las Mypes hoteleras paga tasa interés mensual a Interbank; que 20% de las Mypes hoteleras la fuente de financiamiento encuentra en las cajas municipales y entidades crediticias entre ellos la caja Maynas, Crediscotia.; se deduce que el 20% de las Mypes hoteleras paga tasa interés mensual a entidad no bancaria, entre 2,67% a 7% mensual, a la caja Maynas y Crediscotia. se deduce que el 10% de las Mypes hoteleras paga tasa interés mensual a prestamista o usurero; se deduce que el 20% de las Mypes hoteleras encuentran mayores facilidades para la obtención del crédito en entidad no bancaria; se deduce que el 70% de las Mypes hoteleras no le otorga los créditos según los montos solicitados; se deduce que el 30% de las Mypes hoteleras le otorga los créditos según los montos solicitados; se deduce que el 30% de las Mypes hoteleras recibieron monto promedio de 50,000 soles de créditos; que el 20% de las Mypes hoteleras recibieron crédito a corto plazo y 10% a largo plazo; se deduce que el 30% ha invertido en mejoramiento de local; se deduce que en promedio el 50% percibe que las Mypes del rubro, presenta características adecuadas.

Relacionado a las características de la capacitación, de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016., se concluye; se deduce que el 30% recibió capacitación para el otorgamiento del crédito financiero; se deduce que el 20% de los

representantes recibieron 1 curso en el último año; se deduce que el 70% de los representantes se capacitaron en marketing; se deduce que en el 90% de la Mypes del rubro si capacitan al personal; se deduce que en el 90% de la Mypes del rubro si capacitan al personal en un curso; se deduce que el 90% en las Mypes recibieron más capacitación el 2016; se deduce que el 70% de los empresarios en las Mypes consideran una inversión a la capacitación; se deduce que el 90% de los empresarios en las Mypes consideran relevante la capacitación del personal; se deduce que el 90% de las Mypes de rubro capacitaron al personal en prestación de mejor servicio; se deduce que el 60% considera adecuada el nivel de capacitación de las Mypes de rubro.

Relacionado a la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016, se concluye: se deduce que el 80%, no cree que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad de su empresa; se deduce que el 90%, cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa; se deduce que el 70%, cree que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en el último año; se deduce que el 80%, cree que la rentabilidad de su empresa no ha disminuido en el último año; se deduce que el 70% consideran ni adecuada ni inadecuada, la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.

Relacionado a la correlación entre el financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016, s concluye: se ha logrado el objetivo específico

de la investigación determinar la relación del financiamiento con la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016; se afirma que el financiamiento se relaciona en 31,60% con la rentabilidad; se ha logrado el objetivo específico de la investigación determinar la relación de la capacitación con la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016; se afirma que la capacitación se relaciona en 63,90% con la rentabilidad.

## **VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Anthony, R. (1979). *Contabilidad Gerencial*. Buenos aires, Argentina: Ed. El ateneo (3° edición).

Barrios, V., S. (2011), tesis: *Motivación en recursos humanos capacitación atención al cliente y el servicio*. Universidad Abierta. (Citado el diciembre de 2016). Disponible PDF.

Belmont, Informe (2015) Principios éticos básicos. (Citado 15 de noviembre del 2016). Disponible en: [www.unav.es/cdb/usotbelmont.html](http://www.unav.es/cdb/usotbelmont.html)

Castillo, J., Benites, J., Bueno, A. (2008), *“Promoción y Financiamiento para el desarrollo y la competitividad”*, Lima, Perú: Ed. Caballero Bustamante.

Contreras, C. (2016), Monografía, *“Entrenamiento o adiestramiento (Recursos Humanos)”* (Citado 12 de diciembre del 2016). Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos82/entrenamiento->

adiestramiento-recursos-humanos/entrenamiento-  
adiestramiento-recursos-humanos.shtml

Costanzo, M., N. (2011). Tesis: *Situación actual de los hostels de los principales barrios de la ciudad de Buenos Aires, en relación con la as normas IRAN SECTUR 42230*. Universidad abierta Interamericana. (Citado el 2 de diciembre del 2016).  
Disponible en: PDF.

Crecenegocios.com. (2012). Rentabilidad. Finanzas en las empresas. (Citado el 2 de diciembre del 2016). Disponible en: [www.crecenegocios.com](http://www.crecenegocios.com).

Diario la Republica.pe (2013), publicado de fecha 8 de julio 2013  
Dirección Regional de Turismo y artesanía de Loreto (DIRCETURA), Directorio regional de artesanía de la región Loreto.

El peruano. El PBI turístico sumó S/ 23,500 millones en el 2015. (Citado el 29 de octubre del 2016).

Explorable. Diseño de investigación descriptiva. (Citado el 29 de octubre del 2016). Disponible en: <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>.

Escalera, M. (2011). Tesis: *El impacto de las características organizacionales e individuales de los dueño o administradores de la Pymes en la toma de decisiones financieras que influyen en la maximización del valor de la*

*empresa*. (Citado el 3 de 12 de 2016). Disponible en:  
[www.eumetnet.com](http://www.eumetnet.com).

Flores, E. (2016). *Administración de pequeña y mediana empresa*.  
Lima, Perú: Ed. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Fernández, J. (2016). *Rentabilidad*. Expansión, diccionario  
económico. España: Ed. Unidad Editorial Información  
Económica S.L. (Citado 02 de 12 del 2016). Disponible en:  
[http://www.expansion.com/diccionario-  
economico/rentabilidad.html](http://www.expansion.com/diccionario-economico/rentabilidad.html)

Guarda María Elena, Rapiman Soledad, Rebien Roger Solís  
Sebastián (2006). Tesina “Competitividad en las empresas  
turísticas de la ciudad de Valdivia, región de los Lagos,  
sustentada en la Universidad Austral de Chile. PDF Páginas  
46.

Hernández, Fernández, & Baptista. (1998). “Metodología de la  
investigación científica”. México D.C.: Editorial, McGraw-  
Hill; 2º edición. Páginas 501- 207

Jaques Fillon, L., Cisneros, L., & Mejía-Morelos, J. (2011).  
*Administración de PYMES* (1era ed.). México: Pearson.

La republica (2013), (8 de julio 2013) “Hay mucho empirismo en los  
establecimientos de hospedaje o restaurantes y eso se nota en  
provincias y la capital”. (Citado 6 de 10 del 2016). Disponible  
en: [http://larepublica.pe/08-07-2013/se-requiere-mas-  
calidad-en-servicio-hoteler-peruano](http://larepublica.pe/08-07-2013/se-requiere-mas-calidad-en-servicio-hoteler-peruano).

Ley N° 30056, (Publicado, 01 de 07 del 2013). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. (Citado el 18 de 12 de 2016). Disponible en: [http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI\\_LEY\\_30056/ley30056.pdf](http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI_LEY_30056/ley30056.pdf)

Lozano Llantas, Cesar. (2016). Tesis post grado “Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de abarrotes en el mercado la perla de la ciudad de Chimbote del 2013”. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas - Escuela Profesional de Contabilidad. (Citado 12 de 01 del 2017). Disponible en: <http://tesis.uladech.edu.pe/handle/123456789/50>

Mascareña, J. (2008). “La estructura de capital óptima”. Universidad Complutense de Madrid. (Citado el 28 de octubre del 2016).

Ministerio de trabajo y Promoción del empleo, Informe Anual del Empleo en el Perú (2014). (Citado 20 de 10 de 2016). Disponible en: PDF.

Mincetur.Gob.pe. *Manual de buenas prácticas en hotelería* (Citado 12 de 12 de 2016). Disponible en: [http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs\\_documento](http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documento)

entos\_Caltur/03\_mbp\_gestion\_hospedaje/Manual\_141012.pdf

Pita, S., & Pértegas, S. (s.f.). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. La Coruña, España. Ed. C. H. Coruña. (Citado el 29 de octubre del 2016). Disponible en: [http://www.postgradoune.edu.pe/documentos/cuanti\\_cuali2.pdf](http://www.postgradoune.edu.pe/documentos/cuanti_cuali2.pdf)

PRODUCE.Gob.Pe. (2015), *Anuario estadístico, MYPE y comercio interno 2015*. (Citado 22 de 11 de 2016). Disponible en PDF.

PYMEX, (2013). (publicación13 de 9 de 2013). *Formas y fuentes de financiamiento para MYPES*. (Citado el 13 de 10 de 2016). Disponible en: <https://pymex.pe/finanzas/finanzas-y-contabilidad/formas-y-fuentes-de-financiamiento-para-mypes>

Silupú, B. (2013). Blogs.peru21.pe/tumismoeres/2013/02/. “*Estructura de Financiamiento en las MYPES*”. Piura, Perú. (Citado 22 de 10 del 2016). Disponible en: <http://blogs.peru21.pe/tumismoeres/2013/02/estructura-de-financiamiento-e.htm>

Ross, S., Westerfield, R., & Jaffe, J. (1995). *Finanzas corporativas* (1° era edición en español ed.). Santa Fe Bogotá - Colombia: Printee colombiana S.A.

Soto Pineda, E., & Dolan, S. (2004). Las PYMES ante el desafío del siglo XXI. México: International Thompson Editores S.A.  
Páginas 234

Suárez, D. (2012). Hoteles y rentabilidad: Ocho razones para el fracaso. Hosteltur. (Citado el 02 de diciembre del 2016).  
Disponible en: [http://www.hosteltur.com/195390\\_hoteles-rentabilidad-ocho-razones-fracaso.html](http://www.hosteltur.com/195390_hoteles-rentabilidad-ocho-razones-fracaso.html)

Van Horne, J. (1979). Fundamentos de administración Financiera. Madrid - España: Prentice Hall. Inc.

Ventura, S. Las finanzas en la Pymes. (2016), (Citado el 29 de octubre del 2016). Disponible en:  
<http://www.gestion.org/economia-empresa/creacion-de-empresas/2824/las-finanzas-en-las-pymes/>

Vilca Roque, Sofia Delia (2016). Tesis post grado “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro prendas de vestir del distrito de Juliaca, provincia de san Román, periodo 2013-2014.” Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas - Escuela Profesional de Contabilidad. (Citado 12 de 01 del 2017). Disponible:  
<http://tesis.uladech.edu.pe/handle/123456789/45>

SUNAT:

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ds009-2003.pdf>

[http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS\\_008\\_2008\\_TR.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/normasLegales/DS_008_2008_TR.pdf)

#### Anexo 4: Matriz de Consistencia

“Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSION	PREGUNTAS	METODOLOGÍA	
General	General		Independiente		Edad	Investigación: tipo cuantitativo	
¿Cómo ha incidido el financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016?	Determinar la incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.	El financiamiento está relacionado con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.	Financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016	Representantes	Sexo		
					Grado de instrucción		
					Profesión		
					Ocupación	descriptivo, correlacional.	
	Específico	Específica	- La capacitación está relacionada con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San		Financiamiento	Tiempo de la empresa en el rubro	
						¿la empresa es formal?	Diseño: No experimental
						Número de trabajadores permanentes	Esquema
						Número de trabajadores eventuales	M → O
	Describir las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de					¿Cómo financia su actividad operativa?:	Donde:
						Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidades bancaria recurre para obtener financiamiento?: (especificar el nombre de la entidad)	M = Muestra conformada por las MYPEs encuestadas.
¿Qué tasa interés mensual paga?.....Entidad bancaria, (especificar el nombre de la entidad):.....						O = Observación de las variables: Financiamiento, capacitación, rentabilidad.	

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSION	PREGUNTAS	METODOLOGÍA
	San Juan Bautista, 2016.	Juan Bautista, 2016.			Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidad no bancaria recurre para obtener financiamiento?: (especificar el nombre de la entidad) .....	
					¿Qué tasa interés mensual paga? Entidad no bancaria, (especificar el nombre).	Población: 10 MYPES
					¿Qué tasa interés mensual paga a prestamistas o usureros?	
					¿Qué intermediario financiero le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito?	Muestra: 100% de la población
					¿Los créditos otorgados fueron en los montos solicitados?	
					Monto Promedio de crédito otorgado	Técnica: Encuesta
					Tiempo del crédito solicitado	
					En qué fue invertido el crédito financiero solicitado	Instrumento: cuestionario
	Describir las características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016.		Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016	Capacitación	¿Recibió Ud. capacitación para el otorgamiento del crédito financiero?	Análisis: Univariado – bivariado.
					¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. en el último año?	$\bar{X}$ y %
					Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó Ud.?	
					El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?	Coefficiente de correlación Pearson: $0 \leq r \leq 1$

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSION	PREGUNTAS	METODOLOGÍA
	Determinar la relación del financiamiento con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016		Dependiente		Si la respuesta es sí indique la cantidad de cursos ¿En qué años recibió más capacitación? Considera Ud. que la capacitación como empresario es una inversión Considera Ud. que la capacitación de su personal es relevante para su empresa ¿En qué temas se capacitaron sus trabajadores?	
	Determinar la relación de la capacitación con la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016		Rentabilidad de las Mype	Rentabilidad	¿Cree que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad de su empresa? ¿Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa? ¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en el último año? ¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en el último año?	

## Anexo 5: Instrumento de Recolección de datos (Encuesta)



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

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

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación, cuyo objetivo es conocer la incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el distrito de San Juan Bautista, 2016, se le agradece por anticipado la información veraz que nos proporcione. Sus respuestas anónimas se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo servirán para fines académicos y de investigación.

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

### I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MYPE:

- 1.1 Edad del representante legal de la empresa: De 18 a 29 años ( ) De  
30 a 44 años ( ) De 45 a 64 años ( ) Más de 65 años ( )
- 1.2 Sexo: Masculino (....) Femenino (....).
- 1.3 Grado de instrucción: Ninguno (....) Primaria completa (....)  
Primaria Incompleta (....) Secundaria completa (....) Secundaria  
Incompleta (....) Superior universitaria completa (....) Superior

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

1.4 Profesión.....

1.5 Ocupación u oficio.....

## II PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPEs:

2.1 Tiempo de la empresa en el rubro: de 1 a 5 años ( ) de 6 a 10 años ( ) de 11 a 20 años ( ) más de 21 años ( )

2.2 ¿la empresa es formal?: Sí: (....) No: (....)

2.3 Número de trabajadores permanentes: de 1 a 5 personas ( ) de 6 a 10 personas ( ) de 11 a 20 personas ( ) más de 21 personas ( )

2.4. Número de trabajadores eventuales: de 1 a 5 personas ( ) de 6 a 10 personas ( ) de 11 a 20 personas ( ) más de 21 personas ( )

## III. DEL FINANCIAMIENTO DE LAS MYPEs:

3.1 ¿Cómo financia su actividad operativa?: Con financiamiento propio (autofinanciamiento): (....) Con financiamiento de terceros: (....)

3.2 Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidades bancaria recurre para obtener financiamiento?: (especificar el nombre de la entidad) .....

3.3 ¿Qué tasa interés mensual paga?.....Entidad bancaria, (especificar el nombre de la entidad):.....

3.4 Si el financiamiento es de terceros: ¿A qué entidad no bancaria recurre para obtener financiamiento?: (especificar el nombre de la entidad) .....

- 3.5 ¿Qué tasa interés mensual paga? Entidad no bancaria, (especificar el nombre).
- 3.6 ¿Qué tasa interés mensual paga a prestamistas o usureros? (....).
- 3.7 ¿Qué intermediario financiero le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito? Las entidades bancarias (....) -Las entidades no bancarias. (....) – Los prestamistas usureros (....)
- 3.8 ¿Los créditos otorgados fueron en los montos solicitados? Si (.) No ( )
- 3.9 Monto Promedio de crédito otorgado: .....
- 3.10 Tiempo del crédito solicitado: El crédito fue de corto plazo: (....)  
Largo plazo: (....)
- 3.11 ¿En qué fue invertido el crédito financiero solicitado? En Capital de trabajo (%)..... Mejoramiento y/o ampliación del local (%)..... Activos fijos (%)..... Programa de capacitación (%)..... Otros - Especificar: (%) .....

#### IV DE LA CAPACITACIÓN A LAS MYPEs:

- 4.1 ¿Recibió Ud. capacitación para el otorgamiento del crédito financiero?: Si (....) No (....)
- 4.2 ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. en el último año?  
Uno (....) Dos (....) Tres (....) Cuatro (....) Más de 4 (....)
- 4.3 Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó Ud.?  
Inversión del crédito financiero (....) Manejo empresarial (....)  
Administración de recursos humanos (....) Marketing Empresarial (....)  
(....) Otro: especificar.....

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

Si (....) No (....)

4.5. Si la respuesta es sí indique la cantidad de cursos: 1 curso (....) 2 cursos

(....) 3 cursos (....) Más de 3 cursos (....)

4.6 ¿En qué años recibió más capacitación? (.....)

4.7 ¿Considera Ud. que la capacitación como empresario es una inversión?

Si (....) No (....)

4.8. ¿Considera Ud. que la capacitación de su personal es relevante para su

empresa? Si (....) No (....)

4.9. ¿En qué temas se capacitaron sus trabajadores? Gestión Empresarial

(....) Manejo eficiente del microcrédito (....) Gestión Financiera

(....) Prestación de mejor servicio al cliente (....) Otros:

especificar.....

## V. PERCEPCIÓN DE LA RENTABILIDAD DE LAS MYPE:

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

Si (....) No (....)

5.2 ¿Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa? Si (....)

No (....)

5.3 ¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en el último

año?: Si (....) No (....)

5.4 ¿Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en el último

año? Si (....) No (....)

San Juan, diciembre del 2016

### ANEXO 6: Base de Datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	t
1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	3	1	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	2	
2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	4	4	4	4	2	3	1	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	2	
3	3	1	4	3	1	3	1	1	1	1	4	4	4	4	2	3	1	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	4	2	1	1	2	
4	4	1	4	3	2	3	1	1	1	1	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2	4	1	1	1	1	1	4	2	1	1	2	
5	4	1	4	3	2	3	1	1	1	1	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2	4	1	1	1	1	1	4	2	1	1	2	
6	2	1	4	1	2	3	1	1	1	1	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2	4	1	1	1	1	1	4	2	1	1	2	
7	3	1	4	1	2	3	1	1	1	1	4	4	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	4	1	1	1	2	1	4	2	1	1	2	
8	3	1	4	1	3	3	1	1	1	1	4	4	4	4	2	1	2	2	1	1	2	1	4	1	1	1	2	1	4	1	1	2	1	
9	1	1	4	1	1	3	1	1	1	2	4	4	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
10	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	

## ANEXO 7: Tabla de Correlación y Fiabilidad

P1	1	-.218	.327	.703	.477	.175	-.218	-.218	-.218	-.600	.218	.218	.633	.633	.218	.230	.190	.190	.406	.429	.190	.327	.190	-.218	-.218	-.218	.048	-.218	.582	.327	-.218	-.429	.327	
P2	-.218	1	.167	.111	.156	.535	1,000	1,000	1,000	.667	-1,000	-1,000	-.488	-.488	.111	-.302	.218	.218	-.207	-.509	.218	.167	.218	1,000	1,000	1,000	.509	1,000	.111	.167	1,000	.509	.167	
P3	.327	.167	1	.389	.547	.863	.167	.167	.167	.250	-.167	-.167	-.244	-.244	.667	-.302	.764	-.327	-.310	-.327	.764	-.250	.764	.167	.167	.167	.327	.167	-.167	-.250	.167	.327	-.250	
P4	.703	.111	.389	1	.017	.356	.111	.111	.111	-.111	-.111	-.111	.163	.163	.253	.302	.024	.509	.345	.267	.024	.389	.024	.111	.111	.111	-.267	.111	.253	.389	.111	-.267	.389	
P5	.477	.156	.547	.017	1	.501	.156	.156	.156	-.156	-.156	-.156	.229	.229	.364	-.518	.716	-.307	-.291	-.307	.716	-.234	.716	.156	.156	.156	.648	.156	.364	-.234	.156	.307	-.234	
P6	.175	.535	.863	.356	.501	1	.535	.535	.535	.468	-.535	-.535	-.391	-.391	.802	-.363	.700	-.175	-.331	-.467	.700	-.134	.700	.535	.535	.535	.467	.535	-.089	-.134	.535	.467	-.134	
P7	-.218	1,000	.167	.111	.156	.535	1	1,000	1,000	.667	-1,000	-1,000	-.488	-.488	.111	-.302	.218	.218	-.207	-.509	.218	.167	.218	1,000	1,000	1,000	.509	1,000	.111	.167	1,000	.509	.167	
P8	-.218	1,000	.167	.111	.156	.535	1,000	1	1,000	.667	-1,000	-1,000	-.488	-.488	.111	-.302	.218	.218	-.207	-.509	.218	.167	.218	1,000	1,000	1,000	.509	1,000	.111	.167	1,000	.509	.167	
P9	-.218	1,000	.167	.111	.156	.535	1,000	1,000	1	.667	-1,000	-1,000	-.488	-.488	.111	-.302	.218	.218	-.207	-.509	.218	.167	.218	1,000	1,000	1,000	.509	1,000	.111	.167	1,000	.509	.167	
P10	-.600	.667	.250	-.111	-.156	.468	.667	.667	.667	1	-.667	-.667	-.376	-.376	.167	-.452	.327	-.218	-.620	-.764	.327	-.375	.327	.667	.667	.667	.218	.667	-.667	-.375	.667	.764	-.375	
P11	.218	-1,000	-.167	-.111	-.156	-.535	-1,000	-1,000	-1,000	-.667	1	1,000	.488	.488	-.111	.302	-.218	-.218	.207	.509	-.218	-.167	-.218	-1,000	-1,000	-1,000	-.509	-1,000	-.111	-.167	-1,000	-.509	-.167	
P12	.218	-1,000	-.167	-.111	-.156	-.535	-1,000	-1,000	-1,000	-.667	1,000	1	.488	.488	-.111	.302	-.218	-.218	.207	.509	-.218	-.167	-.218	-1,000	-1,000	-1,000	-.509	-1,000	-.111	-.167	-1,000	-.509	-.167	
P13	.633	-.488	-.244	.163	.229	-.391	-.488	-.488	-.488	-.376	.488	.488	1	1,000	-.163	.441	-.319	.319	.666	.745	-.319	.488	-.319	-.488	-.488	-.488	-.106	-.488	.813	.488	-.488	-.745	.488	
P14	.633	-.488	-.244	.163	.229	-.391	-.488	-.488	-.488	-.376	.488	.488	1,000	1	-.163	.441	-.319	.319	.666	.745	-.319	.488	-.319	-.488	-.488	-.488	-.106	-.488	.813	.488	-.488	-.745	.488	
P15	.218	.111	.667	.253	.364	.802	.111	.111	.111	.167	-.111	-.111	-.163	-.163	1	-.201	.509	-.218	-.207	-.218	.509	-.167	.509	.111	.111	.111	.218	.111	-.111	-.167	.111	.218	-.167	
P16	.230	-.302	-.302	.302	-.518	-.363	-.302	-.302	-.302	-.452	.302	.302	.441	.441	-.201	1	-.395	.592	.335	.321	-.395	.829	-.395	-.302	-.302	-.302	-.302	-.592	-.302	.302	.829	-.302	-.321	.829
P17	.190	.218	.764	.024	.716	.700	.218	.218	.218	.327	-.218	-.218	-.319	-.319	.509	.395	1	-.429	-.406	-.429	1,000	-.327	1,000	.218	.218	.218	.429	.218	-.218	-.327	.218	.429	-.327	
P18	.190	.218	-.327	.509	-.307	-.175	.218	.218	.218	-.218	-.218	-.218	.319	.319	-.218	.592	-.429	1	.677	.524	-.429	.764	-.429	.218	.218	.218	-.524	.218	.509	.764	.218	-.524	.764	
P19	.406	-.207	-.310	.345	-.291	-.331	-.207	-.207	-.207	-.620	.207	.207	.666	.666	-.207	.335	-.406	.677	1	.947	-.406	.330	-.406	-.207	-.207	-.207	-.406	-.207	.620	.330	-.207	-.947	.330	
P20	.429	-.509	-.327	.267	-.307	-.467	-.509	-.509	-.509	-.764	.509	.509	.745	.745	-.218	.921	-.429	.524	.947	1	-.429	.764	-.429	-.509	-.509	-.509	-.524	-.509	.509	.764	-.509	-1,000	.764	
P21	.190	.218	.764	.024	.716	.700	.218	.218	.218	.327	-.218	-.218	-.319	-.319	.509	.395	1,000	-.429	-.406	-.429	1	-.327	1,000	.218	.218	.218	.429	.218	-.218	-.327	.218	.429	-.327	
P22	.327	.167	-.250	.389	-.234	-.134	.167	.167	.167	-.375	-.167	-.167	.488	.488	-.167	.829	-.327	.764	.330	.764	-.327	1	-.327	.167	.167	.167	-.218	.167	.667	1,000	.167	.764	1,000	
P23	.190	.218	.764	.024	.716	.700	.218	.218	.218	.327	-.218	-.218	-.319	-.319	.509	.395	1,000	-.429	-.406	-.429	1,000	-.327	1	.218	.218	.218	.429	.218	-.218	-.327	.218	.429	-.327	
P24	-.218	1,000	.167	.111	.156	.535	1,000	1,000	1,000	.667	-1,000	-1,000	-.488	-.488	.111	-.302	.218	.218	-.207	-.509	.218	.167	.218	1,000	1,000	1,000	.509	1,000	.111	.167	1,000	.509	.167	
P25	-.218	1,000	.167	.111	.156	.535	1,000	1,000	1,000	.667	-1,000	-1,000	-.488	-.488	.111	-.302	.218	.218	-.207	-.509	.218	.167	.218	1,000	1,000	1,000	.509	1,000	.111	.167	1,000	.509	.167	
P26	-.218	1,000	.167	.111	.156	.535	1,000	1,000	1,000	.667	-1,000	-1,000	-.488	-.488	.111	-.302	.218	.218	-.207	-.509	.218	.167	.218	1,000	1,000	1	.509	1,000	.111	.167	1,000	.509	.167	
P27	.048	.509	.327	-.267	.648	.467	.509	.509	.509	.218	-.509	-.509	-.106	-.106	.218	-.592	.429	-.524	-.406	-.524	.429	-.218	.429	.509	.509	.509	1	.509	.218	-.218	.509	.524	-.218	
P28	-.218	1,000	.167	.111	.156	.535	1,000	1,000	1,000	.667	-1,000	-1,000	-.488	-.488	.111	-.302	.218	.218	-.207	-.509	.218	.167	.218	1,000	1,000	1,000	.509	1,000	.111	.167	1,000	.509	.167	
P29	.582	.111	-.167	.253	.364	-.089	.111	.111	.111	-.667	-.111	-.111	.813	.813	-.111	.302	-.218	.509	.620	.509	-.218	.667	-.218	.111	.111	.111	.218	.111	1	.667	.111	-.509	.667	
P30	.327	.167	-.250	.389	-.234	-.134	.167	.167	.167	-.375	-.167	-.167	.488	.488	-.167	.829	-.327	.764	.330	.764	-.327	1,000	-.327	.167	.167	.167	-.218	.167	.667	1	.167	.764	1,000	
P31	-.218	1,000	.167	.111	.156	.535	1,000	1,000	1,000	.667	-1,000	-1,000	-.488	-.488	.111	-.302	.218	.218	-.207	-.509	.218	.167	.218	1,000	1,000	1,000	.509	1,000	.111	.167	1	.509	.167	
P32	-.429	.509	.327	-.267	.307	.467	.509	.509	.509	.764	-.509	-.509	-.745	-.745	.218	-.321	.429	-.524	-.347	-1,000	.429	-.764	.429	.509	.509	.509	.524	.509	-.509	-.764	.509	1	-.764	
P33	.327	.167	-.250	.389	-.234	-.134	.167	.167	.167	-.375	-.167	-.167	.488	.488	-.167	.829	-.327	.764	.330	.764	-.327	1,000	-.327	.167	.167	.167	-.218	.167	.667	1,000	.167	-.764	1	

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,767	33