

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE  
CHIMBOTE**



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TÍTULO:**

“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018”

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

**AUTOR:**

Bach. López Fernández, Mayk Junior

**ASESOR:**

Mg. CPCC. Arévalo Pérez Romel

**PUCALLPA – PERÚ 2018**

## **1. Título de la tesis**

“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018”

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO**

---

**Mg. CPCC. MONTOYA TORRES SILVIA VIRGINIA**

**Presidente**

---

**Mg. CPCC. LÓPEZ SOUZA JOSÉ LUIS ALBERTO**

**Secretario**

---

**Mg. CPCC. VILCA RAMÍREZ FERNANDO**

**Miembro**

---

**Mg. CPCC. ROMEL AREVALO PEREZ**

**Asesor**

---

## **DEDICATORIA**

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

## **RESUMEN Y ABSTRACT**

### **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018. La investigación fue descriptiva, debido a que solo se limitó a describir las principales características de las variables en estudio, para llevar a cabo se trabajó con una población de 70 y una muestra de 70 microempresas a quienes se aplicó un cuestionario de 36 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los empresarios de las micro y pequeñas empresas; En la tabla y figura N°1 se observa que la edad de los representantes, el 58% tiene entre 30\_44 años; En la tabla y figura N°2 se observa que el 92% son de sexo femenino; En la tabla y figura N°3 se observa que el 58% tiene el grado de Superior no Universitario incompleto; En la tabla y figura N°4 se observa que el 67% son convivientes; En la tabla y figura N°5 se observa que el 100% se dedica al comercio, quedando demostrado que están enfocados netamente al rubro de hospedajes; Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas; Según la tabla y grafico N°6 se observa que el 75% se dedica hace más de 3 años; En la tabla y figura N°7 se observa que el 73% afirma que cuenta con al menos 3 trabajadores; En la tabla y figura N°8 se observa que el 75% tiene al menos 3 trabajadores eventuales; En la tabla y figura N° 9 se observa que de los representantes encuestados el 100% son formales; Según la tabla y figura N°10 se observa que el 100% afirma que es la obtención de ganancias siendo la principal prioridad de las empresas; En la tabla y gráfica N°11 se observa que el

100% afirma la importancia en la que se debe encontrar la empresa; En la tabla y figura N°12 se observa que el 100% considera que la aplicación de tecnología es importante ya que permite que los clientes puedan sentirse cómodos con la atención brindada y puedan disfrutar de la hospitalidad; Respecto al Financiamiento de las micro y pequeñas empresas; Según se observa en la tabla y grafico N°13 se observa que, el 67% menciona haber recurrido a financiamiento propio ya que cuentan con la economía necesaria; En la tabla y figura N°14 se observa que el 58% lo solicito en Entidades Bancarias; En la tabla y figura N° 15 se observa que el 88% lo obtuvieron en las Entidades Bancarias; En la tabla y figura N° 16 se observa que el 67% lo solicito en Caja Huancayo; En la tabla y figura N°17 se observa que el 82% realiza un pago de 13% anual; Según la tabla y figura N° 18 se observa que el 75% que se le otorgaron los montos solicitados; Se observa que en la tabla y figura N°19 el 67% solicito un monto aproximado entre s/.10,500\_s/.30.000; En la tabla y figura N° 20 se observa que el 77% lo solicito a Corto Plazo; Según la tabla y figura N° 21 se observa que el 73% lo invirtió en Mejoramiento y/o ampliación de local; Respecto a la Capacitación de las micro y pequeñas empresas; En la tabla y figura N° 22 se observa que el 85% no obtuvo una capacitación para que se le otorgara el crédito financiero; En la tabla y figura N° 23 se observa que el 67% afirma que tuvo capacitación en Manejo empresarial; En la tabla y figura N° 24 se observa que el 100% afirma haber tenido alguna capacitación con la finalidad de mejorar las aptitudes de los trabajadores; En la tabla y figura N° 25 se observa que el 73% tuvo al menos 1 vez un curso de capacitación; En la tabla y figura N° 26 se observa que el 100% considera muy importante la capacitación; En la tabla y figura N° 27 se observa que el 100% considera

relevante la capacitación; En la tabla y figura N° 28 se observa que el 100% de las personas encuestadas menciona las capacitaciones mejoran el rendimiento de los trabajadores y la imagen empresarial de la atención; En la tabla y figura N° 29 se observa que el 58% menciona que no ha brindado capacitación a sus trabajadores; En la tabla y figura N°30 se observa que el 100% menciona haber estar enfocado a la necesidad empresarial siendo un pilar fundamental dentro de la organización; Respecto a la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas; En la tabla y figura N° 31 se observa que el 82% afirma que se mejoró la rentabilidad de la empresa mientras que solo el 18% menciona que no mejoró; En la tabla y figura N°32 se observa que el 87% menciona que ha mejorado la rentabilidad generando una mejor rentabilidad; En la tabla y figura N° 33 se observa que el 80% afirma que la rentabilidad fue mejor en año pasado y que genero las expectativas esperadas; En la tabla y figura N° 34 se observa que el 73% afirma que no si ha disminuido; En la tabla y figura N° 35 se observa que el 100% afirma que se ha aplicado todas las técnicas e instrumentos con la finalidad de tener una mejora en cuanto a la rentabilidad; En la tabla y figura N° 36 se observa que el 100% afirma que la zona es muy importante para mejorar la rentabilidad de los negocios.

**Palabra Clave:** Financiamiento, capacitación y rentabilidad.

## ABSTRACT

The main objective of this research work was to describe the main characteristics of financing, training and profitability of micro and small enterprises in the service sector, lodging sector of the district of Yarinacocha, 2018. The research was descriptive, because it was only limited to describe the main characteristics of the variables under study, to carry out a population of 70 and a sample of 70 micro-companies to which a questionnaire of 36 questions was applied, using the survey technique, obtaining the following results: Regarding entrepreneurs of micro and small businesses; In the table and figure N ° 1 it is observed that the age of the representatives, 58% have between 30\_44 years; In the table and figure N ° 2 it is observed that 92% are female; In the table and figure N ° 3 it is observed that 58% have the degree of incomplete Superior University; In the table and figure N ° 4 it is observed that 67% are cohabitants; In the table and figure N ° 5 it is observed that 100% is dedicated to trade, being demonstrated that they are clearly focused on the lodging business; Regarding the characteristics of micro and small companies; According to the table and graph N ° 6 it is observed that 75% is dedicated more than 3 years ago; In the table and figure N ° 7 it is observed that 73% affirm that it has at least 3 workers; In the table and figure N ° 8 it is observed that 75% have at least 3 casual workers; In the table and figure N ° 9 it is observed that of the representatives surveyed 100% are formal; According to the table and figure N ° 10 it is observed that 100% affirm that it is the obtaining of profits being the main priority of the companies; In the table and graph N ° 11 it is observed that 100% affirms the importance in which the company must be found; In the table and figure N ° 12 it is observed that 100% consider that the application of technology is important since it allows that the clients can feel comfortable with the attention provided and can enjoy

the hospitality; Regarding the Financing of micro and small companies; As can be seen in the table and graph No. 13, it can be seen that 67% mentioned having used their own financing because they have the necessary economy; In the table and figure N ° 14 it is observed that 58% requested it in Banking Entities; In the table and figure N ° 15 it is observed that 88% obtained it in the Banking Entities; In the table and figure N ° 16 it is observed that 67% requested it in Caja Huancayo; In the table and figure N ° 17 it is observed that 82% make a payment of 13% per year; According to the table and figure N ° 18 it is observed that the 75% that were granted the amounts requested; It is observed that in table and figure No. 19, 67% requested an approximate amount between s / .10,500\_s / .30,000; In the table and figure N ° 20 it is observed that 77% requested it to Short Term; According to the table and figure N ° 21 it is observed that 73% invested in Improvement and / or expansion of the premises; Regarding the Training of micro and small companies; In the table and figure N ° 22 it is observed that 85% did not obtain training to be granted financial credit; In the table and figure N ° 23 it is observed that 67% affirm that they had training in Business Management; In the table and figure N ° 24 it is observed that 100% affirm to have had some training with the purpose of improving the aptitudes of the workers; The table and figure N ° 25 show that 73% had at least one training course; In the table and figure N ° 26 it is observed that 100% consider the training; In the table and figure N ° 27 it is observed that 100% considers training relevant; In the table and figure N ° 28 it is observed that 100% of the people surveyed mentioned the training, improve the performance of the workers and the business image of the service; In the table and figure N ° 29 it is observed that 58% mentions that they have not provided training to their workers; In the table and figure N ° 30 it is observed that 100% mentions having been focused on the business need being a

fundamental pillar within the organization; Regarding the profitability of micro and small businesses; In the table and figure N ° 31 it is observed that 82% affirm that the profitability of the company was improved while only 18% mentioned that it did not improve; In the table and figure N ° 32 it is observed that 87% mentions that profitability has improved, generating a better profitability; In the table and figure N ° 33 it is observed that 80% affirms that the profitability was better in the past year and that it generated the expected expectations; In the table and figure N ° 34 it is observed that 73% affirm that it has not decreased; In the table and figure N ° 35 it is observed that 100% affirm that all the techniques and instruments have been applied in order to have an improvement in terms of profitability; In the table and figure N ° 36 it is observed that 100% affirm that the zone is very important to improve the profitability of the businesses.

**Keyword:** Financing, training and profitability.

<b>INDICE</b>	<b>Pág.</b>
Título de tesis	ii
Hoja de firma de jurado	iii
Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
Resumen y abstract	v
Índice	xi
Índice de tablas	xiii
Índice de figuras	xv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>17</b>
<b>II. REVISIÓN LITERARIA</b>	<b>19</b>
2.1 Planteamiento de la Investigación	19
2.2 Enunciado del Problema	20
2.3 Objetivos de la Investigación	20
2.4 Objetivo General	20
2.5 Objetivos Específicos	20
2.6 Justificación de la Investigación	21
2.7 Marco Teórico Conceptual	22
2.8 Antecedentes	22
2.8.1 Internacional	22

2.8.2 Nacional	24
2.8.3 Regional	32
2.8.4 Local	33
2.9 Bases Teóricas de la Investigación	34
2.10 Teoría del Financiamiento	34
2.11 Teoría de la Capacitación	35
2.12 Teoría de la Rentabilidad	39
2.13 Marco Conceptual	40
2.14 Definición del Financiamiento	40
2.15 Definición de Capacitación	41
2.16 Definición de las micro y pequeñas empresas	41
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>47</b>
3.1. Diseño de la investigación	47
3.2. Población y muestra	50
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	50
3.4. Técnica e instrumentos	53
3.5. Matriz de consistencia	55
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>62</b>
4.1. Resultados	62

4.2. Análisis de resultados	98
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	102
Referencias bibliográficas	108
<b>ANEXOS</b>	114
- Carátula	115
- Artículo científico (Resumen y Abstract)	116
- Declaración Jurada del Artículo Científico	145
- Matriz de Consistencia	146
- Instrumentos de Recolección (encuestas)	151
- Tabla de Fiabilidad	158
Base de datos de las encuestas	160
<b>INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS</b>	<b>Pág</b>
Tabla 1 Edad de los representantes de las mypes	62
Tabla 2 Sexo de los representantes de las mypes	63
Tabla 3 Grado de instrucción de los representantes de las mypes	64
Tabla 4 Estado civil de los representantes de las mypes	65
Tabla 5 Profesión u ocupación de los representantes de las mypes	66
Tabla 6 Tiempo en el rubro los representantes de las mypes	67
Tabla 7 Número de trabajadores permanentes en las mypes	68
Tabla 8 Número de trabajadores eventuales en las mypes	69
Tabla 9 Formalidad de las micro y pequeñas empresas	70
Tabla 10 Importancia de la ubicación estratégica de las mypes	71
Tabla 11 Importancia de la ubicación estratégica de las mypes	72

Tabla 12 Aplicación de tecnología en las micro y pequeñas empresas	73
Tabla 13 Financiamiento de su actividad productiva de las mypes	74
Tabla 14 Entidades que recurre para obtener financiamiento de las mypes	75
Tabla 15 Entidades financieras que les otorga mayores facilidades a las mypes	76
Tabla 16 Nombre de la institución financiera	77
Tabla 17 Tasa de interés mensual que pagó las micro y pequeñas empresas	78
Tabla 18 Se otorgaron los montos solicitados a las mypes	79
Tabla 19 Monto promedio del crédito otorgado a las mypes	80
Tabla 20 Tiempo del crédito solicitado a las mypes	81
Tabla 21 En que fue invertido el crédito solicitado en las mypes	82
Tabla 22 Recibió capacitación para el otorgamiento de crédito de las mypes	83
Tabla 23 Tipos de cursos que participo para el desarrollo de las mypes	84
Tabla 24 Recibió capacitación el personal de las mypes	85
Tabla 25 Cantidad de cursos que participó en el desarrollo de las mypes	86
Tabla 26 La capacitación es una inversión en las mypes	87
Tabla 27 Es relevante la capacitación en las mypes	88
Tabla 28 Le genera beneficios la capacitación en las mypes	89
Tabla 29 En el presente año ha brindado capacitación a las mypes	90
Tabla 30 La capacitación enfocado a la necesidad de las mypes	91
Tabla 31 El financiamiento ha mejorado la rentabilidad en las mypes	92
Tabla 32 La capacitación ha mejorado la rentabilidad en las mypes	93
Tabla 33 La rentabilidad fue mejor el año 2017 en las mypes	94
Tabla 34 La rentabilidad ha disminuido en el presente año en las mypes	95
Tabla 35 Se ha aplicado todos los instrumentos en las mypes	96
Tabla 36 La zona ayuda a mejorar la rentabilidad de las mypes	97

<b>Figuras</b>	<b>Pág</b>
Figura 1 Edad de los representantes de las mypes	62
Figura 2 Sexo de los representantes de las mypes	63
Figura 3 Grado de instrucción de los representantes de las mypes	64
Figura 4 Estado civil de los representantes de las mypes	65
Figura 5 Profesión u ocupación de los representantes de las mypes	66
Figura 6 Tiempo en el rubro los representantes de las mypes	67
Figura 7 Número de trabajadores permanentes en las mypes	68
Figura 8 Número de trabajadores eventuales en las mypes	69
Figura 9 Formalidad de las micro y pequeñas empresas	70
Figura 10 Importancia de la ubicación estratégica de las mypes	71
Figura 11 Importancia de la ubicación estratégica de las mypes	72
Figura 12 Aplicación de tecnología en las micro y pequeñas empresas	73
Figura 13 Financiamiento de su actividad productiva de las mypes	74
Figura 14 Entidades que recurre para obtener financiamiento de las mypes	75
Figura 15 Entidades financieras que les otorga mayores facilidades a las mypes	76
Figura 16 Nombre de la institución financiera	77
Figura 17 Tasa de interés mensual que pagó las micro y pequeñas empresas	78
Figura 18 Se otorgaron los montos solicitados a las mypes	79
Figura 19 Monto promedio del crédito otorgado a las mypes	80
Figura 20 Tiempo del crédito solicitado a las mypes	81
Figura 21 En que fue invertido el crédito solicitado en las mypes	82
Figura 22 Recibió capacitación para el otorgamiento de crédito de las mypes	83
Figura 23 Tipos de cursos que participo para el desarrollo de las mypes	84
Figura 24 Recibió capacitación el personal de las mypes	85

Figura 25 Cantidad de cursos que participó en el desarrollo de las mypes	86
Figura 26 La capacitación es una inversión en las mypes	87
Figura 27 Es relevante la capacitación en las mypes	88
Figura 28 Le genera beneficios la capacitación en las mypes	89
Figura 29 En el presente año ha brindado capacitación a las mypes	90
Figura 30 La capacitación enfocado a la necesidad de las mypes	91
Figura 31 El financiamiento ha mejorado la rentabilidad en las mypes	92
Figura 32 La capacitación ha mejorado la rentabilidad en las mypes	93
Figura 33 La rentabilidad fue mejor el año 2017 en las mypes	94
Figura 34 La rentabilidad ha disminuido en el presente año en las mypes	95
Figura 35 Se ha aplicado todos los instrumentos en las mypes	96
Figura 36 La zona ayuda a mejorar la rentabilidad de las mypes	97

## **I. INTRODUCCIÓN**

La razón de la presente investigación tiene como finalidad la investigación del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018 fue plantear la importancia económica y social que actualmente muestran las micro y pequeñas empresas en adelante (Mypes) en el contexto del mundo globalizado; generan importantes ingresos a las economías de los países y otorgan trabajo a la población económicamente activa, sin embargo, a pesar de todo, el empleo que aportan las Mypes son de muy mala calidad (en términos de productividad, ingresos y condiciones de trabajo) debido, entre otros, a su inadecuada inserción en las economías de los países.

En los últimos años hemos avanzado progresivamente a rangos muy altos en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas. Los especialistas estiman que existen millones de microempresarios y pequeños empresarios en el mundo, dichas empresas se clasifican en distintos rubros tanto empresas comerciales como de servicios, las cuales se desarrollan en los distintos países y sus respectivas regiones: Costa, Sierra y Selva.

En el país, el 98% de los establecimientos se encuentran representados por las micro y pequeñas empresas, sin embargo el 93% son microempresas con bajos volúmenes de ventas anuales, mucho menores a las 150 UIT establecidas por la ley de la Mype, por ello si queremos que éstas se desarrollen y generen nuevos empleos es necesario que se conozcan las características de las formas de cómo obtener un buen financiamiento, la búsqueda de información, productos, condiciones, requerimientos, ya que para la mayoría de los microempresarios uno de los principales problemas que tiene que enfrentar es la del financiamiento ya

sea para poder iniciar el negocio, superar el déficit de caja o para poder expandir sus actividades; el financiamiento no es sin embargo, el único elemento crítico faltante para el desarrollo de una micro y pequeñas empresas.

Es por ello la importancia de la capacitación especializada y constante tanto de los propietarios de la microempresa como de los trabajadores en temas de gerencia y marketing y diagnósticos de la situación empresarial, como la capacitación necesaria del personal por lo que será un objetivo importante con miras a un cambio acelerado que venimos afrontando, los pilares serán fundamentales para el sostenimiento, fortalecimiento y crecimiento de las empresas.

Puesto que, las micro y pequeñas empresas en la región Ucayali a través de los años han incrementado su participación en los diferentes sectores productivos, uno de ellos es el sector-hospedajes, hoy en día constituyen uno de los motores principales de la actividad económica regional y nacional. Líneas arriba se ha demostrado la importancia que tiene el financiamiento y la capacitación en el desarrollo y crecimiento de las micro y pequeñas empresas, en cuanto a rentabilidad. Sin embargo, a nivel del ámbito de estudio se desconoció las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas en estudio, por ejemplo se desconoció si dichas micro y pequeñas empresas acceden o no al financiamiento, si lo hacen, a que sistema financiero recurren, que tipo de interés pagan, etc. Asimismo se desconoció si tienen acceso o no a programas de capacitación, si capacitan a su personal, etc. Finalmente, se desconoció si dichas micro y pequeñas empresas han sido rentables o no, en estos últimos años.

## **II. REVISIÓN LITERARIA**

### **2.1 Planteamiento de la investigación**

#### **Caracterización del problema**

A lo largo de la historia las micro y pequeñas empresas hoteleras han jugado un papel preponderante para el desarrollo y el crecimiento de las sociedades.

Por otro lado en el siglo XVIII, luego de la conquista, virreinato e independencia del Perú, el servicio de hotelería era muy escasa. Los Hoteles se encuentran mayormente en los Centro Histórico de Lima y cerca de rutas comerciales, camino a las principales provincias del Perú (Trujillo, Piura, Cajamarca, Arequipa y Cusco). También había hospedajes cerca de los puertos, ya que en siglos pasados los viajes se hacían por vía marítima por falta de carreteras. Los hoteles se les conocían con el nombre de hospedaje, alojamientos, casa de reposo o pensión. En aquel entonces las habitaciones eran rústicas, no contaban con baño personal.

En la actualidad nadie duda que la Industria de la Hotelería y el Turismo es una de las más importantes del mundo e inclusive para muchos países esta representa la principal fuente de recursos para su PBI (España, Rep. Dominicana, México, etc.), generando fuentes de empleo y oportunidades de desarrollo. “Según la información proveniente de los países que disponen de datos estadísticos, se estimado la contribución de nuestro turismo mundial al producto interior bruto (PIB) se encontraría alrededor del 5%. La contribución del turismo al empleo tiende a ser ligeramente superior en términos relativos y se estima en torno al 6-7% del total de puestos de

trabajo. Para economías adelantadas y diversificadas, la contribución del turismo al PBI varía aproximadamente entre el 2% para países en los que el turismo es comparativamente un sector pequeño y más del 10% para los países en los que el turismo es un sector fundamental de su economía. Para aquellos países en progreso de desarrollo, el turismo es esencial, y tiende a tener mayor importancia siendo en muchos casos la base de la economía local”.

Por estas razones, entre otras, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

## **2.2 Enunciado del problema:**

¿Cuáles son las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018?

## **2.3 Objetivos de la Investigación**

### **2.4 Objetivo general:**

- Determinar y describir las principales características del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.

### **2.5 Objetivos específicos:**

- Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.

- Describir las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.
- Describir las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.
- Describir las principales características de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.

## **2.6 Justificación de la investigación**

El estudio es importante porque nos permitirá conocer a nivel exploratorio y descriptivo la relación del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018; es decir, nos permitirá conocer las principales características del rubro anterior mencionado. Así mismo, la investigación también se justifica porque nos permitirá tener ideas mucho más acertadas de cómo opera el financiamiento así como la capacitación en el accionar de las micro y pequeñas empresas del sector en estudio.

También esta investigación se justifica porque desde el punto de vista metodológico proporciona un instrumento (cuestionario) para el recojo de información de otros trabajos parecidos a realizarse en otros ámbitos geográficos. Asimismo, el presente trabajo de investigación servirá como antecedentes y base teórica para otros estudios posteriores a ser realizados por los estudiantes de Contabilidad de nuestra Universidad.

## **2.7 MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL**

### **2.8 Antecedentes**

#### **2.8.1 Antecedentes Internacionales**

Por otro lado Sarmiento (2006), en su trabajo de investigación sobre: los determinantes de la generación y la transferencia del conocimiento en pequeñas y medianas empresas del sector de las tecnologías de la información de Barcelona-España, investigó las pequeñas y medianas empresas. En una primera fase de investigación cualitativa analizó cuatro empresas del sector de tecnologías de la información del área metropolitana de Barcelona-España con el objetivo de elaborar el marco teórico en que se basa la investigación cuantitativa. Y en la segunda fase encuestó a 11 pequeñas empresas y 4 medianas empresas. Llegando a la conclusión que las pequeñas y medianas empresas consideran que el conocimiento organizativo les permite ampliar, modificar y fortalecer su oferta de productos y servicios; toma de base la filosofía de una de las empresas en la que expresa: somos conscientes de que nuestro sector es un sector continuamente cambiante tienes que estar constantemente desaprendiendo y aprendiendo de nuevo. Las reglas y los esquemas se rompen continuamente por lo que puedes quedarte con un mismo esquema porque ese esquema dentro de un año ya no funcionará. Por lo que colige el investigador en lo siguiente: en la PYMES debe existir una cultura organizativa abierta, es decir, que permita al director general alentar a los empleados a compartir su conocimiento y que facilite la comunicación entre los miembros de la empresa como fuente de creación interna de conocimiento. Otra de las

conclusiones fue que el único atributo del conocimiento que facilita su transferencia es la facilidad de enseñanza, es decir un entrenamiento, capacitación y monitoreo constante.

Por su parte Seferovic (2011), expresa que las empresas están dispuestas a competir en los mercados nacionales y extranjeros. Con este objetivo, el Servicio Brasileño de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas (SEBRAE) y sus socios se unen para desarrollar el Programa de Internacionalización de la Micro y Pequeña Empresa. El objetivo de la institución es capacitar a 4 mil empresas de todo el país en los próximos dos años, a fin de que sean más competitivos y ganar más mercado. También la directora de Acceso a Mercados de Sebrae Nacional, Raissa Rossiter, explica que el programa trabajará en dos aspectos. “Su objetivo es intensificar el apoyo a las micro y pequeñas empresas que realizan alguna de exportación desde el 2003, y reforzar la colaboración con otras instituciones, tanto en el plano nacional como en el estado.”

Por su parte Zapata (2004) investigó cómo se genera el conocimiento en las pequeñas y medianas empresas de las tecnologías de la información y cómo se transfiere el conocimiento en dichas empresas. En una primera fase de investigación cualitativa analizó cuatro empresas del sector de tecnologías de la información del área metropolitana de Barcelona-España con el objetivo de elaborar el marco teórico en que se basa la investigación cuantitativa. Y en la segunda fase encuestó a 11 pequeñas empresas y 4 medianas empresas. Llegando a la conclusión que las pequeñas y medianas empresas consideran que el conocimiento organizativo les permite ampliar, modificar y fortalecer

su oferta de productos y servicios; toma de base la filosofía de una de las empresas en la que expresa: somos conscientes de que nuestro sector es un sector continuamente cambiante... tienes que estar constantemente desaprendiendo y aprendiendo de nuevo. Las reglas y los esquemas se rompen continuamente por lo que puedes quedarte con un mismo esquema porque ese esquema dentro de un año ya no funcionara. Por lo que colige el investigador en lo siguiente: en la PYME debe existir una cultura organizativa abierta, es decir, que permita al director general alentar a los empleados a compartir su conocimiento y que facilite la comunicación entre los miembros de la empresa como fuente de creación interna de conocimiento. Otra de las conclusiones fue que el único atributo del conocimiento que facilita sus transferencia es la facilidad de enseñanza, es decir un entrenamiento, capacitación y monitoreo constante.

### **2.8.2 Antecedentes Nacionales**

Por otro lado, Bendezú (2014), en su tesis “Incidencia del financiamiento en los niveles de crecimiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro joyerías de plata en Lima Metropolitana, provincia y departamento de Lima periodo 2013-2014”, cuyo objetivo principal fue analizar y describir las características del financiamiento y su influencia en los niveles de crecimiento de las Micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio. La investigación fue del tipo cuantitativo-relacional, nivel de investigación descriptiva. La población del estudio estuvo compuesta por 20 MYPEs que cuenten con personería jurídica y licencia de funcionamiento y hayan recibido crédito por lo menos

2 veces. Se utilizaron como técnicas la observación documental y la encuesta, y como instrumentos la ficha de observación documental y el cuestionario. Los principales resultados fueron: En primer lugar, hay que señalar que la primera hipótesis específica ha quedado verificada. Se demuestra que se han generado cambios positivos con respecto al mejoramiento del financiamiento para la MYPEs limeñas que venden joyería de plata, para el período 2013-2014. En segundo lugar, que la segunda hipótesis específica también se verifica. Se demuestra que el financiamiento (incluyendo la administración del crédito) tiene un impacto positivo y significativo en los niveles de crecimiento de la MYPEs limeñas que venden joyería de plata. En tercer lugar, que la cuarta hipótesis específica ha quedado verificada. Se demuestra 15 que los niveles de crecimiento de las Micro y pequeñas empresa del sector comercio en el rubro joyerías de plata de Lima Metropolitana y que han recibido crédito son mayores en comparación a los obtenidos por las empresas que no lo han recibido. En cuarto lugar, que la hipótesis general ha quedado verificada. Los resultados obtenidos muestran que el financiamiento está generando un impacto positivo y significativo en los niveles de crecimiento de estas empresas para el período 2013 - 2014. Existen diferencias significativas con respecto a los resultados encontrados para las empresas que venden joyería de plata pero que no han recibido crédito.

En ese sentido Prado (2010), en su tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Contabilidad y Finanzas con Mención en Dirección Financiera, cuyo título es “El financiamiento como estrategia de

optimización de gestión en las MYPES textil – confecciones de Gamarra”, donde se muestra que el principal problema de la mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPES) de textil confecciones de Gamarra, es el financiamiento desde el inicio del emprendimiento. La investigación tuvo como objetivo demostrar que el financiamiento influye en la optimización de gestión de las MYPES, la que permite la expansión o crecimiento de las empresas textiles de confección Gamarra. Fueron evaluadas 81 MYPES, a través de sus gestores que fueron encuestados y entrevistados, concluyendo que la principal causa del financiamiento de las MYPES es el capital de trabajo, es importante que el empresario tenga conocimiento de las herramientas de gestión para un adecuado y eficiente uso de los recursos que optimice la gestión empresarial permitiendo la expansión y crecimiento de las MYPES en el Perú, mencionó el autor.

Finalmente recomendó que todo financiamiento deba ser evaluado técnicamente, buscar la mejor opción en tasas de interés, en el plazo de devolución, en rentabilidad, en factibilidad de negociación con el financista, saber en qué términos se consigue un financiamiento, cuando endeudarse, para tomar la mejor decisión que permita obtener una rentabilidad favorable.

Navarro (2011), su tesis titulada, “Incidencia del financiamiento en la rentabilidad de las empresas de ensamblaje de trimotos moto taxis y ventas de autopartes en la provincia de Sullana, Región Piura” en el año 2011 Sullana – Piura, universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para optar por el título de licenciado en administración. Tuvo como objetivo general, determinar, la incidencia del financiamiento en la rentabilidad de las empresas dedicadas al

ensamblaje de Trimotos (Moto taxis) y venta de autopartes en la provincia de Sullana. Utilizó el diseño no experimental, transversal longitudinal con una población conformada por 2500 MYPE de ensamblaje de trimotos (Moto taxis) y la venta de autopartes en la provincia de Sullana, la muestra inicial es de 24.893568 (Este resultado será sometido a factor de corrección finita). La técnica utilizada es la encuesta y el 10 instrumento el cuestionario. Concluye que existen muchas empresas que trabajan empíricamente sin ninguna capacitación y conocimiento empresarial. Según lo investigado sobre el perfil del microempresario y el perfil de las MYPE, se comprobó que el empresario tiene temor de adquirir dinero de entidades financieras por la incertidumbre de no poder devolver dicho dinero debido a que no está capacitado y no sabe qué entidad le da las mejores condiciones de préstamo. Por otro lado, según el estudio, se ha demostrado que el microempresario equivocadamente utiliza el crédito obtenido en compra de bienes que no son para el giro del negocio. El microempresario adquiere financiamiento de Prestamistas o Junteras que otorgan préstamos con garantía de bienes muebles que son de la empresa con altas tasas de interés lo cual perjudica a la empresa.

Cabe mencionar que Infante (2005), que la evolución de las micro y pequeñas empresas en el Perú encuentra su génesis en dos hechos importantes: el primero de ellos se refiere a los ciclos evolutivos por los que naturalmente va atravesando la economía nacional, tanto en los períodos de reactivación (69-74, 79-82, 85-87, años en los que la población tenía mayores ingresos por lo que buscaban invertir el excedente en sectores rentables).

La segunda causa para que las MYPE es el cada vez más creciente proceso de migración de los campos a las ciudades, el mismo que se da entre muchos factores, por la mayor concentración de la actividad industrial en la capital y las ciudades más grandes (Arequipa, Trujillo y Chiclayo) y por el crecimiento constante de los movimientos subversivos en las zonas rurales del país.

Por otro lado Escobar (2009), en un sector de gran importancia en el proceso de expansión y crecimiento de las MYPE es el sector cuero y calzado, para ello es vital remitirnos a Trujillo. El proceso de constitución de esta agrupación industrial tiene sus orígenes en las migraciones de la década del 60 que se convierten en masivas en la década del 70, época en que se aplica la reforma agraria. La mayor parte de los pequeños empresarios proviene del departamento de Cajamarca, uno de los más poblados y pobres del país, dedicado a la agricultura y especialmente a la ganadería. Por lo que se constata un vínculo directo con las fuentes de la principal materia prima: el cuero. Es así como se inicia el crecimiento de este segmento empresarial denominado micro y pequeña empresa, pero no se puede hablar de MYPE si no se menciona el aporte de otras zonas y sectores que contribuyeron en la generación de esta masa empresarial, nos referimos al Parque Industrial de Villa El Salvador, a Las Malvinas, Tacora, Polvos Azules, La Asociaciones de comerciantes de calzado de Caquetá, Conglomerado de reparación y servicios electrónicos de Paruro, etc. y las muchas asociaciones que se formaron también en el interior del país.

Márquez (2009), señala que la estrategia más acertada es tender una red entre las instituciones públicas y privadas, con el fin de ampliar el financiamiento de las MYPEs, y de esta forma construir un futuro mejor para la pequeña y mediana empresa y para la economía nacional. La principal conclusión del mencionado trabajo es: que las políticas estatales y regionales en el país dirigido al sector de las PYME, deben contener apoyos crediticios, para el estímulo económico de estas industrias que en muchos países desarrollados como: España, Francia y Japón son la base de la economía nacional. En dicho estudio se evidencia que el mercado de capitales nacional no contempla y normativamente dificulta la participación de la pequeña y mediana empresa, por lo que es necesaria una regulación que beneficie a las pequeñas empresas y puedan ingresar al mercado de capitales como medio de financiamiento y crecimiento empresarial.

Por otro lado, Aguilar (2004), en su investigación El financiamiento de las micro y pequeñas empresas en Puno, ha intentado explicar el mecanismo de financiamiento de las micro y pequeñas empresas en Puno, además de analizar la demanda de financiamiento se intenta determinar las variables que influyen sobre la demanda, para tal efecto se ha hecho un análisis de la oferta y demanda de crédito, se ha considerado a 139 micro y pequeñas empresas de los diferentes CIU. Bajo este contexto, trato de analizar el impacto de las variables capacitación, edad, localización, experiencia de los micros y pequeños empresarios, tamaño de la unidad empresarial, valor de los activos y número de empleados, así como los efectos de otras variables relevantes y lograr con ello una explicación

adecuada del comportamiento del financiamiento de los micros y pequeñas empresas.

Según Garrido Koechlin (2018), “Morosidad de pequeñas empresas se reducirá por avance de la economía”, cuando la economía comenzó a desacelerarse, la morosidad se incrementó ligeramente, y fueron las pequeñas compañías quienes la pasaron peor por su menor patrimonio. La recuperación de la economía llegará con un efecto positivo en el nivel de morosidad, y las primeras beneficiadas serán las pequeñas empresas. Pedro Diez Canseco, gerente del segmento Personas Jurídicas del BBVA, señaló que las mypes serán las primeras en recuperarse, a pesar de que también sufrieron más la desaceleración económica. "La morosidad mejorará porque la economía está mejorando. Así conforme el PBI siga creciendo, la mora se estabilizará y comenzará a bajar hacia fines de año, pues se trata de un proceso gradual", dijo a la agencia Andina. Cuando la economía comenzó a desacelerarse, la morosidad se incrementó ligeramente, y fueron las pequeñas compañías quienes la pasaron peor por su menor patrimonio. Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), la morosidad promedio de préstamos para pequeñas empresas sumó 9,4% en junio, superior a la mora del resto, que se ubicó en 3,1%.

Santander Cjuno (2013), en “Estrategias para inducir la formalidad de la Mype de la industria gráfica-offset por medio de gestión competitiva”, se presenta un Manual orientado a la Micro y Pequeña Empresa (Mypes) de la Industria Gráfica Offset como estrategia ante la informalidad existente de ese sector, utilizando como herramienta competitiva una esquematización de

la propuesta de las políticas públicas y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que brindan diferentes organismos públicos. La informalidad empresarial ha ido evolucionando con el tiempo, sin que se definan criterios exactos que determinen la formalidad de una empresa, se tiene que esta puede actuar en informalidad siendo aparentemente formal. En un modelo económico como el que posee Perú, mantenerse dentro de la informalidad garantiza desaprovechar ventajas competitivas que solo se obtienen con la formalidad.

Por su parte el especialista de la pequeña empresa, Villarán (2006) en su trabajo para el Seminario de "Microempresas y Medio Ambiente", señala, refiriéndose a la micro industria, que está caracterizada por su reducido tamaño, tiene de 1 a 4 personas ocupadas y presenta una escasa densidad de capital equivalente a 600 dólares por puesto de trabajo. Utiliza poco equipo de capital y es intensiva en mano de obra. Además presenta bajos niveles de capacitación y productividad. Con ingresos que se mantienen a niveles de subsistencia, inestabilidad económica y la casi nula generación de excedentes. Este sector es mayoritariamente informal. Con respecto a la Pequeña Empresa Industrial, la describe como empresa que tiene un tamaño de 5 a 19 personas ocupadas y una densidad de capital de aproximadamente 3000 dólares por puesto de trabajo. Su base tecnológica es moderna y la productividad, es mayor que en la microempresa: Es capaz de generar excedentes, acumular y crecer, teniendo entonces, una mayor estabilidad económica que el sector micro empresarial.

Por lo que podemos decir que definitivamente diversos criterios para caracterizar a la micro y pequeña empresa. Sin embargo nuestra legislación, cuando de reglamentarla o promocionarla se trata usualmente ha utilizado, los montos anuales vendidos y/o el número de personas ocupadas o el valor de los activos, para establecer sus límites. Y considerando una textual interpretación de acuerdo a ley, el micro y pequeña empresa incluye el autoempleo o trabajadores independientes.

### **2.8.3 Antecedentes Regionales**

Finalmente, Ponce (2016), en su tesis “Caracterización del financiamiento, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de ropa para damas, del distrito de Calleria, 2015”, cuyo objetivo general fue Determinar y describir las principales características del financiamiento, de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro compra y venta de ropa para damas en el distrito de Calleria, 2015.

Agrega Ponce, se obtuvo los siguientes resultados: El 81% de los representantes legales de las Mypes encuestadas, su edad fluctúa entre los 26 a 60 años; el 56% son del sexo femenino; el 57% tiene grado de instrucción superior no universitaria, y el 32% tiene secundaria. El 75% son de ocupación comerciante, el 69% tienen entre uno a cinco años en el rubro empresarial; el 100% son formales, el 75 tiene trabajadores permanentes, el 87% posee trabajadores eventuales; el 81% constituyó su Mypes por subsistencia.

Concluye Ponce, el 75% recibe financiamiento de terceros, el 76% recibe financiamiento de entidades bancarias y no bancarias, otorgándoles

facilidades de crédito, siendo los más requeridos el Banco de Crédito con 25% y Mi Banco con 25%; los créditos recibidos el 50% fueron a corto plazo. el 75% pagó tasas de interés mensual de 1.83% a 8%; el 75% solicitó crédito de S/.5,000 a S/.50,000; el 63% de los créditos recibidos fue invertido en capital de trabajo y compra de mercadería.

#### **2.8.4 Antecedentes Locales**

Gálvez (2017), en “Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedajes, del distrito de Yarinacocha, 2016”, cuyo objetivo general fue: Describir las principales características del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedajes, del distrito de Yarinacocha, 2016. La investigación fue cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 15 microempresarios, cuyos resultados fueron: La mayoría de los representantes de las Mypes son adultos y tienen entre 26 años a más, el 67% son del sexo femenino, el 60% tienen grado de instrucción secundaria y la ocupación que predomina con 53% es empleado.

Las principales características de las Mypes del ámbito de estudio: El 60% tienen más de siete años en el rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, y son formales, contando de dos a más de tres trabajadores permanentes y eventuales; la mayoría de las Mypes se formaron por subsistencia. Financiamiento de las Mypes: El 60% se autofinancia y el 40% lo hace con financiamiento de terceros, recurriendo en su mayoría a entidades bancarias y no bancarias, ya que estas les permiten cumplir y

priorizar sus planes a corto y mediano plazo. Desconociendo los plazos de sus créditos. Más aún, el 100% invirtió sus créditos en mejoramiento y/o ampliación de local. Rentabilidad de las Mypes: Las Mypes encuestadas, afirmaron que su rentabilidad mejoro en los últimos años gracias al financiamiento.

Finalmente se recomienda, para que las Mypes puedan subsistir y crecer, los micro empresarios tienen que preocuparse en obtener conocimiento respecto al manejo empresarial y sobre todo conocer la interpretación de los ratios básico en temas financieros.

## **2.9 Bases Teóricas de la investigación**

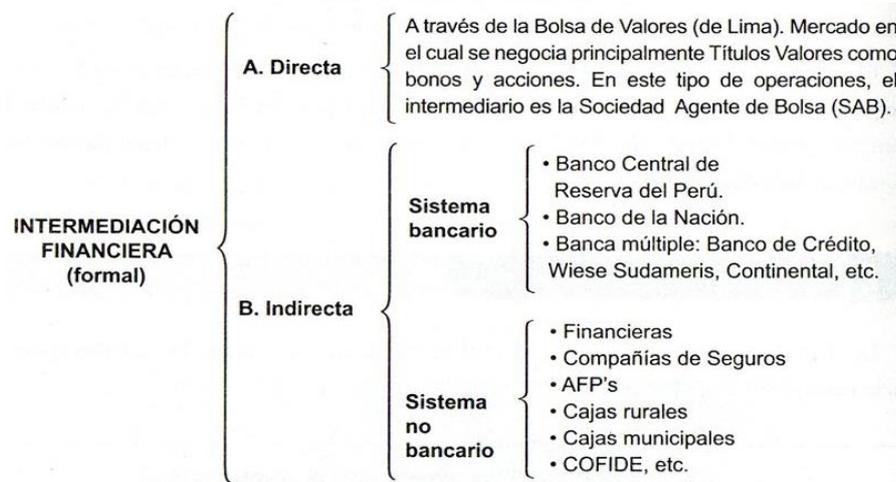
### **2.10 Teorías del Financiamiento**

Posiblemente una de las características que más resalta respecto del sector de la micro y pequeña empresa, tanto en el Perú como a nivel internacional, es el desigual acceso al financiamiento y/o crédito, así como a recursos externos que obtienen en comparación al de la gran empresa, al respecto citamos a:

La Asociación Fondo de Investigadores y Editores (2013a), en “Introducción a la economía, enfoque social”, sostienen que, el financiamiento está ligado a los sectores y/o entidades del sector financiero así como a las normas legales que lo conforman para tal propósito. El sector financiero tienen como función relacionar a los agentes económicos y a través de ellos facilitar financiamiento o medios de pago a las diferentes entidades quienes la requieran. El sistema financiero desde un punto de vista legal está

constituido por el sistema bancario, el sistema no bancario y la bolsa de valores.

- **Intermediación financiera en el Perú**



- **Sistema bancario.** Está constituido por el conjunto de bancos que operan en una economía como intermediarios financieros indirectos.

- **Sistema no bancario.** En el sistema financiero nacional existe un conjunto de entidades financieras cuya característica principal es no poder captar depósitos en cuenta corriente. Esto significa que no pueden crear dinero secundario, como si lo hacen los bancos por medio de las cuentas corrientes.

## 2.11 Teorías de la Capacitación

La educación y la capacitación, además de ser fuentes fundamentales de productividad y eficiencia en las empresas, de mejores condiciones de trabajo y remuneración para los trabajadores, inculcan valores como los de responsabilidad, solidaridad, superación continua, capacidad de adaptación al cambio y trabajo en equipo, entre otros. En el proceso de educación y capacitación, el trabajador encuentra el medio ejercer plenamente su libertad con responsabilidad para su propia realización y, en consecuencia, la de su

sociedad, proceso básico que se debe dar a partir de las familias, las escuelas, los sindicatos y los propios centros de trabajo.

Por otro parte, Barnard (2002), en su postulado “Comportamiento y desarrollo organizacional”, manifieste respecto a la capacitación lo siguiente: Los hombres se unen en organizaciones formales para obtener ciertos fines inalcanzables para cada uno por su cuenta. Sin embargo, al tiempo que persigue los objetivos organizacionales, cada individuo o cada colaborador deben satisfacer también sus necesidades individuales. A través de esta reflexión, se sostiene: Una empresa sólo funcionará con eficiencia si logra cumplir los objetivos personales de los individuos que la componen.

Agrega Barnard y otros, es necesario comprender dentro de la organización darle la importancia debida al factor humano en la administración. Por otro lado, los directivos deben realizar investigaciones que los llevaron a descubrir que la eficiencia industrial, es decir, el rendimiento en el trabajo, no es solamente materia de organización y racionalización, sino también un problema de motivación del colaborador y de satisfacción de sus necesidades humanas.

### **La teoría del capital humano**

Las personas son el factor clave del cual depende el éxito de la empresa u organización, por lo tanto se debería colocar énfasis en la formación y capacitación del capital humano, el cual debe ser entendido como factor estratégico, ya que es la mejor inversión que puede hacer una empresa con el objetivo de obtener y mantener ventajas competitivas en el largo plazo que logren diferenciarla en el mercado, ya que finalmente, son los recursos

humanos o, mejor dicho, los “humanos con recursos” los que crean valor a la empresa, cobrando así mayor importancia la capacitación. Por lo tanto, a través de la capacitación y formación del capital humano, se tendrá gente competente e influyente en todos los niveles jerárquicos, conformando un equipo calificado y adecuado capaz de influir en las decisiones de la empresa, según las necesidades y objetivos de ésta.

✓ **Objetivos de la capacitación:** Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo. Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados. Lograr que se perfeccionen los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros. Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología. Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

✓ **Estándares para la capacitación:**

- *Recursos materiales:* Son los útiles que el trabajador necesita para realizar su trabajo.

- *Actividades:* Son los quehaceres que se llevan a cabo para lograr un trabajo productivo, creativo y útil.

- *Índices de eficiencia:* Algunos quehaceres que se pueden contar sobre todo en personal operativo.

- *Requerimientos*: son los requisitos tales como nivel de escolaridad, experiencia, edad, sexo, etc. que solicitan para que desempeñes un puesto.

- *Ambiente de trabajo físico*: Es todo aquello que involucra al trabajador y a su puesto de trabajo por ejemplo: Luz, color, ambiente de trabajo ruido.

- *Medidas de seguridad*: Son aquellos factores que hay que cuidar para que no se provoquen accidentes de trabajo.

✓ **Procesos de la capacitación:**

- *Analizar las necesidades*. Identifica habilidades y necesidades de los conocimientos y desempeño.

- *Diseñar la forma de enseñanza*: Aquí se elabora el contenido del programa folletos, libros, actividades. Etc.

- *Validación*: Aquí se eliminan los defectos del programa y solo se presenta a unos cuantos pero que sean representativos.

- *Aplicación*: Aquí se aplica el programa de capacitación

- *Evaluación*: Se determina el éxito o fracaso del programa.

✓ **Ventajas de la capacitación**: Dentro de las ventajas que ofrece la capacitación pueden mencionarse, el aumento de la capacidad profesional o técnica que brinda al individuo o sentido particular de mayor seguridad y una mayor satisfacción el mejoramiento de los sistemas y métodos, reducción de la insistencia y de la rotación del personal, reducción del tiempo de aprendizaje, reducción de la carga de trabajo de los jefes, reducción del costo de mantenimiento de equipo, mobiliario, herramientas y maquinaria, reducción de las quejas de clientes internos y clientes externos, mejoramiento de la calidad de productos y servicios, reducción de los accidentes de trabajo.

- ✓ **Beneficios de la capacitación:** La capacitación trae consigo beneficios para todas las partes involucradas. Las personas que se ven beneficiadas por que la capacitación mejora sus posibilidades para encontrar o mantener un trabajo, incrementa la productividad y su capacidad para obtener ingresos, elevando su nivel de vida y ampliando sus oportunidades de trabajo. Las empresas también obtienen beneficios en trabajo una planta de trabajadores más calificados puede hacerlas más productivas y competitivas en el mercado, asegurándoles mejores estándares de calidad. (Economía y Empresa, 2018).

## **2.12 Teoría de la rentabilidad**

La rentabilidad expresada como ROI por sus siglas en inglés Return on Investment, muestra en el juego de Cashflow creado por Robert Kiyosaki y en la vida real, una tasa a obtener por cualquier inversión y la cual debe ser mayor a la tasa libre de riesgo que puede dar el banco si invirtiéramos ahí para compensar el riesgo que se está asumiendo, al respecto citamos a Bertein (2016), en “Rentabilidad”, precisa que la rentabilidad la noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. La rentabilidad es la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori.

### **La rentabilidad en las empresas**

La rentabilidad es de vital importancia para una empresa, dado que sus inversores entran en ese negocio en busca de una rentabilidad esperada, si la empresa no logra obtenerla, en algún momento los inversores decidirán el fin de su inversión en la empresa e invertir en otro negocio, dejando a la empresa sin capital para invertir, y eventualmente, sin liquidez. La rentabilidad es uno de los conceptos más importantes en las empresas modernas y más utilizado por la comunidad de negocios.

Pero una definición más precisa de la rentabilidad es la de que; la rentabilidad es un índice que mide la relación entre utilidades o beneficios, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerlos. Para hallar esta rentabilidad, simplemente debemos determinar la tasa de variación o crecimiento que ha tenido el monto inicial (inversión), al convertirse en el monto final (utilidades). La fórmula para hallar esta rentabilidad consiste en restar la inversión de las utilidades o beneficios; al resultado dividirlo entre la inversión, y luego multiplicarlo por 100 para convertirlo en porcentaje.

### **Rentabilidad financiera (RF)**

$$RF = \frac{\text{BENEFICIO ECONÓMICO-INTERESES DEUDAS/RECURSOS PROPIOS}}{\text{INVERSIÓN}} \times 100$$

La rentabilidad económica coincidirá con la rentabilidad financiera cuando la empresa se financie únicamente con fondos propios.

## **2.13 Marco Conceptual**

### **2.14 Definición del Financiamiento**

Es el acto mediante el cual una organización se dota de dinero. La adquisición de bienes o servicios es fundamental a la hora de emprender una actividad económica, por lo que el financiamiento es un paso insoslayable a la hora de considerar un emprendimiento de cualquier tipo.

Incluso es común que deba procurarse más financiación una vez que la empresa ya está en actividad, sobre todo si esta quiere expandirse. El tipo de financiación a escoger variará en función de la clase de proyecto de que se trate, de la urgencia en la puesta en práctica y del tiempo en el que se pretenda obtener la utilidad, entre otros factores. (Enciclopedia de Clasificaciones (2017).

### **2.15 Definición de la Capacitación**

Se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas dentro de la empresa las habilidades que necesitan para realizar su trabajo, esta abarca desde pequeños cursos sobre terminología hasta cursos que le permitan al usuario entender el funcionamiento del sistema nuevo, ya sea teórico o a base de prácticas o mejor aún, combinando los dos.

Es una estrategia empresarial importante que debe acompañar a los demás esfuerzos de cambio que las organizaciones lleven adelante. (Martínez Carrillo 2009).

### **2.16 Definición de las micro y pequeñas empresas**

La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto

desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

- **Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial** La presente ley 30056 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. Modificación de la denominación del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, aprobado por Decreto Supremo 007-2008-TR Modifícase la denominación “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE”, aprobado mediante Decreto Supremo 007-2008-TR, por la siguiente: “Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”. Confrontar con el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, publicado el 28 diciembre 2013. Artículo 11. Modificación de los artículos 1, 5, 14 y 42 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial Modifícanse los artículos 1, 5, 14 y 42 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al

Crecimiento Empresarial, en los siguientes términos: “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. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

- **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.” Confrontar con el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, publicado el 28 diciembre 2013. Artículo modificado por la Vigésima Segunda Disposición Complementaria Final de la Ley N° 30230, publicada el 12 julio 2014, cuyo texto es el siguiente:

- **Artículo 13. Fondos para emprendimientos** El Estado promueve mecanismos de apoyo a los emprendedores innovadores en el desarrollo de sus proyectos empresariales, mediante el cofinanciamiento de actividades para la creación, desarrollo y consolidación de emprendimientos, los cuales deben tener un enfoque que los oriente hacia el desarrollo nacional, la internacionalización y la permanente innovación. Para ello, el Ministerio de la Producción puede crear programas que fomenten el cumplimiento de dicho objetivo, quedando el mencionado Ministerio autorizado para efectos de entregar el cofinanciamiento al que se refiere el presente artículo u otorgar subvenciones a personas naturales y jurídicas privadas dentro de dicho marco. Los programas creados se financian con cargo al presupuesto institucional del Ministerio de la Producción, en el marco de las leyes

anuales de presupuesto y conforme a la normatividad vigente, pudiendo asimismo ser financiados con recursos provenientes de la cooperación técnica, conforme a la normatividad vigente. Los gastos referidos al cofinanciamiento de actividades para la creación, desarrollo y consolidación de emprendimientos a los que se refiere el presente artículo y que se efectúen en el marco de los programas que se creen con dicho fin, se aprueban mediante resolución ministerial del Ministerio de la Producción, que se publica en el diario oficial El Peruano.”

- **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 derogado por la Única Disposición Complementaria Derogatoria de la Ley N° 30308, publicada el 12 marzo 2015.
- Las micro, pequeñas y medianas empresas generadoras de rentas de tercera categoría que se encuentren en el régimen general y efectúen gastos en

capacitación tienen derecho a un crédito tributario contra el Impuesto a la Renta, equivalente al monto de dichos gastos, siempre que no exceda el 3% de su planilla anual de trabajadores del ejercicio en que devenguen dichos gastos. 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.

- En lo no regulado en la presente disposición es de aplicación lo establecido por el Decreto Legislativo 1012, Decreto Legislativo que aprueba la Ley marco de asociaciones público-privadas para la generación de empleo productivo y dicta normas para la agilización de los procesos de promoción de la inversión privada, y su Reglamento, y demás normatividad vigente.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Cuantitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

#### **Nivel de investigación de la tesis**

Descriptivo, debido a que solo se limitó a describir las principales características de las variables en estudio.

#### **Diseño de la investigación**

El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental – descriptivo.

**M** ----- **O** Dónde:

M = Muestra conformada por las micro y pequeñas empresas encuestadas.

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

**No experimental:** Porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables y se observó el fenómeno tal como se muestra dentro de su contexto.

**Descriptivo:** Porque se recolectó los datos en un solo momento y en un tiempo único, el propósito es describir las variables y analizar sus características en su contexto dado.

### 3.2. El universo y muestra

**Población:** La población se constituyó por 70 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.

Fuente: Trabajo de campo del autor.

**Muestra:** Se tomó una muestra de 70 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.

### 3.3. Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
"Caracterización del financiamiento, la capacitación y	Caracterización del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector	Solicitó crédito	Nominal: Sí No
		Recibió crédito	Nominal: Sí No
		Monto del crédito	Cuantitativa:

rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.”	servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.	Solicitado	Especificar el monte
		Monto del crédito Recibido	Cuantitativa: Especificar el monto
		Entidad a la que solicitó el crédito	Nominal: Bancaria No bancaria
		Entidad que le otorgó el crédito	Nominal: Bancaria No bancaria
		Tasa de interés cobrada por el crédito	Cuantitativa: Especificar la tasa
		Crédito oportuno	Nominal: Sí No
		Crédito inoportuno	Nominal: Sí No
		Monto del crédito: Suficiente Insuficiente	Nominal: Sí No Sí No
Cree que el financiamiento mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal: Sí No		

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Yarinacocha, 2018.	Son algunas características relacionadas a la capacitación del Personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.	Recibió capacitación antes del otorgamiento del crédito	Nominal: Sí 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: Sí No
		Número de veces que se han capacitado los trabajadores de la empresa en los dos últimos años.	Ordinal: Uno Dos Tres Más de tres-
		Tipo de cursos en los cuales se capacita el personal de la empresa	Nominal: Inversión del crédito Marketing empresarial Manejo empresarial Otros: especificar.
		Considera la capacitación como una inversión.	Nominal. Sí No

		Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal: Sí No
		Cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa	Nominal: Sí No

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.	Percepción que tienen los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.	Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años	Nominal: Sí No.
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento recibido	Nominal: sí No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por la capacitación recibida por Ud. Y su personal	Nominal: Si No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento y la capacitación	Nominal: Sí No

		recibidos	
--	--	-----------	--

<b>Variable Complementaria</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Perfil de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.	Son algunas características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.	Giro del negocio de las micro y pequeñas empresas	Nominal: Especificar
		Antigüedad de las micro y pequeñas empresas	Un año Dos años Tres años Más de tres años
		Número de trabajadores	Razón: 1-5 6-10 10-15 16-20 20 Más de 20
		Objetivo de las micro y pequeñas empresas	Nominal: Maximizar ganancias Dar empleo a la familia Generar ingresos

			para la familia Otros: especificar.
--	--	--	--

<b>Variable Complementaria</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Perfil de los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.	Son algunas características de los propietarios y/o de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.	Edad	Razón: Años
		Sexo	Nominal: Masculino Femenino
		Grado de instrucción	Nominal: Sin instrucción Primaria Secundaria Instituto Universitaria

Fuente: elaboración propia.

Cabe mencionar que en el presente trabajo de investigación se tomó como principales variables al financiamiento, la capacitación y la rentabilidad, en cambio las variables: Perfil de las micro y pequeñas empresas y perfil de los propietarios y/o gerentes, son variables complementarias.

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

**Técnica:** Se utilizó la técnica de la encuesta.

**Instrumentos:** Es el medio que se utilizó para conseguir un objetivo determinado, se utilizó un cuestionario estructurado de 36 preguntas.

### **Procedimientos de recolección de datos**

Para la aplicación del cuestionario se siguió los siguientes procedimientos:

- Se coordinó con los representantes de las micro empresas.
- Se buscó un lugar apropiado para la realización de la encuesta.
- Se registró la información obtenida de los encuestados.
- Se codificó la información obtenida de los encuestados.
- Y por último se tabuló la información obtenida de los encuestados.

### **Plan de análisis de los datos**

Los datos recolectados en la investigación se analizó haciendo uso de la estadística descriptiva, para la tabulación de los datos se tuvo como soporte el programa Excel y para el procesamiento de los datos el Software SPSS científico (Programa de estadística para ciencias sociales).

- **Matriz de Consistencia**

“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018”

TITULO DE LA INVESTIGACION	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	INDICADOR	ESCALA	DISEÑO METODOLOGICO
“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.”	¿Cuáles son las principales características del financiamiento, de la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar y describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.”.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector</p>	1. Perfil de los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas.	Edad  Sexo    Grado de instrucción	<p><b>Razón:</b> Años</p> <p><b>Nominal:</b></p> <p>Masculino</p> <p>Femenino</p> <p><b>Nominal:</b></p> <p>Sin instrucción</p> <p>Primaria</p> <p>Secundaria</p> <p>Instituto</p> <p>Universidad</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

<p>hospedajes del distrito de Yarínacocha, 2018.</p>	<p>Yarinacocha, 2018.?</p>	<p>servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarínacocha, 2018.</p> <p>Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarínacocha, 2018.</p> <p>Describir las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarínacocha, 2018.</p> <p>Describir las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarínacocha, 2018.</p> <p>Describir las principales características de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro</p>				
--	----------------------------	---	--	--	--	--

		hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.			
				<p>Antigüedad de las micro y pequeñas empresas</p> <p>Número de</p> <p>Trabajadores</p> <p>Objetivos de las micro y</p>	<p><b>Razón:</b></p> <p>Un año</p> <p>Dos años</p> <p>Tres años</p> <p>Más de tres años</p> <p><b>Razón:</b></p> <p>01</p> <p>06</p> <p>15</p> <p>16 – 20</p> <p>Más de 20</p> <p><b>Nominal:</b></p> <p>Maximizar ganancias</p>

			pequeñas empresas	Dar empleo a la familia Generar ingresos para la familia Otros: Especificar
Financiamiento en las micro y pequeñas empresas.	Solicito crédito Recibió crédito Monto del crédito solicitado Monto del crédito recibido Entidad a la que solicito el crédito Entidad que le otorgo el crédito Tasa de interés cobrado por el crédito Crédito oportuno Crédito inoportuno Monto del crédito: Suficiente	<b>Nominal:</b> Si <b>Nominal:</b> Si <b>Cuantitativa:</b> Especificar el monto. <b>Cuantitativa:</b> Especificar el monto. <b>Nominal:</b> Bancaria No bancaria <b>Nominal:</b> Bancaria No bancaria <b>Cuantitativa:</b> Especificar <b>Nominal:</b> Si		

			Insuficiente	<b>Nominal: Si</b>
			Cree que el financiamiento mejora la empresa	<b>Nominal: Si</b> <b>Nominal: Si</b>

## 6.9 Principios éticos

Según Koepsell D. R. y Ruíz M. H. (2016 pp. 8, 94, 98, 102). “Los principios fundamentales y universales de la ética de la investigación con seres humanos son: respeto por las personas, beneficencia y justicia. Los investigadores, las instituciones y de hecho, la sociedad están obligados a garantizar que estos principios se cumplan cada vez que se realiza una investigación con seres humanos, sin que ello se considere como un freno a la investigación sino como un valor científico que actúa en beneficio de la disciplina y la sociedad en general, pues sólo así es posible asegurar el progreso de la ciencia”.

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

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

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

- **Beneficencia.** “La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado. De hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que

el interés personal, profesional o científico de la investigación. Nuestras acciones deben ser motivadas por buenas intenciones o cuando menos la voluntad de no causar daño a los demás”.

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

#### IV. RESULTADOS

Para la presentación de los resultados, éstos se agruparon de acuerdo a los objetivos específicos planteados:

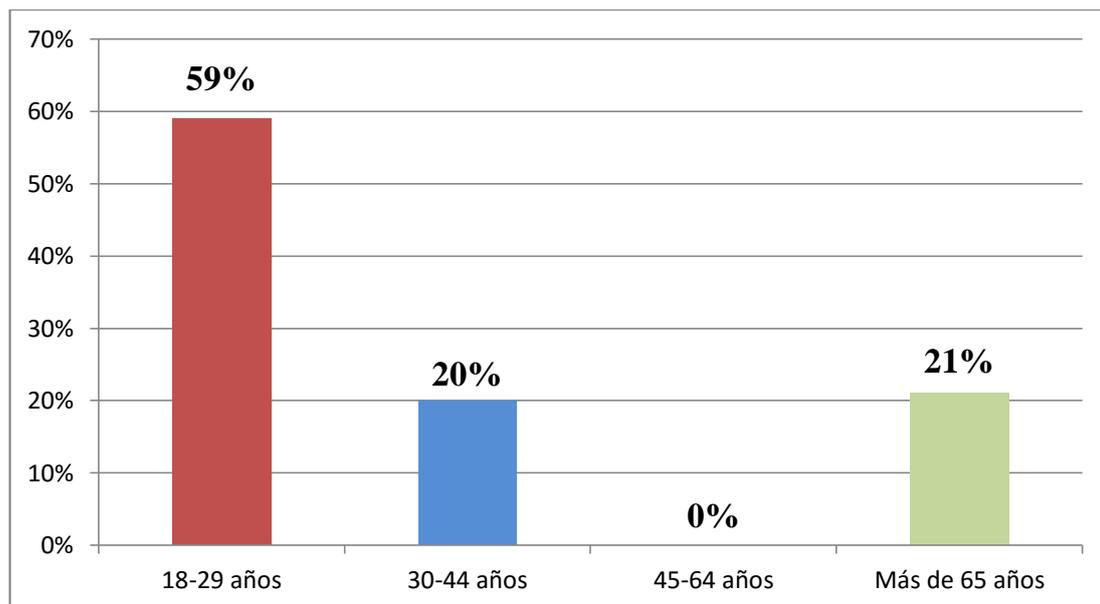
##### 1) Tabla N°1

**Edad de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018**

Edad (años)	Frecuencia	Porcentaje
18-29 años	41	59%
30-44 años	14	20%
45-64 años	0	0%
Más de 65 años	15	21%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

**Grafico N°1**



**Figura 1.** Edad de los representantes legales de las mypes

En la tabla y figura N°1 se observa que la edad de los representantes, el 59% tiene entre 18\_29 años, el 20% tiene entre 30\_44 y el 21% son mayores de 65 años.

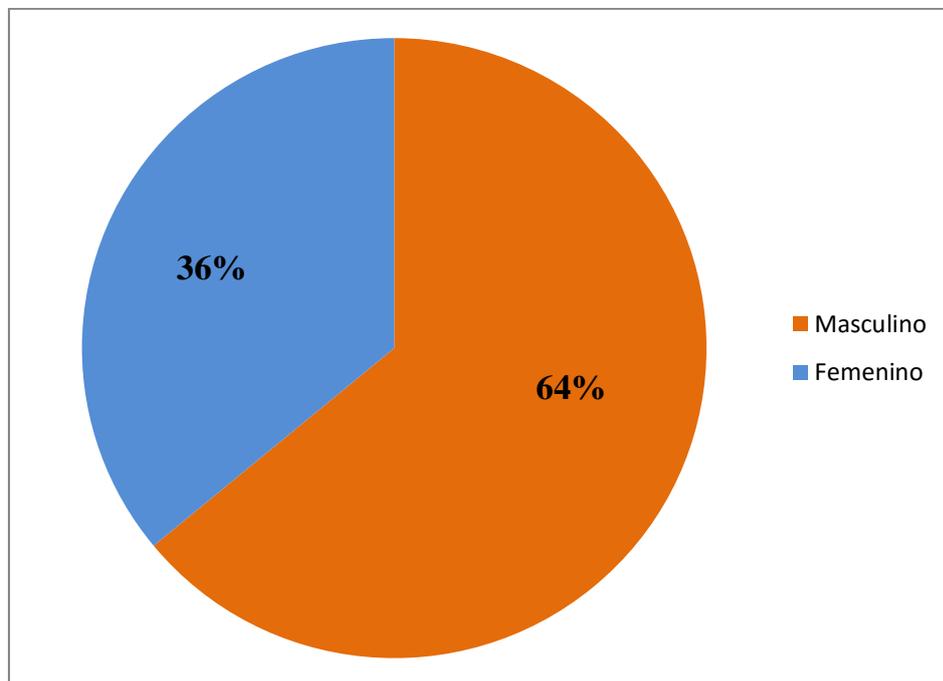
## 2) Tabla N°2

**Sexo de los representantes legales de las las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018**

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	45	64%
Femenino	25	36%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

### Grafico N°2



**Figura 2. Sexo de los representantes legales**

En la tabla y figura N°2 se observa que el 64% son de sexo masculino mientras que solo el 36% son Femenino.

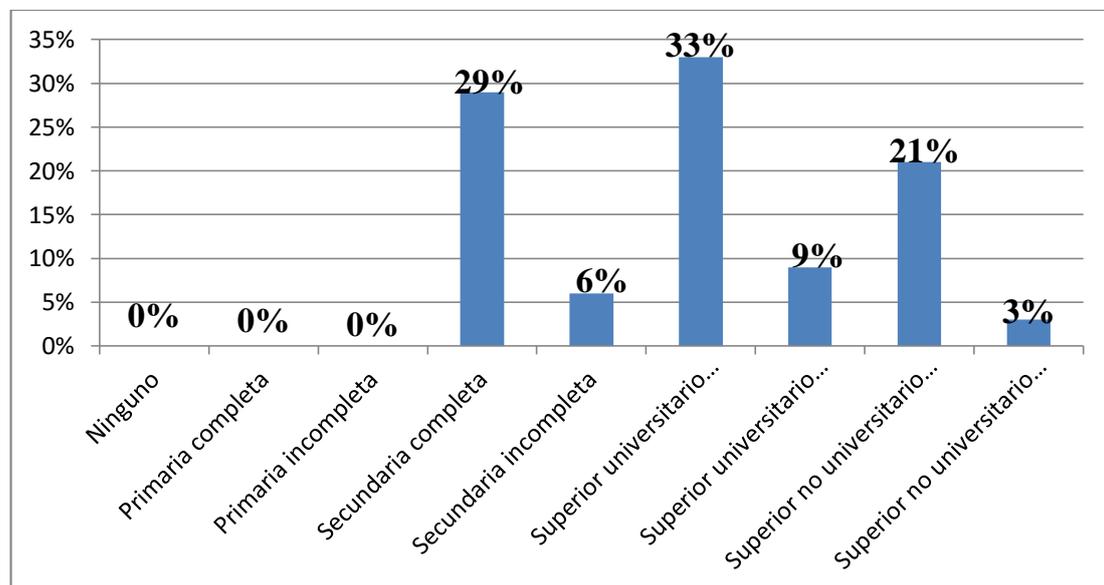
### 3) Tabla N°3

**Grado de instrucción de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018**

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	0	0%
Primaria completa	0	0%
Primaria incompleta	0	0%
Secundaria completa	20	29%
Secundaria incompleta	4	6%
Superior universitario completa	23	33%
Superior universitario incompleta	6	9%
Superior no universitario completa	15	21%
Superior no universitario incompleta	2	3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

### Grafico N°3



**Figura 3. Grado de instrucción de los representantes de las mypes**

En la tabla y figura N°3 se observa que el 33% tiene el grado de Superior Universitario completa, el 29% tiene Secundaria completa, el 21% Superior no Universitaria Completa, mientras que el 9% tiene Superior Universitaria Incompleta, el 6% tiene secundaria incompleta, y solo el 3% Superior Universitaria incompleta.

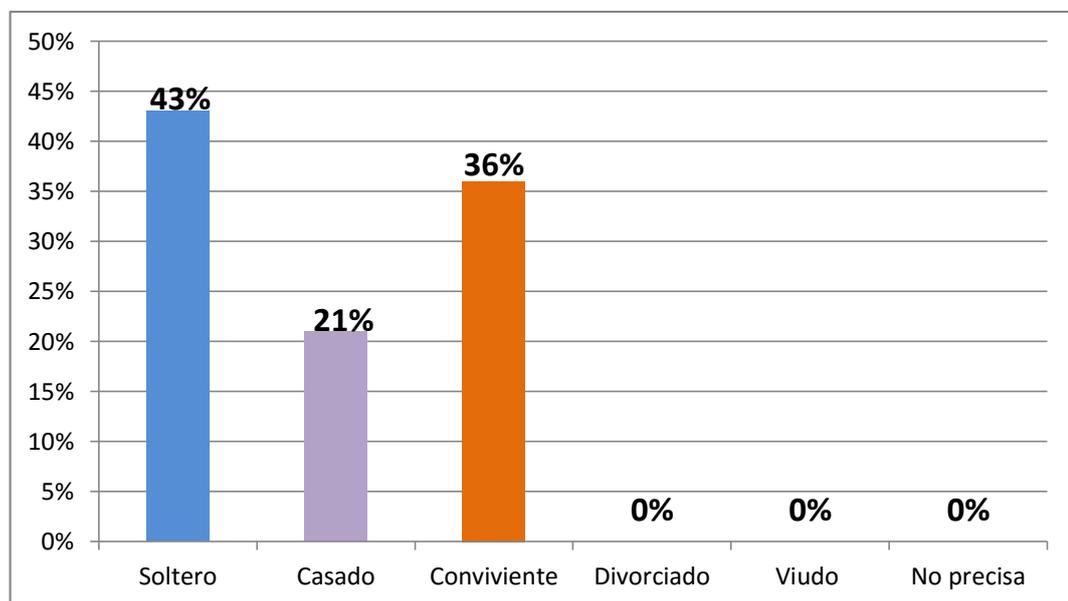
#### 4) Tabla N°4

**Estado civil de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018**

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	30	43%
Casado	15	21%
Conviviente	25	36%
Divorciado	0	0%
Viudo	0	0%
No precisa	0	0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

#### Grafico N°4



**Figura 4. Estado civil de los representantes legales**

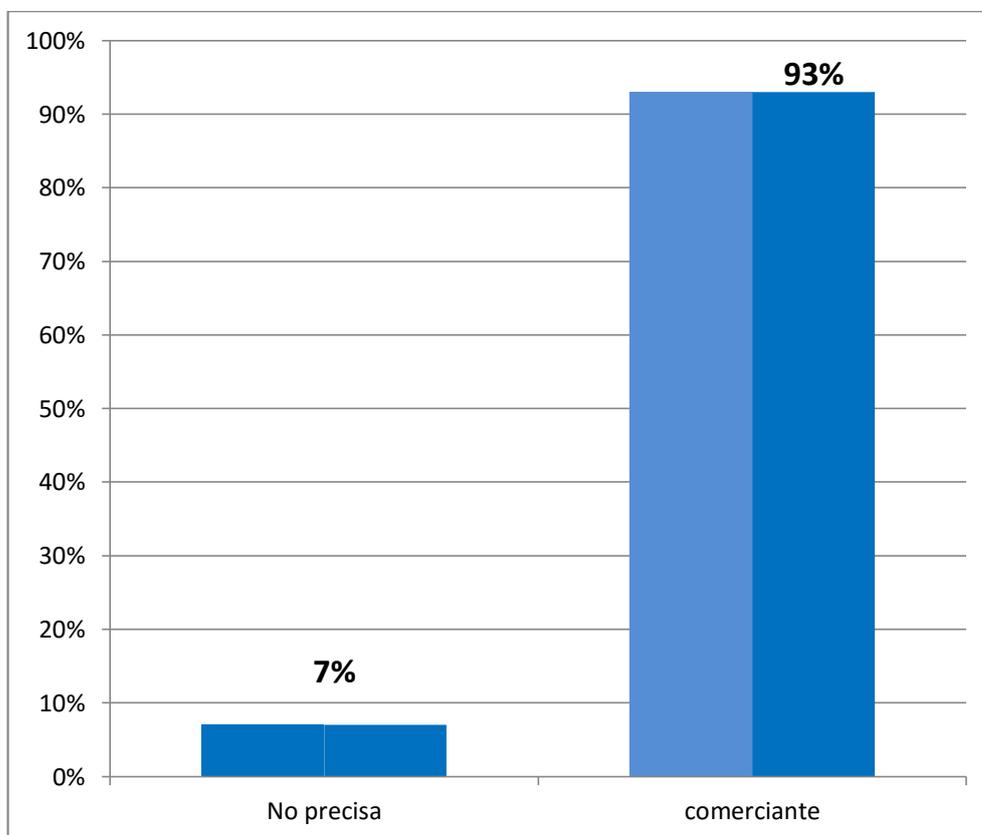
En la tabla y figura N°4 se observa que el 43% son solteros, el 36% son convivientes y solo el 21% son casados.

## 5) Tabla N°5

**Profesión u ocupación de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018**

Profesión u Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	5	7%
comerciante	65	93%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

## Grafico N°5



**Figura 5. Profesión u ocupación de los representantes legales**

En la tabla y figura N°5 se observa que el 93% se dedica al comercio, y solo el 7% prefirió no precisar.

## CARACTERISTICAS DE LAS MYPES:

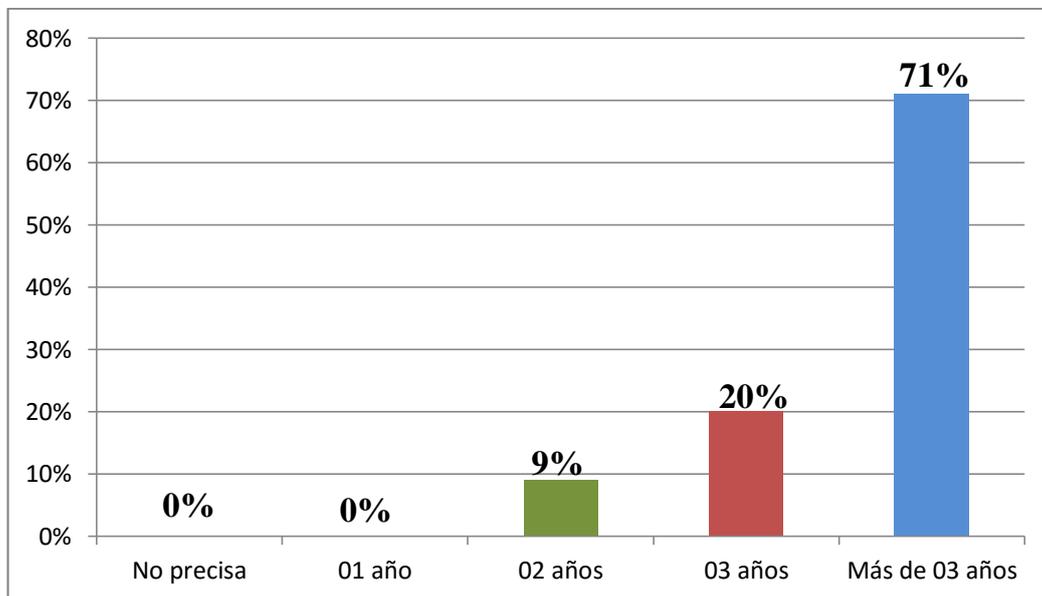
### 6) Tabla N°6

**¿Hace cuánto tiempo se dedica al sector y rubro empresarial?**

Tiempo del negocio	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	0	0%
01 año	0	0%
02 años	6	9%
03 años	14	20%
Más de 03 años	50	71%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

### Grafico N°6



**Figura 6. Tiempo en el que se dedica al rubro empresarial.**

Según la tabla y grafico N°6 se observa que el 71% se dedica hace más de 3 años, mientras que el 20% oscila entre 3 años y solo el 9% menciona que se dedica hace 2 años.

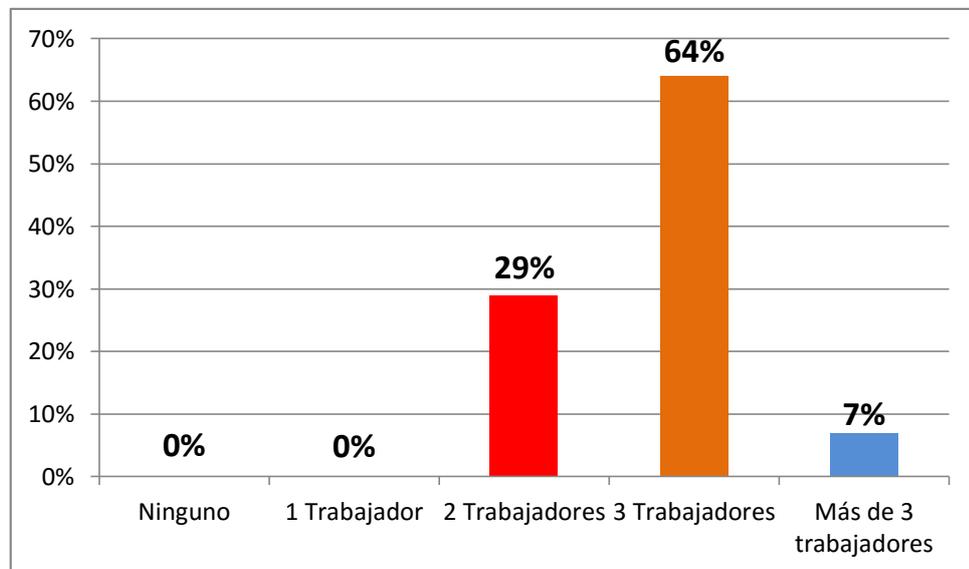
## 7) Tabla N°7

**Número de trabajadores permanentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018**

Número de trabajadores	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	0	0%
1 Trabajador	0	0%
2 Trabajadores	20	29%
3 Trabajadores	45	64%
Más de 3 trabajadores	5	7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

### Grafico N°7



**Figura 7. Número de trabajadores permanentes de las mypes.**

En la tabla y figura N°7 se observa que el 64% afirma que cuenta con al menos 3 trabajadores, el 29% menciona que necesitan más de 2 trabajadores, mientras que solo el 7% refiere que solo necesita más de 3 trabajadores.

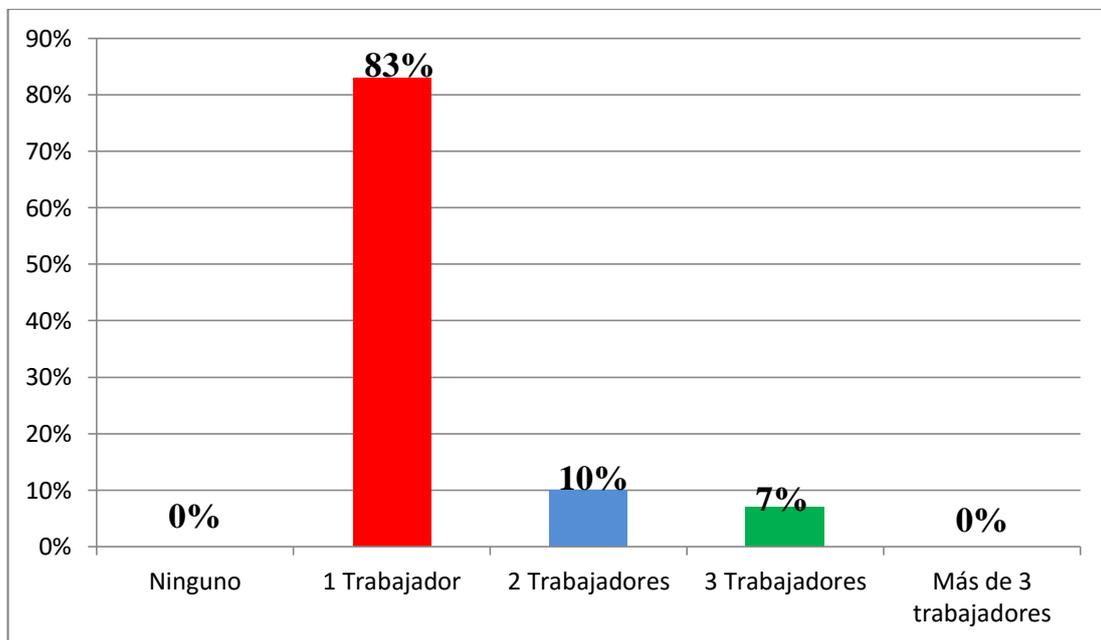
## 8) Tabla N°8

**Número de trabajadores Eventuales de las las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018**

Número de trabajadores	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	0	0%
1 Trabajador	58	83%
2 Trabajadores	7	10%
3 Trabajadores	5	7%
Más de 3 trabajadores	0	0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

## Gráfico N°8



**Figura 8. Número de trabajadores eventuales de las mypes**

En la tabla y figura N°8 se observa que el 83% tiene al menos 1 trabajadores eventuales mientras que el 10% afirma que solo necesita 2 trabajadores y solo el 7% afirma requerir mínimo 3 trabajadores.

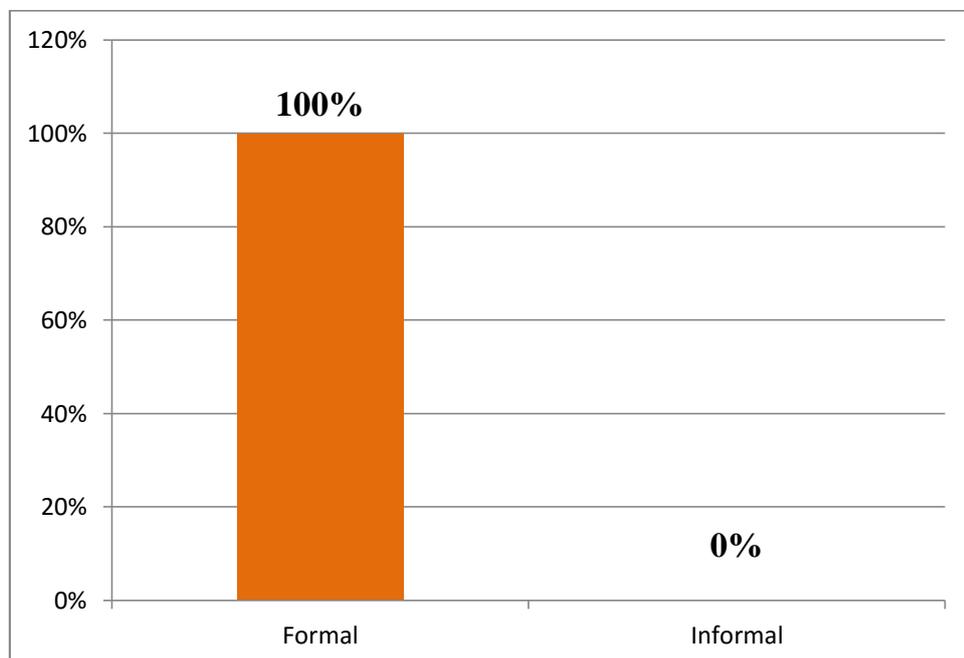
### 9) Tabla N° 9

**Formalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018**

Formalidad de las Mypes	Frecuencia	Porcentaje
Formal	70	100%
Informal	0	0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

### Gráfico N°



**Figura 9. Formalidad de las mypes.**

En la tabla y figura N° 9 se observa que de los representantes encuestados el 100% son formales.

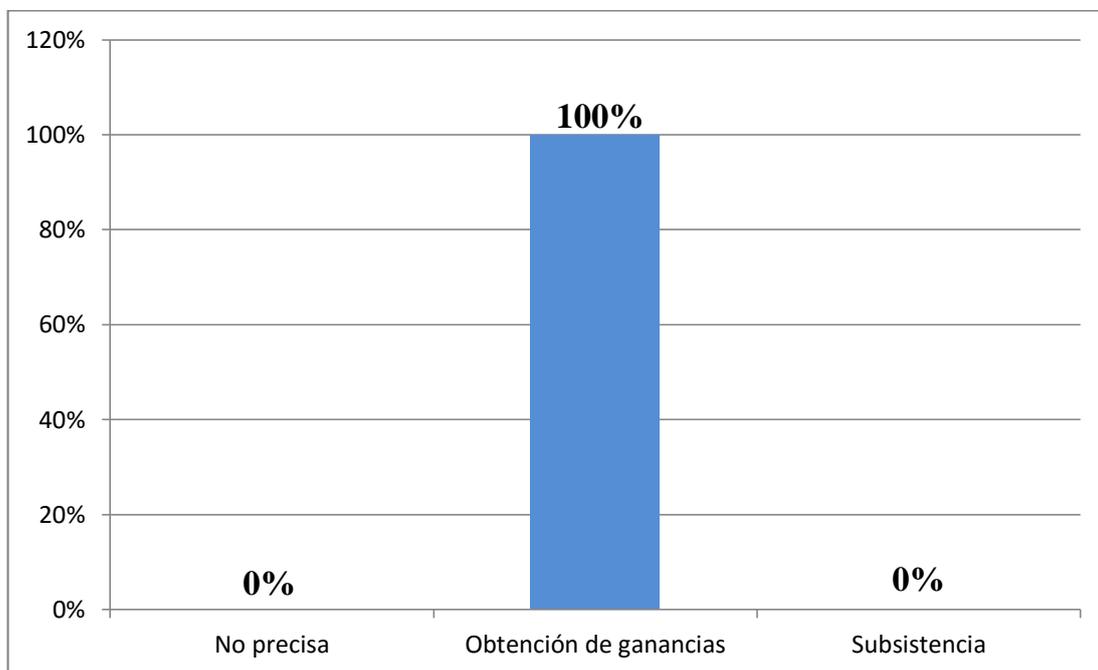
## 10) Tabla N°10

**Motivos de formación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018**

Motivos de formación	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	0	0%
Obtención de ganancias	70	100%
Subsistencia	0	0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

## Grafico N°10



**Figura 10. Motivos de formación de las mypes**

Según la tabla y figura N°10 se observa que el 100% afirma que la formación de esta empresa es por la obtención de ganancias siendo la principal prioridad.

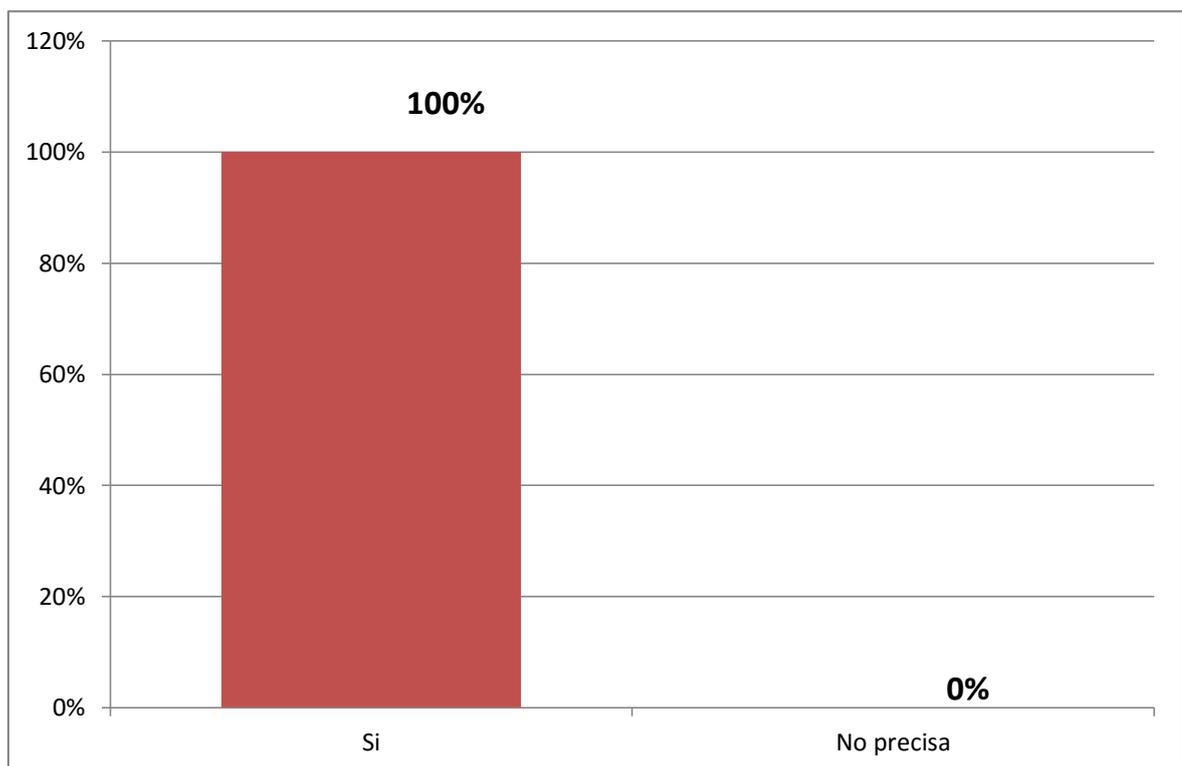
## 11) Tabla N° 11

¿Considera usted que la ubicación estratégica de la empresa es importante?

Ubicación	Frecuencia	Porcentaje
Si	70	100%
No precisa	0	0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

## Gráfica N°11



**Figura 11. Ubicación estratégica**

En la tabla y gráfica N°11 se observa que el 100% afirma la importancia en la que se debe encontrar la empresa, que permita a los usuarios tener opciones para el consumidor.

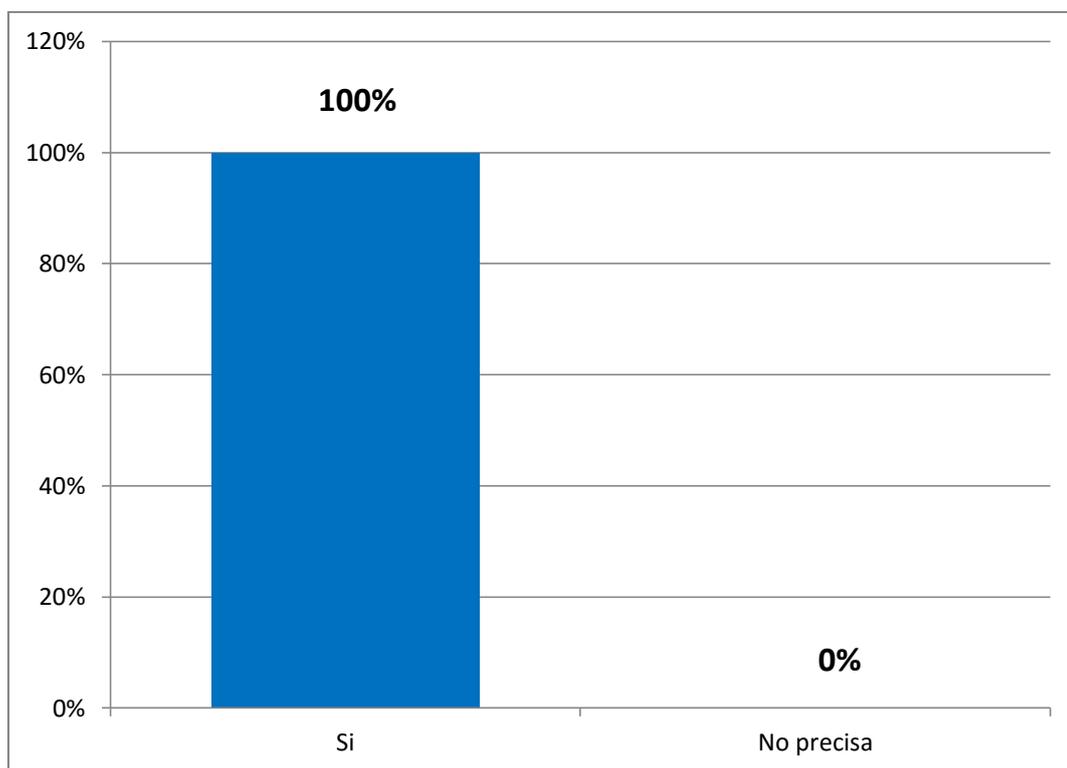
## 12) Tabla N° 12

¿Considera necesaria la aplicación de tecnología avanzada en su empresa?

Tecnología Avanzada	Frecuencia	Porcentaje
Si	70	100%
No precisa	0	0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

## Gráfica N°12



**Figura 12. Aplicación de tecnología avanzada**

En la tabla y figura N°12 se observa que el 100% considera que la aplicación de tecnología es importante ya que permite que los clientes puedan sentirse cómodos con la atención brindada y puedan disfrutar de la hospitalidad.

## FINANCIAMIENTO DE LAS MYPES

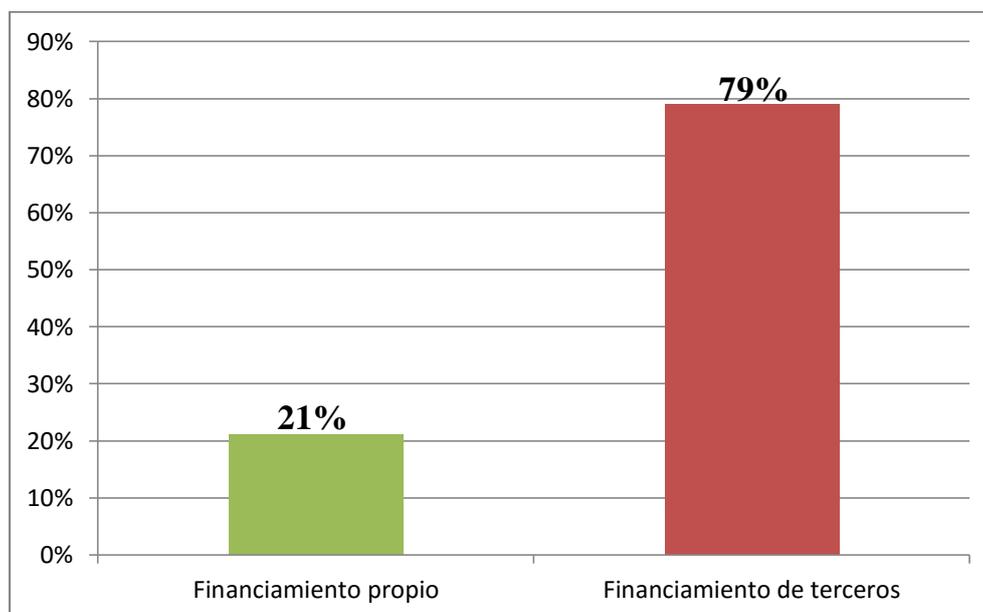
### 13) Tabla N°13

#### ¿Cómo financia su actividad productiva?

Actividad productiva	Frecuencia	Porcentaje
Financiamiento propio	15	21%
Financiamiento de terceros	55	79%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

#### Grafico N°13



**Figura 13. Como financia su actividad productiva**

Según se observa en la tabla y gráfico N°13 se observa que, el 79% menciona haber recurrido a financiamiento de terceros ante la necesidad y las circunstancias, mientras que solo el 21% menciona que cuentan con financiamiento propio ya que cuentan con la economía necesaria.

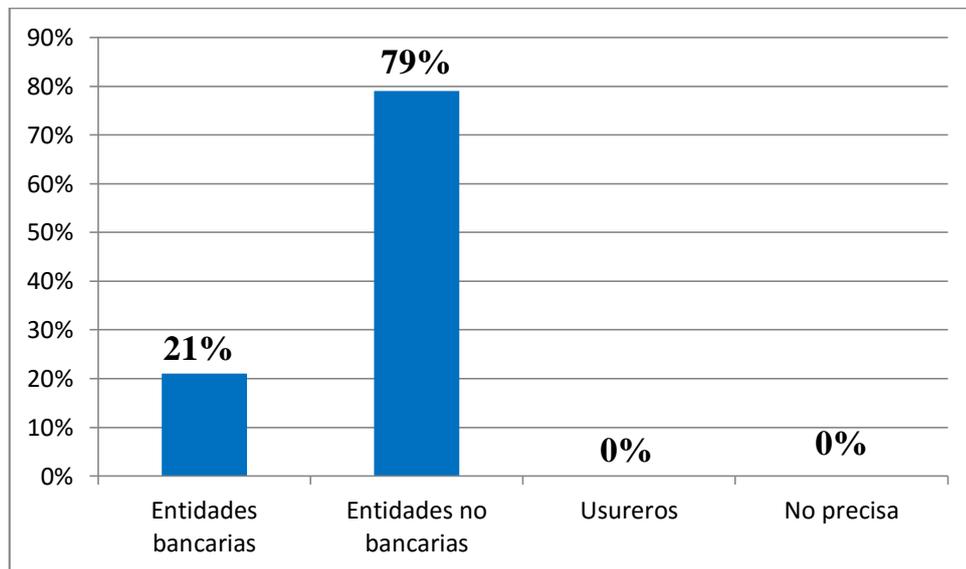
#### 14) Tabla N°14

**Si el financiamiento es de terceros: Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito.**

Entidades financieras otorga mayores facilidades	Frecuencia	Porcentaje
Entidades bancarias	15	21%
Entidades no bancarias	55	79%
Usureros	0	0%
No precisa	0	0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

#### Grafico N°14



**Figura 14. Entidades financieras que le otorgan mayores facilidades**

En la tabla y figura N°14 se observa que el 79% lo solicito en Entidades no Bancarias considerando las que brindaron las mayores facilidades financieras, mientras que solo el 21% fueron en Entidades Bancarias.

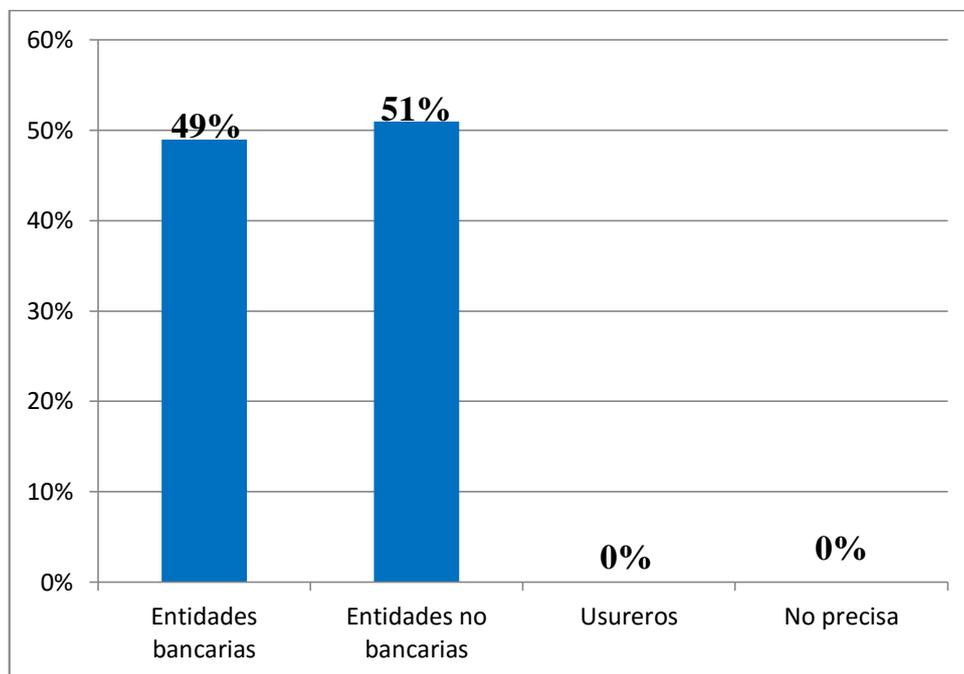
### 15) Tabla N°15

Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito.

Entidades financieras otorga mayores facilidades	Frecuencia	Porcentaje
Entidades bancarias	34	49%
Entidades no bancarias	36	51%
Usureros	0	0%
No precisa	0	0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

### Grafico N°15



*Figura 15. Entidades financieras que le dieron mayores facilidades de crédito*

En la tabla y figura N° 15 se observa que el 51% lo obtuvieron en las Entidades no Bancarias mientras que solo el 49% fueron en las Entidades Bancarias.

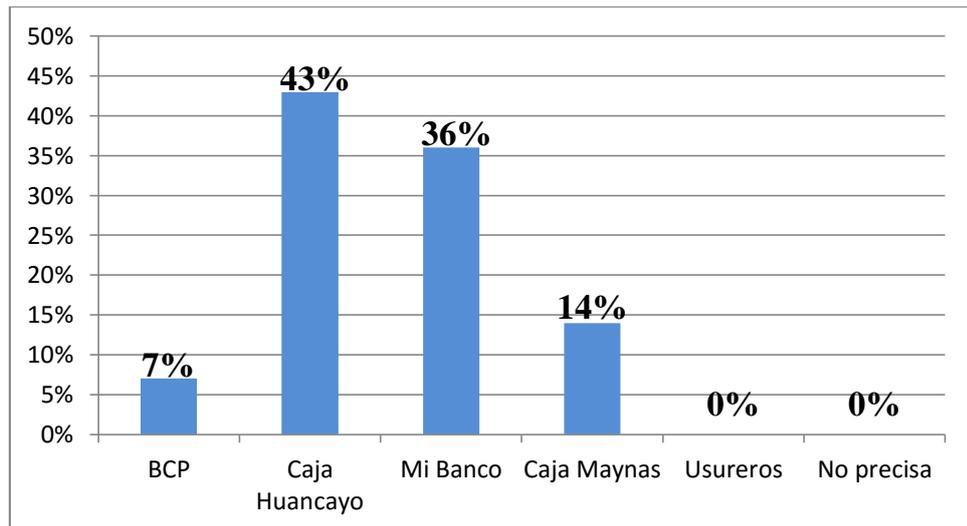
**16) Tabla N°16**

**¿Nombre de la Institución financiera?**

Nombre de la Institución financiera	Frecuencia	Porcentaje
BCP	5	7%
Caja Huancayo	30	43%
Mi Banco	25	36%
Caja Maynas	10	14%
Usureros	0	0%
No precisa	0	0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

**Gráfico N° 16**



**Figura 16. Nombre de la Institución Financiera**

En la tabla y figura N° 16 se observa que el 43% lo solicito en Caja Huancayo, el 36% lo solicito en Mi Banco, mientras el 14% en Caja Maynas, y solo el 7% en el BCP siendo las entidades financieras más confiables.

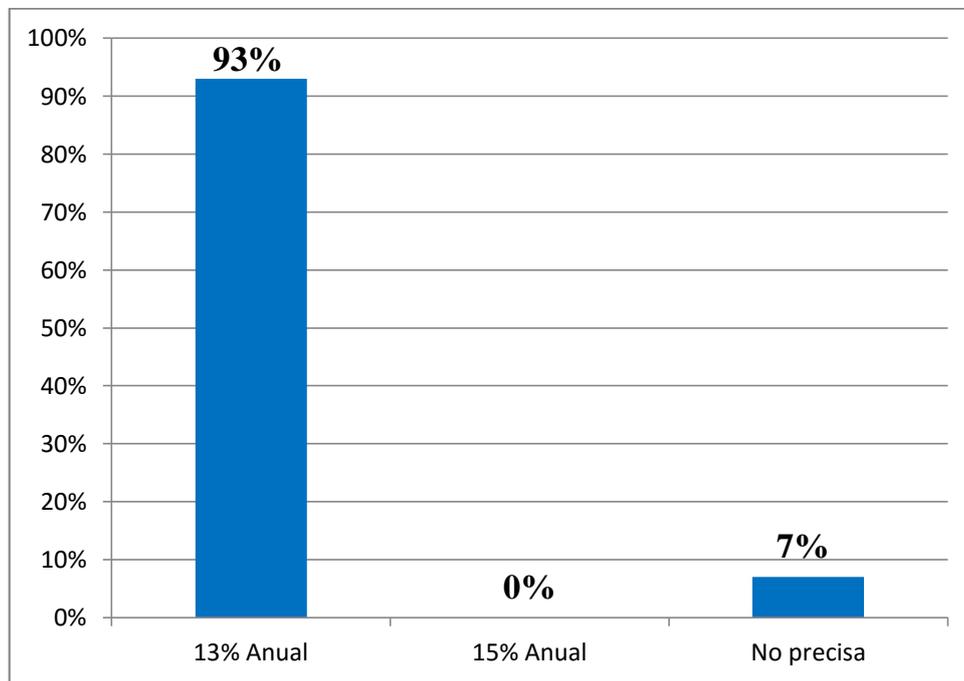
## 17) Tabla N° 17

### ¿Qué tasa de interés pago?

Qué tasa de interés pago	Frecuencia	Porcentaje
13% Anual	65	93%
15% Anual	0	0%
No precisa	5	7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

### Grafico N° 17



**Figura 17. Tasa de interés de pago.**

En la tabla y figura N°17 se observa que el 93% realiza un pago de 13% anual, mientras que solo el 7% prefirió no precisar dicha información.

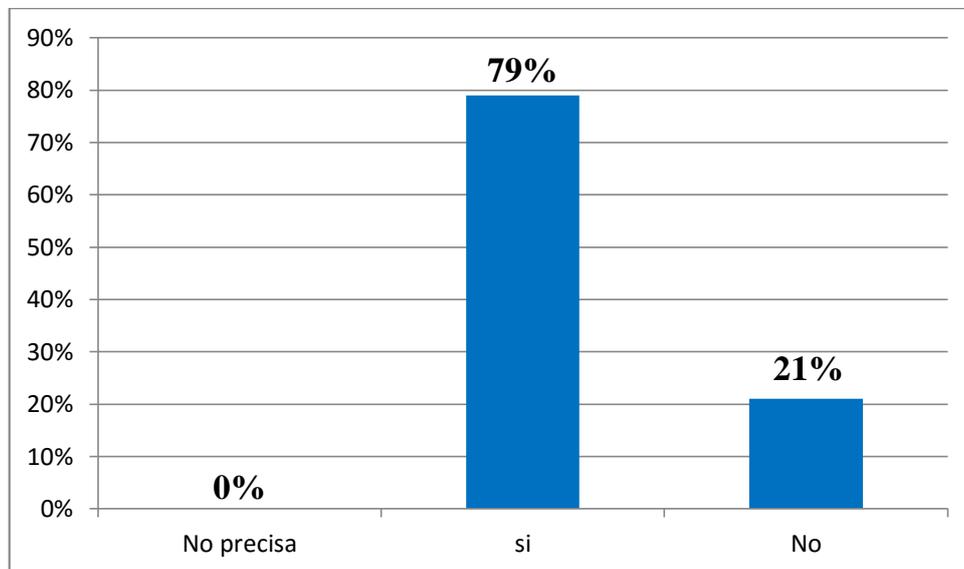
## 18) Tabla N°18

**¿Los créditos otorgados fueron los montos solicitados?**

Créditos otorgados	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	0	0%
si	55	79%
No	15	21%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

## Gráfico N°18



**Figura 18. Los créditos otorgados fueron los montos solicitados.**

Según la tabla y figura N° 18 se observa que el 79% que se le otorgaron los montos solicitados mientras que solo el 21% menciona que no se pudo concretar sus montos solicitados.

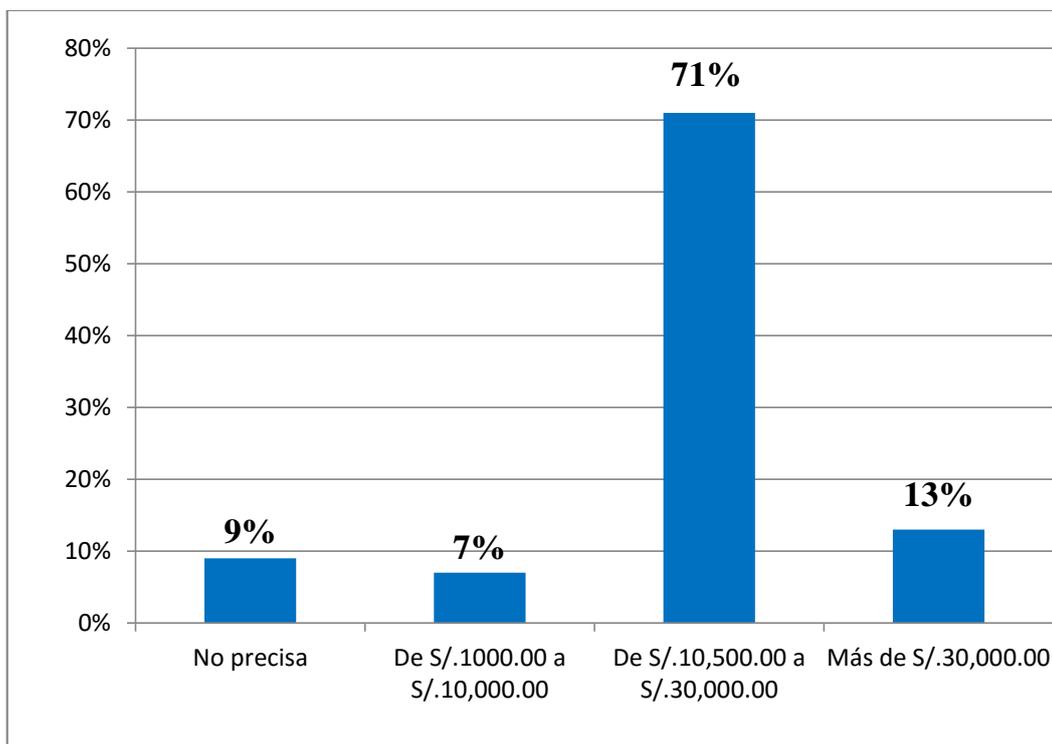
## 19) Tabla N° 19

### ¿Cuánto es el monto del crédito solicitado?

Monto del crédito solicitado	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	6	9%
De S/.1000.00 a S/.10,000.00	5	7%
De S/.10,500.00 a S/.30,000.00	50	71%
Más de S/.30,000.00	9	13%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mype en estudio.

### Grafico N° 19



**Figura 19. Monto promedio del crédito otorgado.**

Se observa que en la tabla y figura N°19 el 71% solicitó un monto aproximado entre S/.10,500\_ S/.30.000, así mismo existe un 13% que menciona que solicitó más de S/.30.000, el 7% solicitó entre S/.1.000\_ S/.10.000 y tan solo el 9% prefirió no precisar.

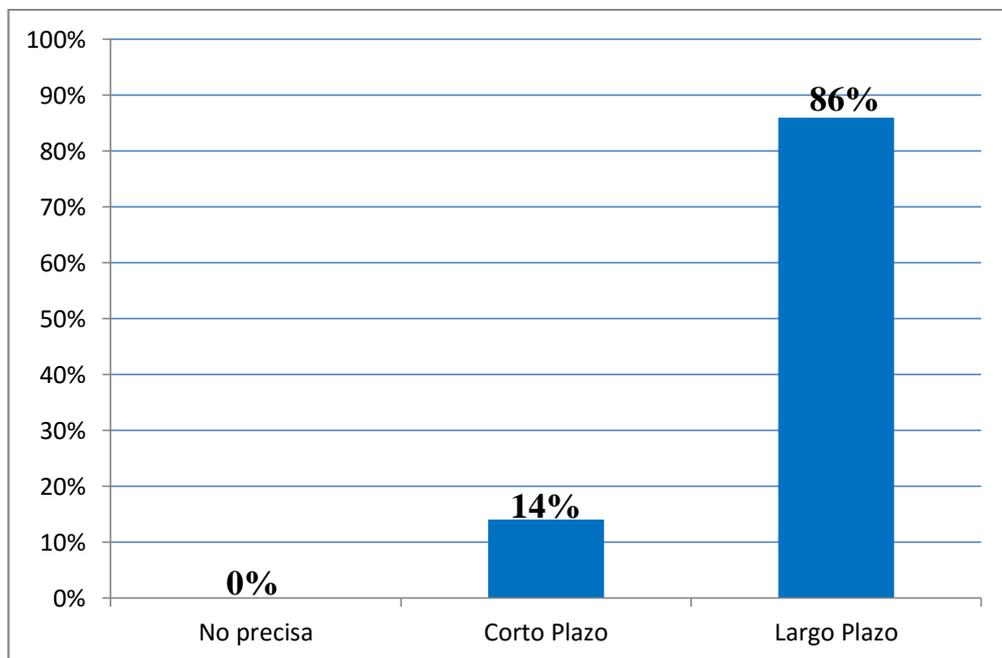
## 20) Tabla N°20

### ¿A qué tiempo fue el crédito solicitado?

Tiempo del crédito	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	0	0%
Corto Plazo	10	14%
Largo Plazo	60	86%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

### Gráfico N°20



**Figura 20. Tiempo del crédito solicitado.**

En la tabla y figura N° 20 se observa que el 86% lo solicito a largo Plazo frente a la necesidad, mientras que solo el 14% lo realizo a corto Plazo.

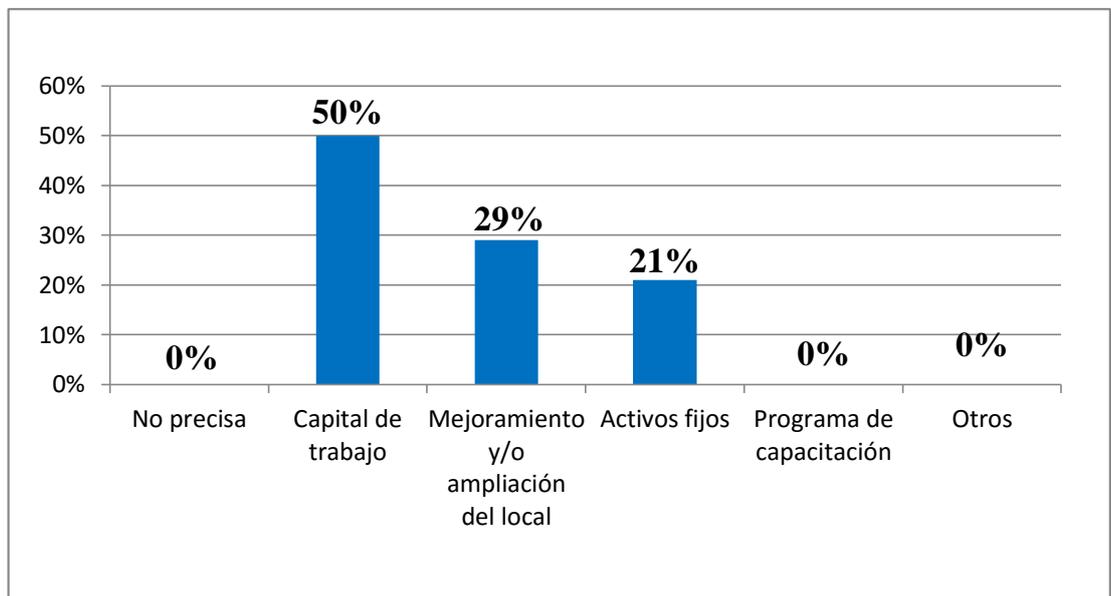
## 21) Tabla N°21

**¿En qué fue invertido el crédito financiero que obtuvo?**

En qué fue invertido el crédito	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	0	0%
Capital de trabajo	35	50%
Mejoramiento y/o ampliación del local	20	29%
Activos fijos	15	21%
Programa de capacitación	0	0%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

**Grafico N° 21**



**Figura 21. En que fue invertido el crédito otorgado.**

Según la tabla y figura N° 21 se observa que el 50% lo invirtió en Capital de Trabajo, el 29% lo realizó en mejoramiento y/o ampliación de local y solo el 21% Activos fijos.

## DE LA CAPACITACION A LAS MYPES:

### 22) Tabla N°22

¿Recibió una capacitación para el otorgamiento de un Crédito Financiero?

Recibió una capacitación para el otorgamiento de un Crédito Financiero	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	0	0%
Si	25	36%
No	45	64%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

Gráfico N° 22

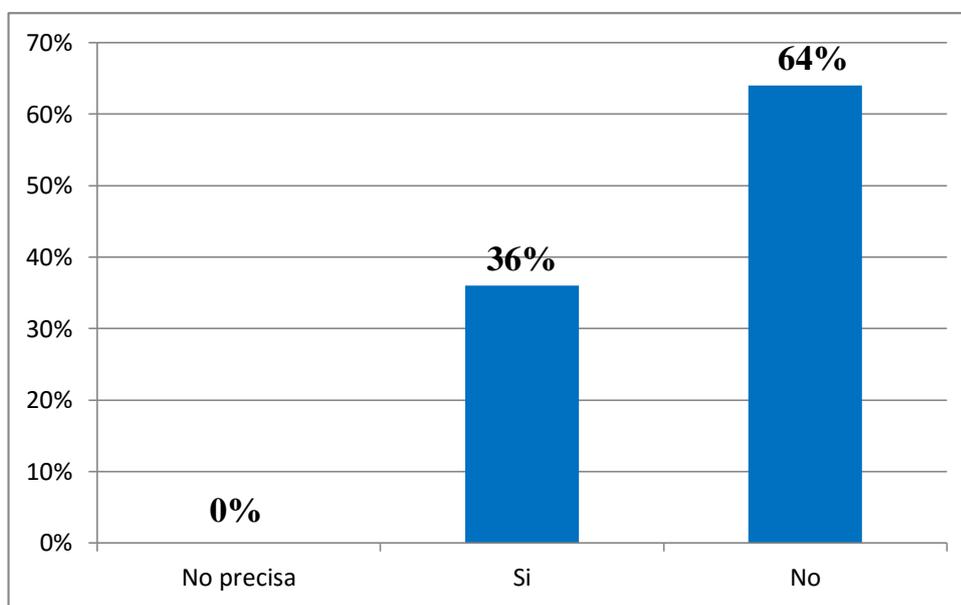


Figura 22. La capacitación para el otorgamiento de crédito financiero

En la tabla y figura N° 22 se observa que el 64% no obtuvo una capacitación para que se le otorgara el crédito financiero siendo algo preocupante mientras que solo el 36% si busco un asesoramiento personalizado.

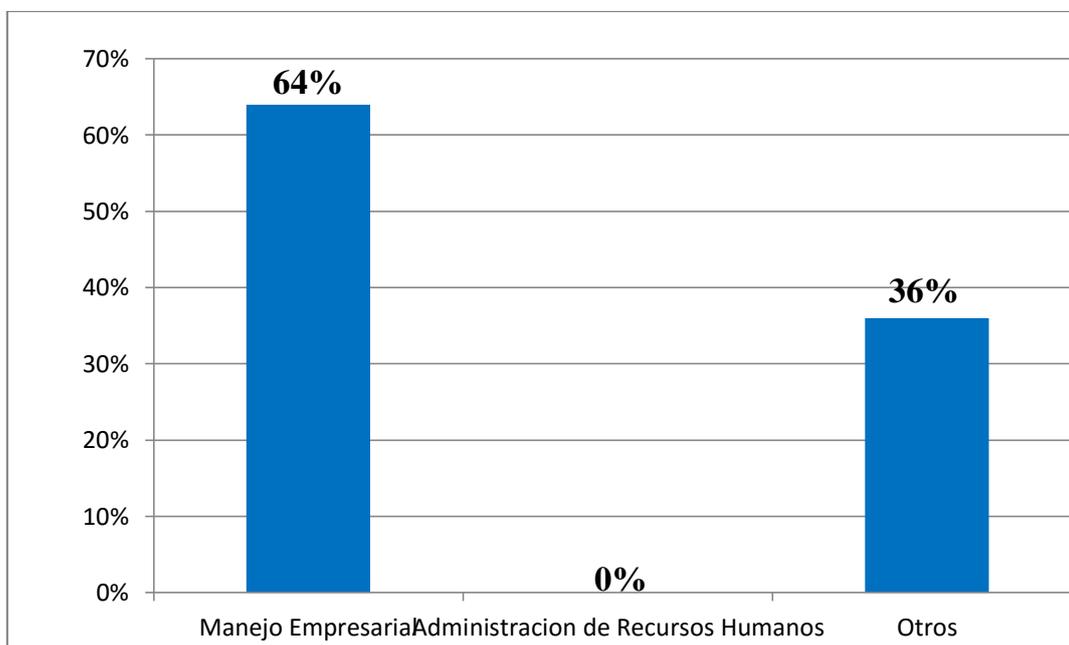
### 23) Tabla N° 23

**Si tuvo capacitación: En qué tipo de cursos participó Ud:**

Ha recibido alguna capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Manejo Empresarial	45	64%
Administración de Recursos Humanos	0	0%
Otros	25	36%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

### Gráfico N°23



**Figura 23. Cursos de capacitación en los que participo.**

En la tabla y figura N° 23 se observa que el 64% afirma que tuvo capacitación en Manejo empresarial mientras que el 36% lo habría realizado en otros temas relacionados a la necesidad empresarial.

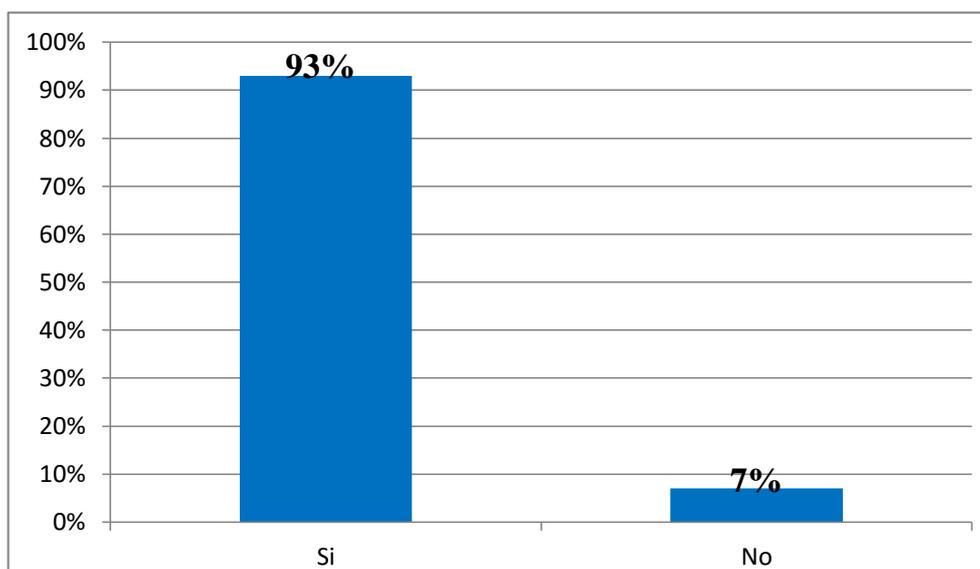
## 24) Tabla N° 24

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

La rentabilidad de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Si	65	93%
No	5	7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

## Gráfico N°24



**Figura 24. El personal ha recibido alguna capacitación.**

En la tabla y figura N° 24 se observa que el 93% afirma haber tenido alguna capacitación con la finalidad de mejorar las aptitudes de los trabajadores, y solo el 7% no recibió ningún tipo de capacitación.

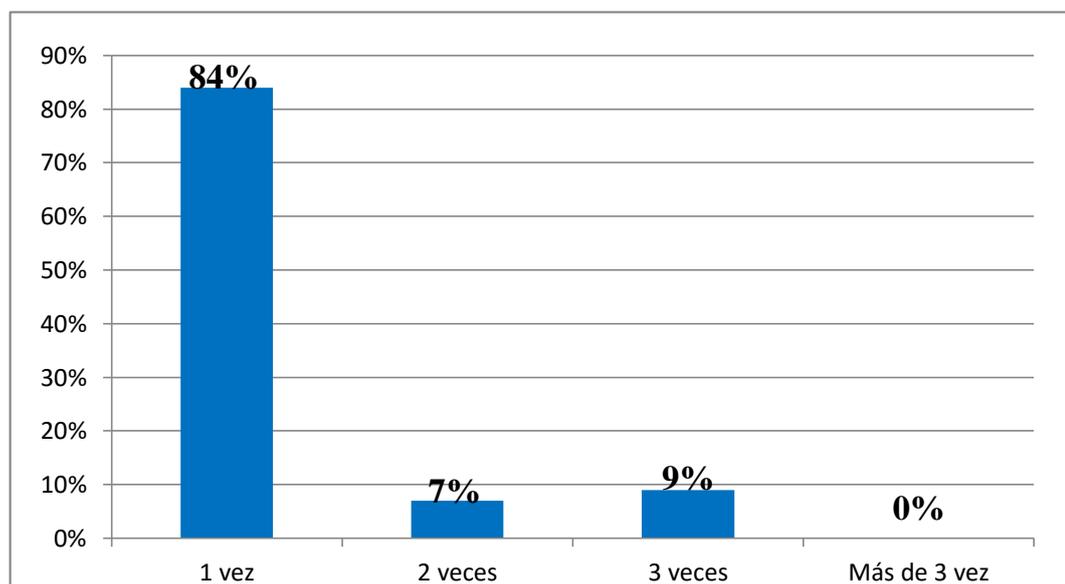
## 25) Tabla N° 25

**Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. en los último año**

Cursos de capacitación	Frecuencia	Porcentaje
1 vez	59	84%
2 veces	5	7%
3 veces	6	9%
Más de 3 vez	0	0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

## Gráfico N° 25



**Figura 25. Cursos de capacitación en los últimos años**

En la tabla y figura N° 25 se observa que el 84% tuvo al menos 1 vez un curso de capacitación, el 9% afirma que fue capacitado hasta 3 veces, mientras que solo el 7% confirma que se capacitó al menos 2 veces.

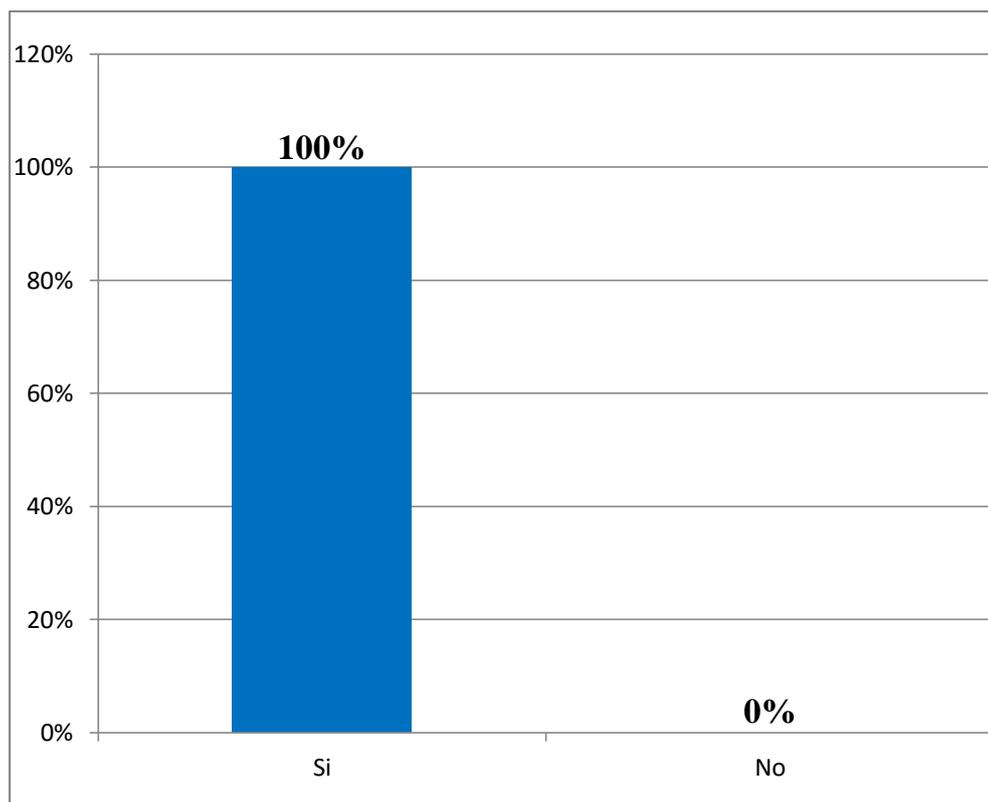
## 26) Tabla N° 26

**Considera Ud. que la capacitación como empresario es una inversión**

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Si	70	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

### Gráfico N° 26



**Figura 26. La capacitación como empresario es una inversión.**

En la tabla y figura N° 26 se observa que el 100% considera muy importante la capacitación y se puede desarrollar las aptitudes de los trabajadores para una mejor atención.

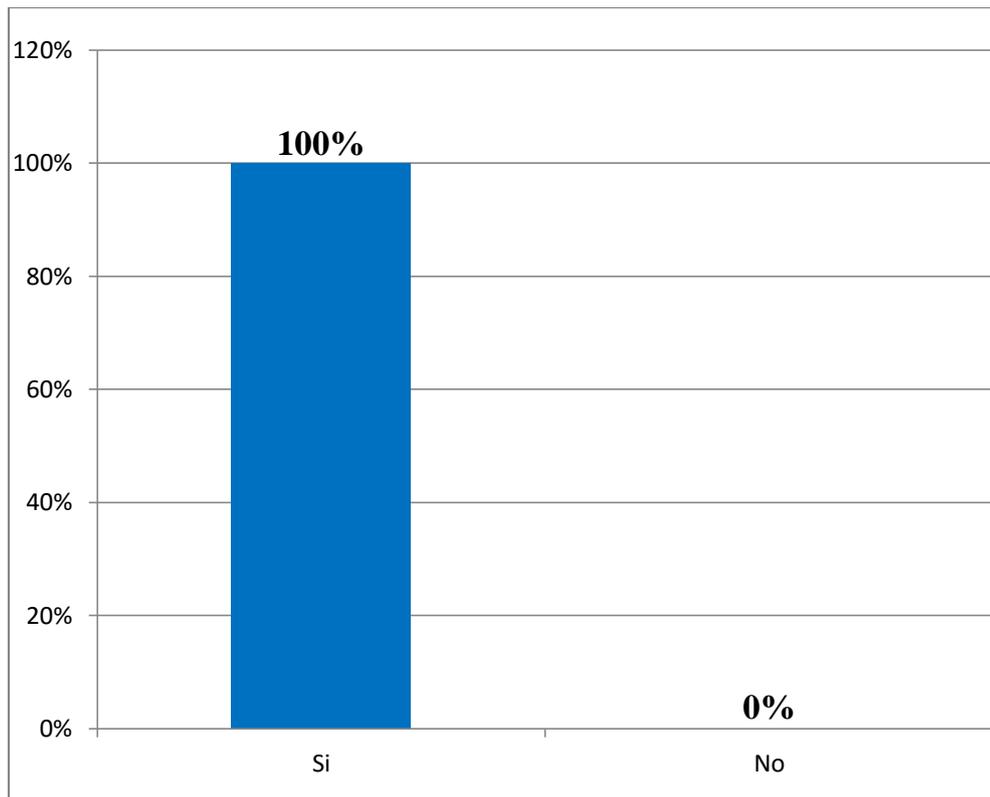
**27) Tabla N° 27**

**Considera Ud. que la capacitación de su personal es relevante para su empresa:**

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Si	70	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

**Gráfico N°27**



**Figura 27. La capacitación relevante para la empresa**

En la tabla y figura N° 27 se observa que el 100% considera relevante la capacitación, teniendo como finalidad mejorar el desempeño de los trabajadores.

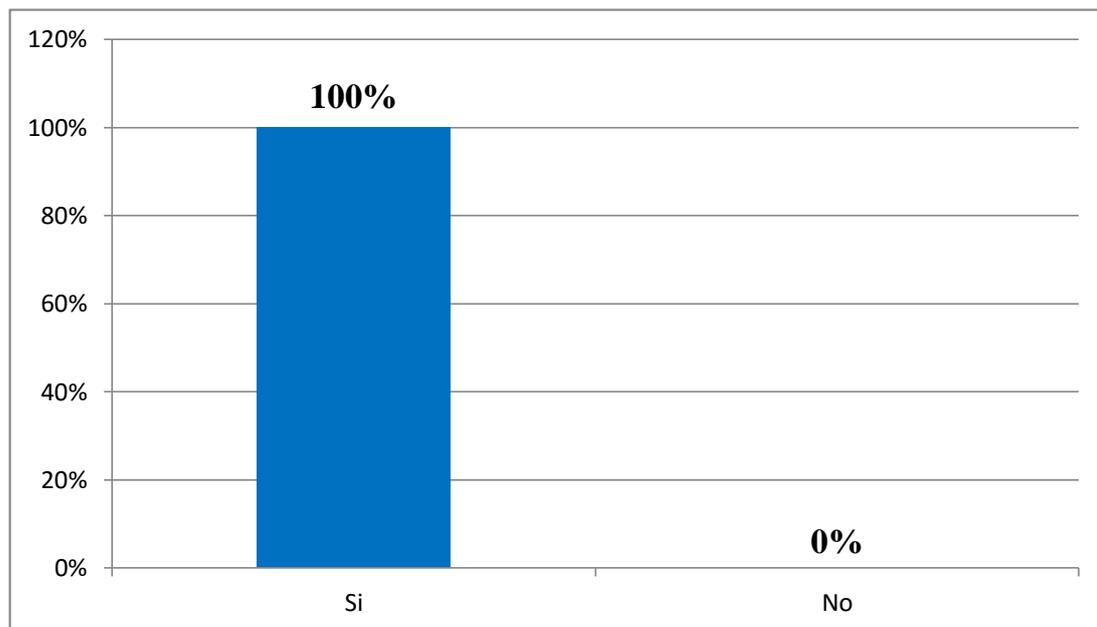
## 28) Tabla N°28

Considera Ud. que la capacitación le generará beneficios a la empresa

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Si	70	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

## Gráfica N° 28



**Figura 28. La capacitación le genera beneficios**

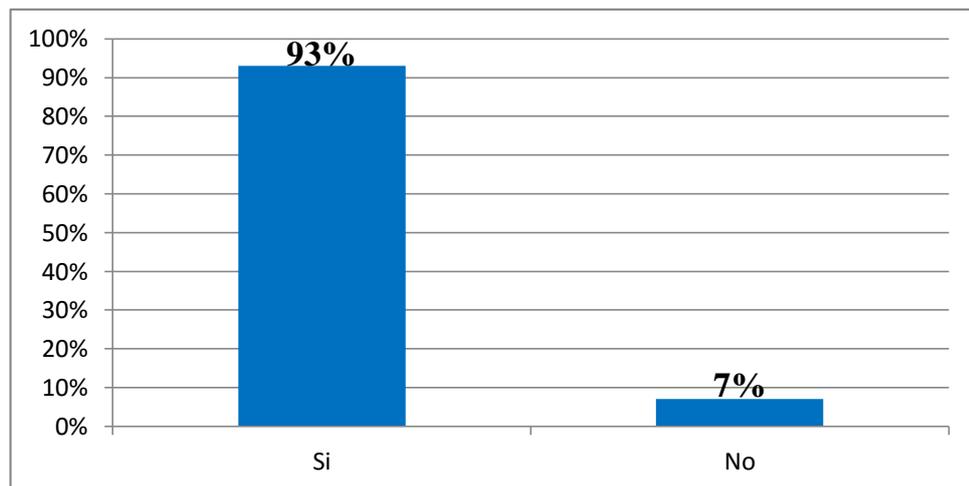
En la tabla y figura N° 28 se observa que el 100% de las personas encuestadas menciona las capacitaciones mejoran el rendimiento de los trabajadores y la imagen empresarial de la atención.

## 29) Tabla N°29

**En el presente año ha brindado capacitación al personal.**

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Si	65	93%
No	5	7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Gráfica N° 29**



**Figura 29. Ha brindado capacitación en el presente año.**

En la tabla y figura N° 29 se observa que el 93% menciona que si ha programado durante el presente año su capacitación para sus trabajadores, mientras que solo el 7% no le dio mucha importancia a la capacitación.

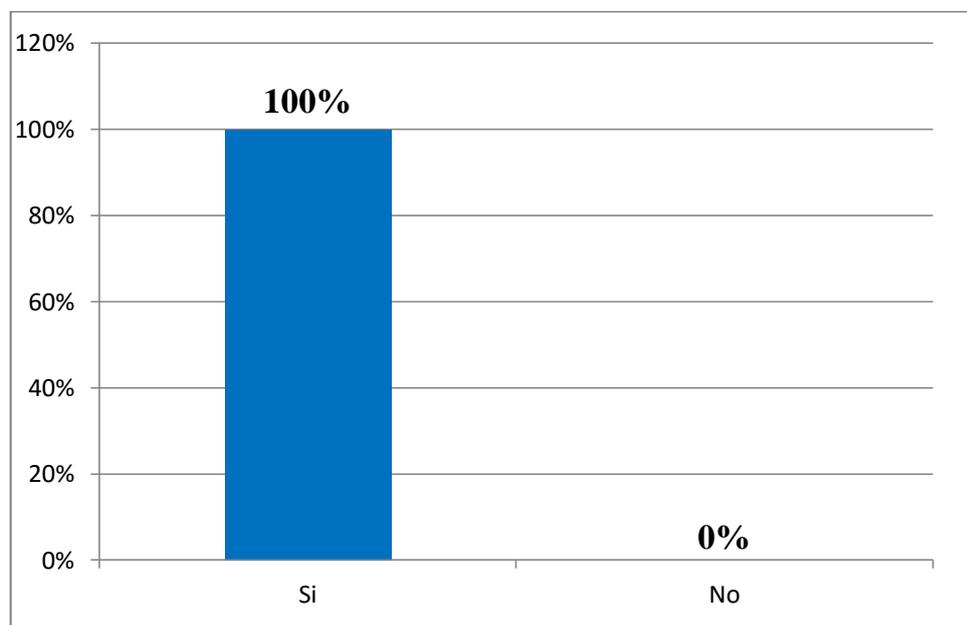
### 30) Tabla N° 30

**Considera Ud. que se ha brindado la capacitación enfocada a la necesidad de la empresa**

Capacitación enfocada al personal	Frecuencia	Porcentaje
Si	70	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

### Gráfica N° 30



**Figura 30. Capacitación enfocada a la necesidad de la empresa.**

En la tabla y figura N°30 se observa que el 100% menciona haber estar enfocada a la necesidad empresarial siendo un pilar fundamental dentro de la organización.

## RESPECTO A LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES:

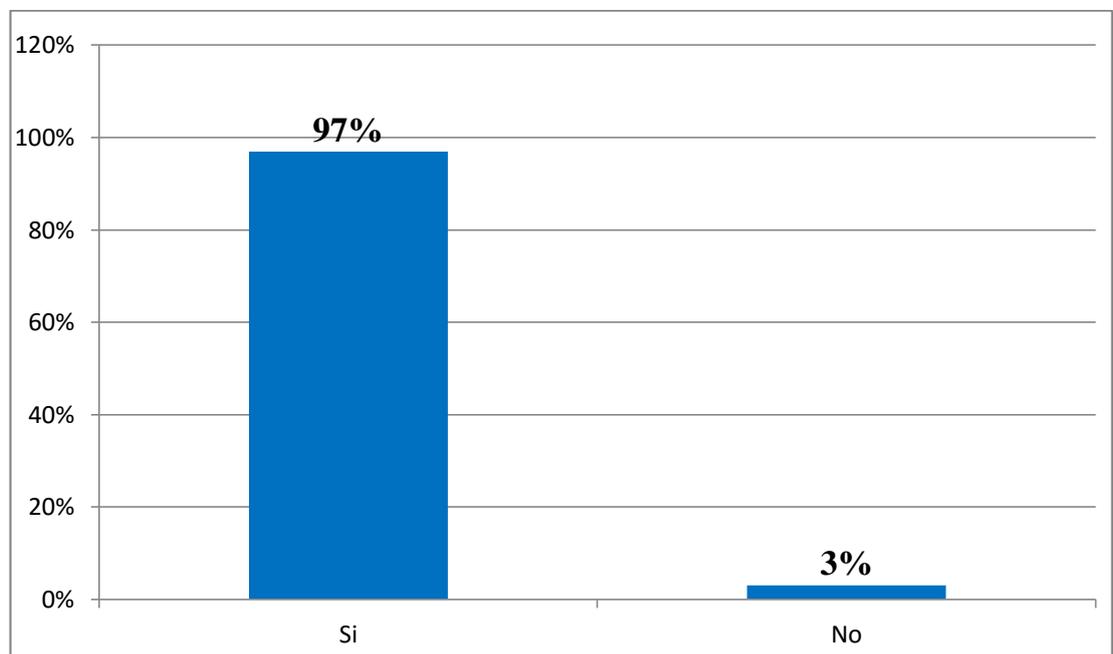
### 31) Tabla N° 31

Cree que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad de su empresa

Mejora la rentabilidad en su empresa	Frecuencia	Porcentaje
Si	68	97%
No	2	3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

### Gráfico N°31



**Figura 31.** El financiamiento mejoro la rentabilidad de la empresa.

En la tabla y figura N° 31 se observa que el 97% afirma que se mejoró la rentabilidad de la empresa mientras que solo el 3% menciona que no mejoró.

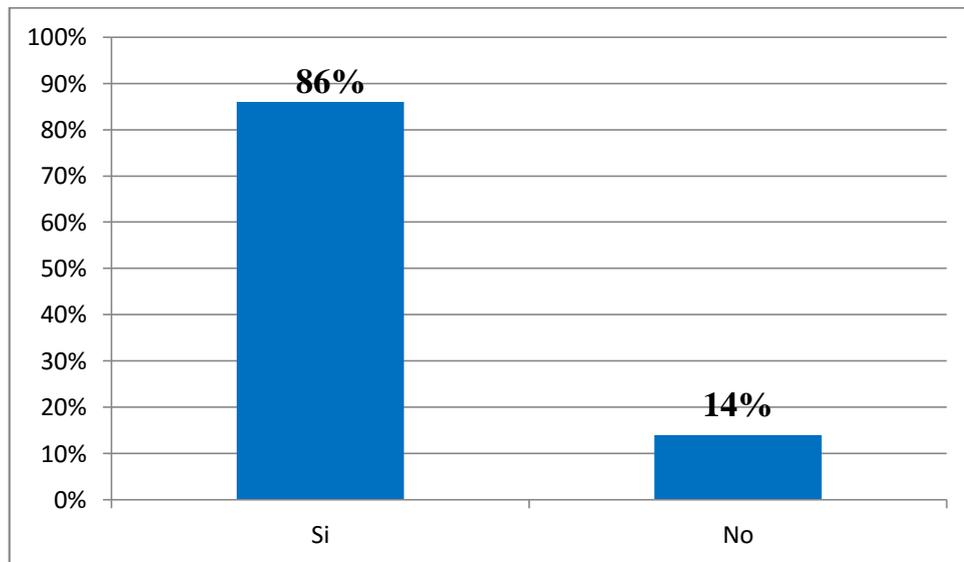
### 32) Tabla N°32

**Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa**

Rentabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Si	60	86%
No	10	14%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

### Gráfico N°32



**Figura 32. La capacitación mejora la rentabilidad de la empresa**

En la tabla y figura N°32 se observa que el 86% menciona que ha mejorado la rentabilidad generando una mejor rentabilidad, mientras que solo un 14% afirma que no ha habría generado las expectativas esperadas.

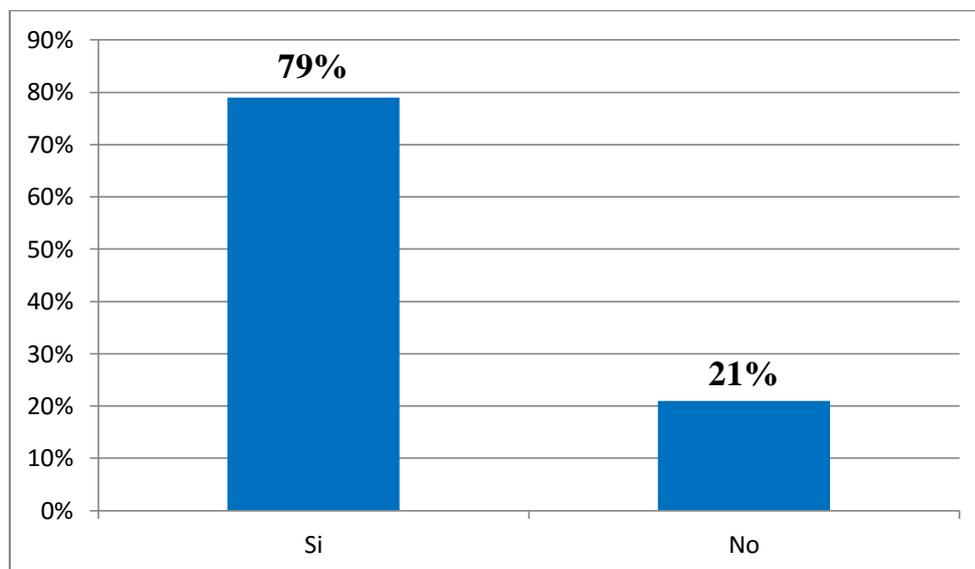
### 33) Tabla N° 33

**En el año 2017 fue mejor la rentabilidad de su empresa**

Rentabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Si	55	79%
No	15	21%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

### Gráfico N° 33



**Figura 33. Fue mejor la rentabilidad de su empresa.**

En la tabla y figura N° 33 se observa que el 79% afirma que la rentabilidad fue mejor en año pasado y que genero las expectativas esperadas, mientras que solo el 21% menciona que no lo fue y consideran que no se aplicaron adecuadamente los recursos.

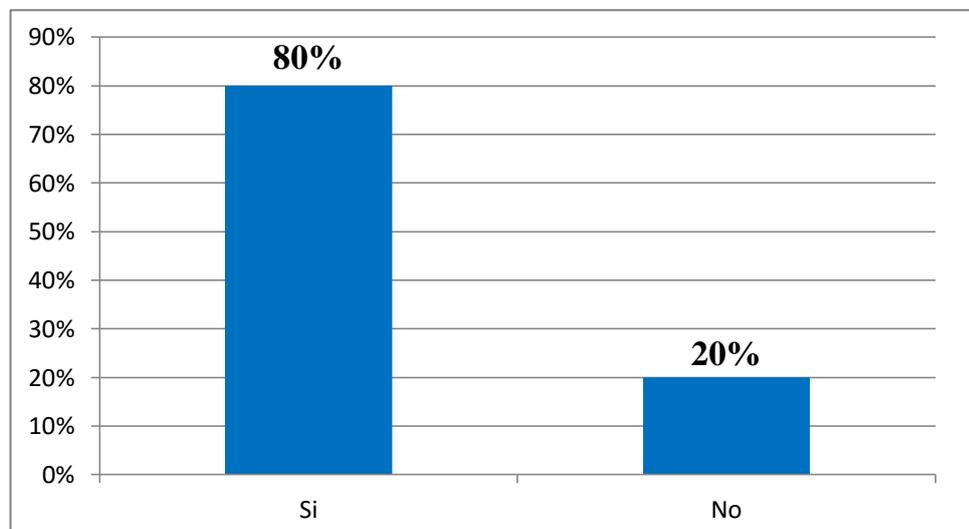
### 34) Tabla N° 34

**Cree que la rentabilidad ha disminuido en el presente año?**

Rentabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Si	56	80%
No	14	20%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

### Gráfica N° 34



**Figura 34. La rentabilidad ha disminuido en el presente año**

En la tabla y figura N° 34 se observa que el 80% afirma que si ha disminuido mientras que el 20% afirma que no disminuyó considerablemente en las micro y pequeñas empresas.

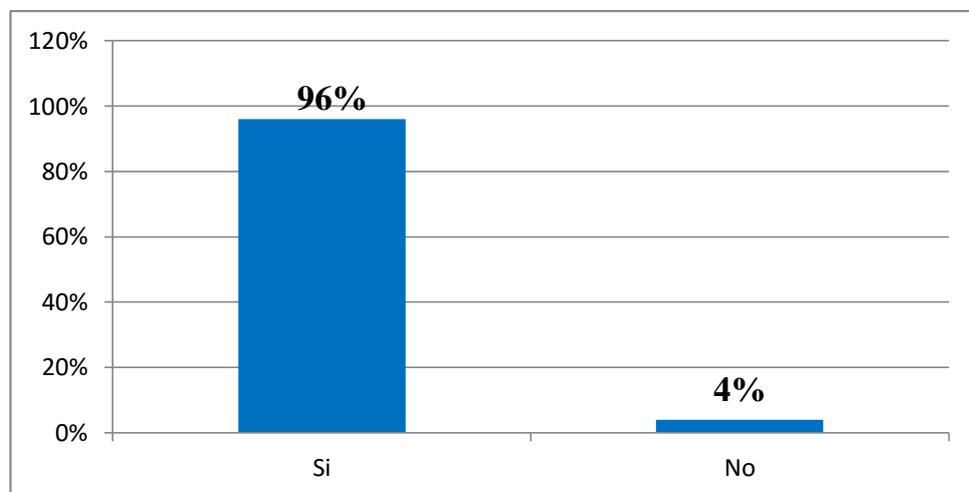
### 35) Tabla N° 35

**¿Considera Ud. que ha aplicado todas las técnicas e instrumentos para mejorar la rentabilidad de la empresa?**

Rentabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Si	67	96%
No	3	4%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

### Gráfica N°35



**Figura 35. La aplicación de técnicas e instrumentos para mejorar la rentabilidad**

En la tabla y figura N° 35 se observa que el 96% afirma que se ha aplicado todas las técnicas e instrumentos con la finalidad de tener una mejora, en cuanto el 4% no han aplicado las técnicas suficientes para la mejora de su rentabilidad.

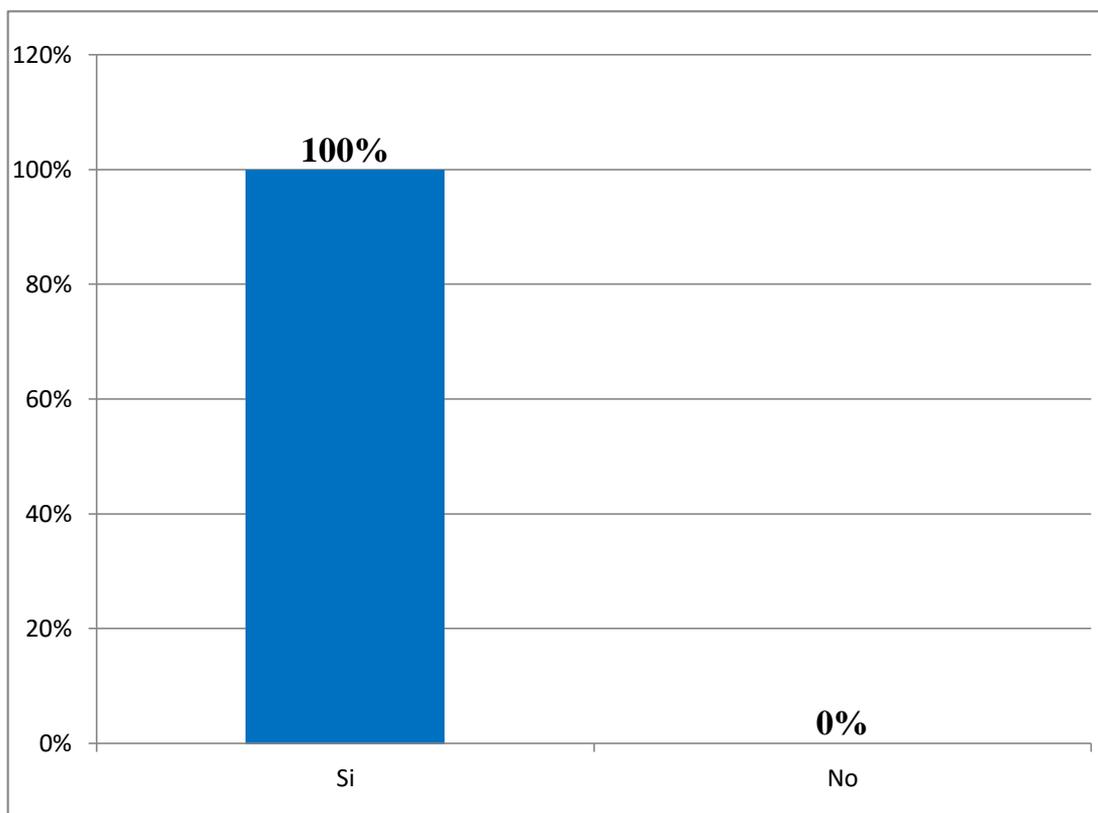
### 36) Tabla N° 36

Considera Ud. que la zona en la que se encuentra su empresa ayuda a mejorar la rentabilidad

Mejora la rentabilidad de su empresa	Frecuencia	Porcentaje
Si	70	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio.

### Gráfica N°36



**Figura 36.** La zona ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa

En la tabla y figura N° 36 se observa que el 100% afirma que la zona es muy importante para mejorar la rentabilidad de los negocios.

## 4.2 ANALISIS DE RESULTADOS

### **Respecto a los empresarios**

- El 59% tiene entre 18\_29 años, el 20% tiene entre 30\_44 y el 21% son mayores de 65 años.(Ver en la tabla N°1)
- El 64% son de sexo masculino mientras que solo el 36% son Femenino. (Ver en la tabla N°2)
- El 33% tiene el grado de Superior Universitario completa, el 29% tiene Secundaria completa, el 21% Superior no Universitaria Completa, mientras que el 9% tiene Superior Universitaria Incompleta, el 6% tiene secundaria incompleta, y solo el 3% Superior Universitaria incompleta. (Ver en la tabla N°3)
- El 43% son solteros, el 36% son convivientes y solo el 21% son casados. (Ver en la tabla N°4)
- El 93% se dedica al comercio, y solo el 7% prefirió no precisar. (Ver en la tabla N°5)

### **Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas**

- El 71% se dedica hace más de 3 años, mientras que el 20% oscila entre 3 años y solo el 9% menciona que se dedica hace 2 años. (Ver en la tabla N°6)
- El 64% afirma que cuenta con al menos 3 trabajadores, el 29% menciona que necesitan más de 2 trabajadores, mientras que solo el 7% refiere que solo necesita más de 3 trabajadores. (Ver en la tabla N°7)
- El 83% tiene al menos 1 trabajadores eventuales mientras que el 10% afirma que solo necesita 2 trabajadores y solo el 7% afirma requerir mínimo 3 trabajadores. (Ver en la tabla N°8)

- Se visualizar que de los encuestados el 100% son formales. (Ver en la tabla N°9)
- El 100% afirma que es la obtención de ganancias siendo la principal prioridad de las empresas. (Ver en la tabla N°10)
- El 100% afirma la importancia en la que se debe encontrar la empresa, que permita a los usuarios tener opciones para el consumidor. (Ver en la tabla N°11)
- El 100% considera que la aplicación de tecnología es importante ya que permite que los clientes puedan sentirse cómodos con la atención brindada y puedan disfrutar de la hospitalidad. (Ver en la tabla N°12)

#### **Respecto al Financiamiento de las micro y pequeñas empresas**

- El 79% menciona haber recurrido a financiamiento de terceros ante la necesidad y las circunstancias, mientras que solo el 21% menciona que cuentan con financiamiento propio ya que cuentan con la economía necesaria. (Ver en la tabla N°13)
- El 79% lo solicito en Entidades no Bancarias considerando las que brindaron las mayores facilidades financieras, mientras que solo el 21% fueron en Entidades Bancarias. (Ver en la tabla N°14)
- El 51% lo obtuvieron en las Entidades no Bancarias mientras que solo el 49% fueron en las Entidades Bancarias. (Ver en la tabla N°15)
- El 43% lo solicito en Caja Huancayo, el 36% lo solicito en Mi Banco, mientras el 14% en Caja Maynas, y solo el 7% en el BCP siendo las entidades financieras más confiables. (Ver en la tabla N°16)
- El 93% realiza un pago de 13% anual, mientras que solo el 7% prefirió no

precisar dicha información. (Ver en la tabla N°17)

- El 79% que se le otorgaron los montos solicitados mientras que solo el 21% menciona que no se pudo concretar sus montos solicitados. (Ver en la tabla N°18)
- El 71% solicito un monto aproximado entre s/.10,500\_s/.30.000, así mismo existe un 13% que menciona que solicitó más de S/.30.000, el 7% solicito entre s/.1.000\_s/.10.000 y tan solo el 9% prefirió no precisar. (Ver en la tabla N°19)
- El 86% lo solicito a largo Plazo frente a la necesidad, mientras que solo el 14% lo realizo a corto Plazo. (Ver en la tabla N°20)
- El 50% lo invirtió en Capital de Trabajo, el 29% lo realizo en mejoramiento y/o ampliación de local y solo el 21% Activos fijos. (Ver en la tabla N°21)

### **Respecto a la Capacitación de las micro y pequeñas empresas**

- El 64% no obtuvo una capacitación para que se le otorgara el crédito financiero siendo algo preocupante mientras que solo el 36% si busco un asesoramiento personalizado. (Ver en la tabla N°22)
- El 64% afirma que tuvo capacitación en Manejo empresarial mientras que el 36% lo habría realizado en otros temas relacionados a la necesidad empresarial. (Ver en la tabla N°23)
- El 93% afirma haber tenido alguna capacitación con la finalidad de mejorar las aptitudes de los trabajadores, y solo el 7% no recibió ningún tipo de capacitación. (Ver en la tabla N°24)
- El 84% tuvo al menos 1 vez un curso de capacitación, el 9% afirma que fue capacitado hasta 3 veces, mientras que solo el 7% confirma que se capacito al

menos 2 veces. (Ver en la tabla N°25)

- El 100% considera muy importante la capacitación y se puede desarrollar las aptitudes de los trabajadores para una mejor atención. (Ver en la tabla N°26)
- El 100% considera relevante la capacitación, teniendo como finalidad mejorar el desempeño de los trabajadores. (Ver en la tabla N°27)
- El 100% de las personas encuestadas menciona las capacitaciones mejoran el rendimiento de los trabajadores y la imagen empresarial de la atención. (Ver en la tabla N°28)
- El 93% menciona que si ha programado durante el presente año su capacitación para sus trabajadores, mientras que solo el 7% no le dio mucha importancia a la capacitación. (Ver en la tabla N°29)
- El 100% menciona haber estar enfocado a la necesidad empresarial siendo un pilar fundamental dentro de la organización. (Ver en la tabla N°30)

### **Respecto a la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas**

- El 97% afirma que se mejoró la rentabilidad de la empresa mientras que solo el 3% menciona que no mejoró. (Ver en la tabla N°31)
- El 86% menciona que ha mejorado la rentabilidad generando una mejor rentabilidad, mientras que solo un 14% afirma que no ha habría generado las expectativas esperadas. (Ver en la tabla N°32)
- El 79% afirma que la rentabilidad fue mejor en año pasado y que genero las expectativas esperadas, mientras que solo el 21% menciona que no lo fue y consideran que no se aplicaron adecuadamente los recursos. (Ver en la tabla N°33)

- El 80% afirma que si ha disminuido mientras que el 20% afirma que no disminuyó considerablemente en las micro y pequeñas empresas. (Ver en la tabla N°34)
- El 96% afirma que se ha aplicado todas las técnicas e instrumentos con la finalidad de tener una mejora, en cuanto el 4% no han aplicado las técnicas suficientes para la mejora de su rentabilidad. (Ver en la tabla N°35)
- El 100% afirma que la zona es muy importante para mejorar la rentabilidad de los negocios. (Ver en la tabla N°36)

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Respecto a los empresarios de las micro y pequeñas empresas.**

- El 59% tiene entre 18\_29 años. (Ver en la tabla N°1)
- Se visualiza que el 64% son de sexo masculino. (Ver en la tabla N°2)
- Se visualiza que el 33% tiene el grado de Superior Universitario completa. (Ver en la tabla N°3)
- Se visualiza que el 43% son solteros. (Ver en la tabla N°4)
- Se visualiza que el 93% se dedica al comercio. (Ver en la tabla N°5)

### **Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas**

- Se visualiza que el 71% se dedica hace más de 3 años. (Ver en la tabla N°6)
- Se visualiza que el 64% afirma que cuenta con al menos 3 trabajadores. (Ver en la tabla N°7)
- Se visualiza que el 83% tiene al menos 1 trabajadores eventuales. (Ver en la tabla N°8)
- Se visualiza que el 100% son formales. (Ver en la tabla N°9)

- Se visualiza que el 100% afirma que es la obtención de ganancias siendo la principal prioridad de las empresas. (Ver en la tabla N°10)
- Se visualiza que el 100% afirma la importancia en la que se debe encontrar la empresa. (Ver en la tabla N°11)
- Se visualiza que el 100% considera que la aplicación de tecnología es importante generando facilidad y práctica para realizar una reserva de una habitación. (Ver en la tabla N°12)

### **Respecto al Financiamiento de las micro y pequeñas empresas**

- Se visualiza que el 79% menciona haber recurrido a financiamiento de terceros. (Ver en la tabla N°13)
- Se visualiza que el 79% lo solicito en Entidades no Bancarias. (Ver en la tabla N°14)
- Se visualiza que el 51% lo obtuvieron en las Entidades no Bancarias. (Ver en la tabla N°15)
- Se visualiza que el 43% lo solicito en Caja Huancayo. (Ver en la tabla N°16)
- Se visualiza que el 93% realiza un pago de 13% anual. (Ver en la tabla N°17)
- Se visualiza que el 79% que se le otorgaron los montos solicitados. (Ver en la tabla N°18)
- Se visualiza que el 71% solicito un monto aproximado entre s/.10,500\_s/.30.000. (Ver en la tabla N°19)
- Se visualiza que el 86% lo solicito a largo Plazo frente a la necesidad. (Ver en la tabla N°20)
- Se visualiza que el 50% lo invirtió en Capital de Trabajo. (Ver en la tabla N°21)

### **Respecto a la Capacitación de las micro y pequeñas empresas**

- Se visualiza que el 64% no obtuvo una capacitación para que se le otorgara el crédito financiero. (Ver en la tabla N°22)
- Se visualiza que el 64% afirma que tuvo capacitación en Manejo empresarial. (Ver en la tabla N°23)
- Se visualiza que el 93% afirma haber tenido alguna capacitación. (Ver en la tabla N°24)
- Se visualiza que el 84% tuvo al menos 1 vez un curso de capacitación. (Ver en la tabla N°25)
- Se visualiza que el 100% considera muy importante la capacitación. (Ver en la tabla N°26)
- Se visualiza que el 100% considera relevante la capacitación. (Ver en la tabla N°27)
- Se visualiza que el 100% de las personas encuestadas menciona las capacitaciones mejoran el rendimiento de los trabajadores y la imagen empresarial de la atención. (Ver en la tabla N°28)
- Se visualiza que el 93% menciona que si ha programado durante el presente año su capacitación para sus trabajadores. (Ver en la tabla N°29)
- Se visualiza que el 100% menciona haber estar enfocado a la necesidad empresarial. (Ver en la tabla N°30)

### **Respecto a la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas**

- Se visualiza que el 97% afirma que se mejoró la rentabilidad de la empresa. (Ver en la tabla N°31)

- Se visualiza que el 86% menciona que ha mejorado la rentabilidad generando una mejor rentabilidad. (Ver en la tabla N°32)
- Se visualiza que el 79% afirma que la rentabilidad fue mejor en año pasado. (Ver en la tabla N°33)
- Se visualiza que el 80% afirma que si ha disminuido. (Ver en la tabla N°34)
- Se visualiza que el 96% afirma que se ha aplicado todas las técnicas e instrumentos con la finalidad de tener una mejora. (Ver en la tabla N°35)
- Se visualiza que el 100% afirma que la zona es muy importante para mejorar la rentabilidad de los negocios.(Ver en la tabla N°36)

## **RECOMENDACIONES**

### **Respecto a los empresarios**

- Se recomienda valorar la igualdad de oportunidades que permitan a ambos géneros y puedan aportar diversas cualidades que puedan beneficiar a las empresas.
- Se debería promover más la formación profesional para tener gerentes y/o dueños de micro y pequeñas empresas más preparados para asumir retos.
- Se recomienda culminar sus carreras para no dejar vacíos profesionales que son orientados muchas veces a las micro y pequeñas empresas.
- Se debería promover la estabilidad familiar en las parejas.
- Se recomienda que se mantengan en el rubro que se encuentran ya que le permitirá seguir surgiendo a las empresas

### **Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas**

- El personal es muy importante por eso es necesario contar con el personal que cubra la demanda de los clientes.

- Se recomienda tener mayor personal permanente ya que es necesario para poder abastecerse en todo momento y en base a la gran concurrencia de las personas.
- Se debe considerar la importancia de la ubicación para poder competir en un mercado tan competitivo que son los hospedajes.

### **Respecto al Financiamiento de las micro y pequeñas empresas**

- Es necesario recibir un buen asesoramiento por un profesional antes de pensar en realizar cualquier tipo de préstamo en alguna entidad bancaria.
- Es preciso señalar que al momento de realizar el préstamo se tiene que tener definido cuál será la aplicación de dicho dinero, teniendo en cuenta que la inversión tendrá como objetivo generar ganancias.
- Lo recomendable son los préstamos a corto plazo, pero dependerá de la solvencia de la empresa para poder pagarlo en un corto plazo de lo contrario sería necesario a largo plazo que es lo menos recomendable.
- Se recomienda realizar un plan estratégico del cual se realizaría la aplicación de dicho capital de trabajo.

### **Respecto a la Capacitación de las micro y pequeñas empresas**

- Se sugiere realizar capacitaciones relacionadas a la atención que se le brinda al cliente, ya que gran parte de ello se verá reflejado en los clientes.
- Se recomienda que el personal sea capacitado después de analizar al personal en los temas a tratar.
- Se recomienda más impulso en las capacitaciones y detectar los puntos débiles en cual aplicarlos.

- Se debe considerar siempre como prioridad tener capacitaciones que beneficien a la empresa e enriquezcan al personal en el desarrollo de su trabajo.
- Se sugiere realizar capacitaciones permanentemente que permitan tener a un personal comprometido con la empresa y poder impulsar el potencial de cada uno de ellos que puede aportar y contribuir a la mejora de la empresa.

### **Respecto a la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas**

- Se sugiere a seguir promoviendo las capacitaciones con la finalidad de mejorar la rentabilidad de las empresas del rubro de hospedajes que tiene gran demanda.
- Si los años anteriores la rentabilidad era mejor se sugiere tomar de base esos datos y poder modernizarlos y adaptarlos a la necesidad.
- Teniendo en cuenta las debilidades de la empresa, construir en base a ellos nuevas fortalezas y ajustes estratégicos con la finalidad de mejorar.
- Siendo la tecnología una herramienta tan importante es preciso dar un buen uso así mismo generar la facilidad de reserva de habitaciones.
- Estar en una zona en donde el movimiento económico es importante permitirá seguir compitiendo y ofreciendo un mejor servicio que las demás empresas.
- Conociendo las fortalezas que generaron una rentabilidad, se debe tomar como base esa estrategia para replantear.
- Si la rentabilidad disminuyó se recomienda rediseñar las estrategias de marketing que se estén aplicando y mejorarlas.
- La vital importancia de la tecnología y más aun en el servicio de hospedajes y permite realizar reservaciones a través de diferentes páginas y aplicaciones

para celular.

- La ubicación siempre tiene la tendencia a marcar una parte importante que permita y de la comodidad a los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Avolio B., Mesones A. y Roca E. (s.f.), *Micro y pequeñas empresas en el Perú*.

(p. 71). Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:r46MAhHlurEJ:revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/download/4126/4094+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Behar D. S. (2008), *Metodología de la Investigación*. (p. 29). Editorial Shalom

Barnard y Chester I. (2002), *Comportamiento y desarrollo organizacional*.

Recuperado de <http://www.theodinstitute.org/joomla/que-dicen-los-expertos-en-empresas-y-do/10-autores/27-barnard-chester-i.html>

Bendezú C. F. (2014), Incidencia del financiamiento en los niveles de crecimiento

de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro 64 joyerías de plata en Lima Metropolitana, provincia y departamento de Lima periodo 2013-2014. (Tesis de pre grado. Escuela profesional de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperada de la base de datos de la Biblioteca virtual de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Centurión, R. (2015). Las MYPES y la gestión de calidad en el sector construcción del distrito de Chimbote, año 2012. (Tesis de Pregrado).

Prototipo de proyecto de investigación para optar el título de licenciado en

administración, Universidad los Ángeles de Chimbote, Chimbote- Perú.  
[http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2012/01/11/162\\_855/16285520140630061229.pdf](http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2012/01/11/162_855/16285520140630061229.pdf)

Compagnone, (2010). M. Bancos e Instituciones Financieras. Recuperado de  
<http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/fin/bancofin.htm>.

Club planeta (2013). Fuentes de financiamiento. Recuperado de  
[http://www.trabajo.com.mx/fuentes\\_de\\_financiamiento.htm](http://www.trabajo.com.mx/fuentes_de_financiamiento.htm).

Yacsahuache C. disponible en:  
<http://www.monografias.com/trabajos7/pyme/pyme.shtml>

Gamarra D. T. (2011), Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo rubro hoteles y alojamientos del casco urbano de la ciudad de Tingo María, periodo 2009 – 2010. (p. 6). (Tesis de pregrado contador público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperado de  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000024814>

Inga (2010). “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferreterías al por menor del distrito de callería-provincia de coronel portillo, periodo 2009 – 2010” Disponible en:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1283/FINANCIAMIENTO\\_CASIMIRO\\_CASTILLO\\_ADALHIT\\_ARACELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1283/FINANCIAMIENTO_CASIMIRO_CASTILLO_ADALHIT_ARACELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lezama A. Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las Mypes del sector comercio- rubro servicios xerográficos del distrito de Nuevo Chimbote. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, periodo 2008- 2009.

Mideiros L. A. (2011) Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro farmacias, del distrito de Manantay, periodo 2009-2010, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Modigliani y Miller (1958). Teoria de financiamiento. Recuperado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/TeoriaDeFinanciamiento/2183687.html>

Prado A. (2010), El financiamiento como estrategia de optimización de gestión en las MYPES textil-confecciones de Gamarra.(Tesis de post grado en Maestría en Dirección Financiera) Universidad San Martin de Porres. Recuperado de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:8z4SzCy8ORwJ:cybertesis.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/356/1/prado\\_a.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:8z4SzCy8ORwJ:cybertesis.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/356/1/prado_a.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe).

Peña, M. (2014). Caracterización de la formalización y el financiamiento de las Mype del sector comercio - rubro venta de prendas de vestir para damas del distrito de Nuevo Chimbote, del año 2013. Tesis para optar el título profesional de contador público en la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035315>

Rodríguez, L. (2014). Caracterización del financiamiento y la formalización de las Mype del sector servicios rubro restaurantes distritos de ventanilla, Provincia Constitucional del Callao, Departamento de Lima Periodo, 2013 - 2014. Tesis para optar el título profesional de contador público en la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035389>

Ricaldi J. (2013). Financiamiento externo. Recuperado de <http://es.slideshare.net/cristhian300/financiamiento-externo>.

Rocha, A. (2011). Estrategias de financiamiento de las Pymes de la industria de alimentos, subsector panadero de Valledupar, Colombia. Recuperado de [http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/069079/8714/06907920160\\_204114053.pdf](http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/069079/8714/06907920160_204114053.pdf).

Rondoy, M., (2014). “Caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana Región Piura año 2014”. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado el 18 de Abril del 2014 de. <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038613>.

Sarmiento (2006). En su trabajo de investigación: sobre los determinantes de la generación y la transferencia del conocimiento en pequeñas y medianas empresas del sector de las tecnologías de la información de Barcelona-España.

SUNAT: Ley n° 28015 ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Disponible en

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

Vasques, F.(2007). Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo del distrito de chimbote 2005-2006 Recuperado el 04/04/2016: [erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2013/01/03/162855/16285520140702072001.pdf](http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2013/01/03/162855/16285520140702072001.pdf)

Vásquez J. (2016), Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Ramón Castilla, 2016. (pp. 6-7). (Tesis de pregrado contador público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043001>

Vizcarra N. Importancia de la capacitación para las Mypes [ citada 16 de noviembre del 2009] disponible en: <http://www.mundomype.com/articulos/44-recursos-humanos/167-importancia-de-la-capacitacion-para-las-mype.html>

Villacencico (2009) “Estudio para la creación de un centro de capacitación especializado e integral para empresarios de la microempresa en el distrito Metropolitano de Quito” Disponible en:<http://blog.pucp.edu.pe/blog/maestriaeducacion/2009/04/21/sustentacion-de-tesis-de-lileya-manrique-villavicencio/>

Vilca (2016), en su tesis “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

## **ANEXOS**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE  
CHIMBOTE**



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TÍTULO:**

“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018”

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE:**

Contador Público

**AUTOR:**

Bach. López Fernández, Mayk Junior

**ASESOR:**

Mg. CPCC. Arévalo Pérez Romel

**PUCALLPA – PERÚ 2018**

## ARTICULO CIENTIFICO

### 1. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018. La investigación fue descriptiva, debido a que solo se limitó a describir las principales características de las variables en estudio, para llevar a cabo se trabajó con una población de 70 y una muestra de 70 microempresas a quienes se aplicó un cuestionario de 36 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los empresarios de las micro y pequeñas empresas; En la tabla y figura N°1 se observa que la edad de los representantes, el 58% tiene entre 30\_44 años; En la tabla y figura N°2 se observa que el 92% son de sexo femenino; En la tabla y figura N°3 se observa que el 58% tiene el grado de Superior no Universitario incompleto; En la tabla y figura N°4 se observa que el 67% son convivientes; En la tabla y figura N°5 se observa que el 100% se dedica al comercio, quedando demostrado que están enfocados netamente al rubro de hospedajes; Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas; Según la tabla y grafico N°6 se observa que el 75% se dedica hace más de 3 años; En la tabla y figura N°7 se observa que el 73% afirma que cuenta con al menos 3 trabajadores; En la tabla y figura N°8 se observa que el 75% tiene al menos 3 trabajadores eventuales; En la tabla y figura N° 9 se observa que de los representantes encuestados el 100% son formales; Según la tabla y figura N°10 se observa que el 100% afirma que es la obtención de ganancias siendo la principal prioridad de las empresas; En la tabla y gráfica

N°11 se observa que el 100% afirma la importancia en la que se debe encontrar la empresa; En la tabla y figura N°12 se observa que el 100% considera que la aplicación de tecnología es importante ya que permite que los clientes puedan sentirse cómodos con la atención brindada y puedan disfrutar de la hospitalidad; Respecto al Financiamiento de las micro y pequeñas empresas; Según se observa en la tabla y grafico N°13 se observa que, el 67% menciona haber recurrido a financiamiento propio ya que cuentan con la economía necesaria; En la tabla y figura N°14 se observa que el 58% lo solicito en Entidades Bancarias; En la tabla y figura N° 15 se observa que el 88% lo obtuvieron en las Entidades Bancarias; En la tabla y figura N° 16 se observa que el 67% lo solicito en Caja Huancayo; En la tabla y figura N°17 se observa que el 82% realiza un pago de 13% anual; Según la tabla y figura N° 18 se observa que el 75% que se le otorgaron los montos solicitados; Se observa que en la tabla y figura N°19 el 67% solicito un monto aproximado entre s/.10,500\_s/.30.000; En la tabla y figura N° 20 se observa que el 77% lo solicito a Corto Plazo; Según la tabla y figura N° 21 se observa que el 73% lo invirtió en Mejoramiento y/o ampliación de local; Respecto a la Capacitación de las micro y pequeñas empresas; En la tabla y figura N° 22 se observa que el 85% no obtuvo una capacitación para que se le otorgara el crédito financiero; En la tabla y figura N° 23 se observa que el 67% afirma que tuvo capacitación en Manejo empresarial; En la tabla y figura N° 24 se observa que el 100% afirma haber tenido alguna capacitación con la finalidad de mejorar las aptitudes de los trabajadores; En la tabla y figura N° 25 se observa que el 73% tuvo al menos 1 vez un curso de capacitación; En la tabla y figura N° 26 se observa que el 100% considera muy importante la capacitación; En la tabla y

figura N° 27 se observa que el 100% considera relevante la capacitación; En la tabla y figura N° 28 se observa que el 100% de las personas encuestadas menciona las capacitaciones mejoran el rendimiento de los trabajadores y la imagen empresarial de la atención; En la tabla y figura N° 29 se observa que el 58% menciona que no ha brindado capacitación a sus trabajadores; En la tabla y figura N°30 se observa que el 100% menciona haber estar enfocado a la necesidad empresarial siendo un pilar fundamental dentro de la organización; Respecto a la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas; En la tabla y figura N° 31 se observa que el 82% afirma que se mejoró la rentabilidad de la empresa mientras que solo el 18% menciona que no mejoró; En la tabla y figura N°32 se observa que el 87% menciona que ha mejorado la rentabilidad generando una mejor rentabilidad; En la tabla y figura N° 33 se observa que el 80% afirma que la rentabilidad fue mejor en año pasado y que genero las expectativas esperadas; En la tabla y figura N° 34 se observa que el 73% afirma que no si ha disminuido; En la tabla y figura N° 35 se observa que el 100% afirma que se ha aplicado todas las técnicas e instrumentos con la finalidad de tener una mejora en cuanto a la rentabilidad; En la tabla y figura N° 36 se observa que el 100% afirma que la zona es muy importante para mejorar la rentabilidad de los negocios.

**Palabra Clave:** Financiamiento, capacitación y rentabilidad.

## **2. INTRODUCCION**

La razón de la presente investigación tiene como finalidad la investigación del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018 fue plantear la importancia económica y social que actualmente muestran las micro y pequeñas empresas en adelante (Mypes) en el contexto del mundo globalizado;

generan importantes ingresos a las economías de los países y otorgan trabajo a la población económicamente activa, sin embargo, a pesar de todo, el empleo que aportan las Mypes son de muy mala calidad (en términos de productividad, ingresos y condiciones de trabajo) debido, entre otros, a su inadecuada inserción en las economías de los países.

En los últimos años hemos avanzado progresivamente a rangos muy altos en el desarrollo de las micro y pequeñas empresas. Los especialistas estiman que existen millones de microempresarios y pequeños empresarios en el mundo, dichas empresas se clasifican en distintos rubros tanto empresas comerciales como de servicios, las cuales se desarrollan en los distintos países y sus respectivas regiones: Costa, Sierra y Selva.

En el país, el 98% de los establecimientos se encuentran representados por las micro y pequeñas empresas, sin embargo el 93% son microempresas con bajos volúmenes de ventas anuales, mucho menores a las 150 UIT establecidas por la ley de la Mype, por ello si queremos que éstas se desarrollen y generen nuevos empleos es necesario que se conozcan las características de las formas de cómo obtener un buen financiamiento, la búsqueda de información, productos, condiciones , requerimientos, ya que para la mayoría de los microempresarios uno de los principales problemas que tiene que enfrentar es la del financiamiento ya sea para poder iniciar el negocio, superar el déficit de caja o para poder expandir sus actividades; el financiamiento no es sin embargo, el único elemento crítico faltante para el desarrollo de una micro y pequeñas empresas.

Es por ello la importancia de la capacitación especializada y constante tanto de los propietarios de la microempresa como de los trabajadores en temas de

gerencia y marketing y diagnósticos de la situación empresarial, como la capacitación necesaria del personal por lo que será un objetivo importante con miras a un cambio acelerado que venimos afrontando, los pilares serán fundamentales para el sostenimiento, fortalecimiento y crecimiento de las empresas.

Puesto que, las micro y pequeñas empresas en la región Ucayali a través de los años han incrementado su participación en los diferentes sectores productivos, uno de ellos es el sector-hospedajes, hoy en día constituyen uno de los motores principales de la actividad económica regional y nacional. Líneas arriba se ha demostrado la importancia que tiene el financiamiento y la capacitación en el desarrollo y crecimiento de las micro y pequeñas empresas, en cuanto a rentabilidad. Sin embargo, a nivel del ámbito de estudio se desconoció las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas en estudio, por ejemplo se desconoció si dichas micro y pequeñas empresas acceden o no al financiamiento, si lo hacen, a que sistema financiero recurren, que tipo de interés pagan, etc. Asimismo se desconoció si tienen acceso o no a programas de capacitación, si capacitan a su personal, etc. Finalmente, se desconoció si dichas micro y pequeñas empresas han sido rentables o no, en estos últimos años.

### **3. MATERIALES Y METODOS**

#### **DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

##### **Tipo y nivel de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Cuantitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

### **Nivel de investigación de la tesis**

Descriptivo, debido a que solo se limitó a describir las principales características de las variables en estudio.

### **Diseño de la investigación**

El diseño que se utilizó en esta investigación fue no experimental – descriptivo.

**M** ----- **O** Dónde:

M = Muestra conformada por las micro y pequeñas empresas encuestadas.

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

**No experimental:** Porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables y se observó el fenómeno tal como se muestra dentro de su contexto.

**Descriptivo:** Porque se recolectó los datos en un solo momento y en un tiempo único, el propósito es describir las variables y analizar sus características en su contexto dado.

### **El universo y muestra**

**Población:** La población se constituyó por 70 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.

Fuente: Trabajo de campo del autor.

**Muestra:** Se tomó una muestra de 70 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.

### Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
"Caracterización del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.	Caracterización del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.	Solicitó crédito	Nominal: Sí No
		Recibió crédito	Nominal: Sí No
		Monto del crédito Solicitado	Cuantitativa: Especificar el monte
		Monto del crédito Recibido	Cuantitativa: Especificar el monto
		Entidad a la que solicitó el crédito	Nominal: Bancaria No bancaria
		Entidad que le otorgó el crédito	Nominal: Bancaria No bancaria

del distrito de Yarinacocha, 2018.”	Tasa de interés cobrada por el crédito	Cuantitativa: Especificar la tasa
	Crédito oportuno	Nominal: Sí No
	Crédito inoportuno	Nominal: Sí No
	Monto del crédito: Suficiente Insuficiente	Nominal: Sí No Sí No
	Cree que el financiamiento mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal: Sí No

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
Capacitación en las micro y	Son algunas características relacionadas a la capacitación del	Recibió capacitación antes del otorgamiento del crédito	Nominal: Sí No
		Número de veces que se ha capacitado el personal de gerencia en	Ordinal: Uno

pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje s del distrito de Yarinacoc ha, 2018.	Personal en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.	los dos últimos años.	Dos tres Más de tres.
		Los trabajadores de la empresa se capacitan	Nominal: Sí No
		Número de veces que se han capacitado los trabajadores de la empresa en los dos últimos años.	Ordinal: Uno Dos Tres Más de tres-
		Tipo de cursos en los cuales se capacita el personal de la empresa	Nominal: Inversión del crédito Marketing empresarial Manejo empresarial Otros: especificar.
		Considera la capacitación como una inversión.	Nominal. Sí No
		Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal: Sí No
		Cree que la capacitación mejora la competitividad de la empresa	Nominal: Sí No

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.	Percepción que tienen los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.	Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años	Nominal: Sí No.
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento recibido	Nominal: sí No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por la capacitación recibida por Ud. Y su personal	Nominal: Si No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento y la capacitación recibidos	Nominal: Sí No

<b>Variable Complementaria</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Perfil de las	Son algunas	Giro del negocio de las micro y pequeñas	Nominal: Especificar

micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.	características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.	empresas	
		Antigüedad de las micro y pequeñas empresas	Un año Dos años Tres años Más de tres años
	Número de trabajadores	Razón:	1-5 6-10 10-15 16-20 20 Más de 20
		Nominal:	Maximizar ganancias Dar empleo a la familia Generar ingresos para la familia Otros: especificar.

<b>Variable Complementaria</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
--------------------------------	------------------------------	--	---------------------------

Perfil de los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.	Son algunas características de los propietarios y/o de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.	Edad	Razón: Años
		Sexo	Nominal: Masculino Femenino
		Grado de instrucción	Nominal: Sin instrucción Primaria Secundaria Instituto Universitaria

Fuente: elaboración propia.

Cabe mencionar que en el presente trabajo de investigación se tomó como principales variables al financiamiento, la capacitación y la rentabilidad, en cambio las variables: Perfil de las micro y pequeñas empresas y perfil de los propietarios y/o gerentes, son variables complementarias.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnica:** Se utilizó la técnica de la encuesta.

**Instrumentos:** Es el medio que se utilizó para conseguir un objetivo determinado, se utilizó un cuestionario estructurado de 36 preguntas.

#### Procedimientos de recolección de datos

Para la aplicación del cuestionario se siguió los siguientes procedimientos:

- Se coordinó con los representantes de las micro empresas.

- Se buscó un lugar apropiado para la realización de la encuesta.
- Se registró la información obtenida de los encuestados.
- Se codificó la información obtenida de los encuestados.
- Y por último se tabuló la información obtenida de los encuestados.

### **Plan de análisis de los datos**

Los datos recolectados en la investigación se analizó haciendo uso de la estadística descriptiva, para la tabulación de los datos se tuvo como soporte el programa Excel y para el procesamiento de los datos el Software SPSS científico (Programa de estadística para ciencias sociales).

## **4.2 ANALISIS DE RESULTADOS**

### **Respecto a los empresarios**

- El 59% tiene entre 18\_29 años, el 20% tiene entre 30\_44 y el 21% son mayores de 65 años.(Ver en la tabla N°1)
- El 64% son de sexo masculino mientras que solo el 36% son Femenino. (Ver en la tabla N°2)
- El 33% tiene el grado de Superior Universitario completa, el 29% tiene Secundaria completa, el 21% Superior no Universitaria Completa, mientras que el 9% tiene Superior Universitaria Incompleta, el 6% tiene secundaria incompleta, y solo el 3% Superior Universitaria incompleta. (Ver en la tabla N°3)
- El 43% son solteros, el 36% son convivientes y solo el 21% son casados. (Ver en la tabla N°4)
- El 93% se dedica al comercio, y solo el 7% prefirió no precisar. (Ver en la tabla N°5)

### **Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas**

- El 71% se dedica hace más de 3 años, mientras que el 20% oscila entre 3 años y solo el 9% menciona que se dedica hace 2 años. (Ver en la tabla N°6)
- El 64% afirma que cuenta con al menos 3 trabajadores, el 29% menciona que necesitan más de 2 trabajadores, mientras que solo el 7% refiere que solo necesita más de 3 trabajadores. (Ver en la tabla N°7)
- El 83% tiene al menos 1 trabajadores eventuales mientras que el 10% afirma que solo necesita 2 trabajadores y solo el 7% afirma requerir mínimo 3 trabajadores. (Ver en la tabla N°8)

- Se visualizar que de los encuestados el 100% son formales. (Ver en la tabla N°9)
- El 100% afirma que es la obtención de ganancias siendo la principal prioridad de las empresas. (Ver en la tabla N°10)
- El 100% afirma la importancia en la que se debe encontrar la empresa, que permita a los usuarios tener opciones para el consumidor. (Ver en la tabla N°11)
- El 100% considera que la aplicación de tecnología es importante ya que permite que los clientes puedan sentirse cómodos con la atención brindada y puedan disfrutar de la hospitalidad. (Ver en la tabla N°12)

#### **Respecto al Financiamiento de las micro y pequeñas empresas**

- El 79% menciona haber recurrido a financiamiento de terceros ante la necesidad y las circunstancias, mientras que solo el 21% menciona que cuentan con financiamiento propio ya que cuentan con la economía necesaria. (Ver en la tabla N°13)
- El 79% lo solicito en Entidades no Bancarias considerando las que brindaron las mayores facilidades financieras, mientras que solo el 21% fueron en Entidades Bancarias. (Ver en la tabla N°14)
- El 51% lo obtuvieron en las Entidades no Bancarias mientras que solo el 49% fueron en las Entidades Bancarias. (Ver en la tabla N°15)
- El 43% lo solicito en Caja Huancayo, el 36% lo solicito en Mi Banco, mientras el 14% en Caja Maynas, y solo el 7% en el BCP siendo las entidades financieras más confiables. (Ver en la tabla N°16)
- El 93% realiza un pago de 13% anual, mientras que solo el 7% prefirió no

precisar dicha información. (Ver en la tabla N°17)

- El 79% que se le otorgaron los montos solicitados mientras que solo el 21% menciona que no se pudo concretar sus montos solicitados. (Ver en la tabla N°18)
- El 71% solicito un monto aproximado entre s/.10,500\_s/.30.000, así mismo existe un 13% que menciona que solicitó más de S/.30.000, el 7% solicito entre s/.1.000\_s/.10.000 y tan solo el 9% prefirió no precisar. (Ver en la tabla N°19)
- El 86% lo solicito a largo Plazo frente a la necesidad, mientras que solo el 14% lo realizo a corto Plazo. (Ver en la tabla N°20)
- El 50% lo invirtió en Capital de Trabajo, el 29% lo realizo en mejoramiento y/o ampliación de local y solo el 21% Activos fijos. (Ver en la tabla N°21)

### **Respecto a la Capacitación de las micro y pequeñas empresas**

- El 64% no obtuvo una capacitación para que se le otorgara el crédito financiero siendo algo preocupante mientras que solo el 36% si busco un asesoramiento personalizado. (Ver en la tabla N°22)
- El 64% afirma que tuvo capacitación en Manejo empresarial mientras que el 36% lo habría realizado en otros temas relacionados a la necesidad empresarial. (Ver en la tabla N°23)
- El 93% afirma haber tenido alguna capacitación con la finalidad de mejorar las aptitudes de los trabajadores, y solo el 7% no recibió ningún tipo de capacitación. (Ver en la tabla N°24)
- El 84% tuvo al menos 1 vez un curso de capacitación, el 9% afirma que fue capacitado hasta 3 veces, mientras que solo el 7% confirma que se capacito al

menos 2 veces. (Ver en la tabla N°25)

- El 100% considera muy importante la capacitación y se puede desarrollar las aptitudes de los trabajadores para una mejor atención. (Ver en la tabla N°26)
- El 100% considera relevante la capacitación, teniendo como finalidad mejorar el desempeño de los trabajadores. (Ver en la tabla N°27)
- El 100% de las personas encuestadas menciona las capacitaciones mejoran el rendimiento de los trabajadores y la imagen empresarial de la atención. (Ver en la tabla N°28)
- El 93% menciona que si ha programado durante el presente año su capacitación para sus trabajadores, mientras que solo el 7% no le dio mucha importancia a la capacitación. (Ver en la tabla N°29)
- El 100% menciona haber estar enfocado a la necesidad empresarial siendo un pilar fundamental dentro de la organización. (Ver en la tabla N°30)

### **Respecto a la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas**

- El 97% afirma que se mejoró la rentabilidad de la empresa mientras que solo el 3% menciona que no mejoró. (Ver en la tabla N°31)
- El 86% menciona que ha mejorado la rentabilidad generando una mejor rentabilidad, mientras que solo un 14% afirma que no ha habría generado las expectativas esperadas. (Ver en la tabla N°32)
- El 79% afirma que la rentabilidad fue mejor en año pasado y que genero las expectativas esperadas, mientras que solo el 21% menciona que no lo fue y consideran que no se aplicaron adecuadamente los recursos. (Ver en la tabla N°33)

- El 80% afirma que si ha disminuido mientras que el 20% afirma que no disminuyó considerablemente en las micro y pequeñas empresas. (Ver en la tabla N°34)
- El 96% afirma que se ha aplicado todas las técnicas e instrumentos con la finalidad de tener una mejora, en cuanto el 4% no han aplicado las técnicas suficientes para la mejora de su rentabilidad. (Ver en la tabla N°35)
- El 100% afirma que la zona es muy importante para mejorar la rentabilidad de los negocios. (Ver en la tabla N°36)

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Respecto a los empresarios de las micro y pequeñas empresas.**

- El 59% tiene entre 18\_29 años. (Ver en la tabla N°1)
- Se visualiza que el 64% son de sexo masculino. (Ver en la tabla N°2)
- Se visualiza que el 33% tiene el grado de Superior Universitario completa. (Ver en la tabla N°3)
- Se visualiza que el 43% son solteros. (Ver en la tabla N°4)
- Se visualiza que el 93% se dedica al comercio. (Ver en la tabla N°5)

### **Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas**

- Se visualiza que el 71% se dedica hace más de 3 años. (Ver en la tabla N°6)
- Se visualiza que el 64% afirma que cuenta con al menos 3 trabajadores. (Ver en la tabla N°7)
- Se visualiza que el 83% tiene al menos 1 trabajadores eventuales. (Ver en la tabla N°8)
- Se visualiza que el 100% son formales. (Ver en la tabla N°9)

- Se visualiza que el 100% afirma que es la obtención de ganancias siendo la principal prioridad de las empresas. (Ver en la tabla N°10)
- Se visualiza que el 100% afirma la importancia en la que se debe encontrar la empresa. (Ver en la tabla N°11)
- Se visualiza que el 100% considera que la aplicación de tecnología es importante generando facilidad y práctica para realizar una reserva de una habitación. (Ver en la tabla N°12)

### **Respecto al Financiamiento de las micro y pequeñas empresas**

- Se visualiza que el 79% menciona haber recurrido a financiamiento de terceros. (Ver en la tabla N°13)
- Se visualiza que el 79% lo solicito en Entidades no Bancarias. (Ver en la tabla N°14)
- Se visualiza que el 51% lo obtuvieron en las Entidades no Bancarias. (Ver en la tabla N°15)
- Se visualiza que el 43% lo solicito en Caja Huancayo. (Ver en la tabla N°16)
- Se visualiza que el 93% realiza un pago de 13% anual. (Ver en la tabla N°17)
- Se visualiza que el 79% que se le otorgaron los montos solicitados. (Ver en la tabla N°18)
- Se visualiza que el 71% solicito un monto aproximado entre s/.10,500\_s/.30.000. (Ver en la tabla N°19)
- Se visualiza que el 86% lo solicito a largo Plazo frente a la necesidad. (Ver en la tabla N°20)
- Se visualiza que el 50% lo invirtió en Capital de Trabajo. (Ver en la tabla N°21)

### **Respecto a la Capacitación de las micro y pequeñas empresas**

- Se visualiza que el 64% no obtuvo una capacitación para que se le otorgara el crédito financiero. (Ver en la tabla N°22)
- Se visualiza que el 64% afirma que tuvo capacitación en Manejo empresarial. (Ver en la tabla N°23)
- Se visualiza que el 93% afirma haber tenido alguna capacitación. (Ver en la tabla N°24)
- Se visualiza que el 84% tuvo al menos 1 vez un curso de capacitación. (Ver en la tabla N°25)
- Se visualiza que el 100% considera muy importante la capacitación. (Ver en la tabla N°26)
- Se visualiza que el 100% considera relevante la capacitación. (Ver en la tabla N°27)
- Se visualiza que el 100% de las personas encuestadas menciona las capacitaciones mejoran el rendimiento de los trabajadores y la imagen empresarial de la atención. (Ver en la tabla N°28)
- Se visualiza que el 93% menciona que si ha programado durante el presente año su capacitación para sus trabajadores. (Ver en la tabla N°29)
- Se visualiza que el 100% menciona haber estar enfocado a la necesidad empresarial. (Ver en la tabla N°30)

### **Respecto a la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas**

- Se visualiza que el 97% afirma que se mejoró la rentabilidad de la empresa. (Ver en la tabla N°31)

- Se visualiza que el 86% menciona que ha mejorado la rentabilidad generando una mejor rentabilidad. (Ver en la tabla N°32)
- Se visualiza que el 79% afirma que la rentabilidad fue mejor en año pasado. (Ver en la tabla N°33)
- Se visualiza que el 80% afirma que si ha disminuido. (Ver en la tabla N°34)
- Se visualiza que el 96% afirma que se ha aplicado todas las técnicas e instrumentos con la finalidad de tener una mejora. (Ver en la tabla N°35)
- Se visualiza que el 100% afirma que la zona es muy importante para mejorar la rentabilidad de los negocios.(Ver en la tabla N°36)

## **RECOMENDACIONES**

### **Respecto a los empresarios**

- Se recomienda valorar la igualdad de oportunidades que permitan a ambos géneros y puedan aportar diversas cualidades que puedan beneficiar a las empresas.
- Se debería promover más la formación profesional para tener gerentes y/o dueños de micro y pequeñas empresas más preparados para asumir retos.
- Se recomienda culminar sus carreras para no dejar vacíos profesionales que son orientados muchas veces a las micro y pequeñas empresas.
- Se debería promover la estabilidad familiar en las parejas.
- Se recomienda que se mantengan en el rubro que se encuentran ya que le permitirá seguir surgiendo a las empresas

### **Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas**

- El personal es muy importante por eso es necesario contar con el personal que cubra la demanda de los clientes.

- Se recomienda tener mayor personal permanente ya que es necesario para poder abastecerse en todo momento y en base a la gran concurrencia de las personas.
- Se debe considerar la importancia de la ubicación para poder competir en un mercado tan competitivo que son los hospedajes.

### **Respecto al Financiamiento de las micro y pequeñas empresas**

- Es necesario recibir un buen asesoramiento por un profesional antes de pensar en realizar cualquier tipo de préstamo en alguna entidad bancaria.
- Es preciso señalar que al momento de realizar el préstamo se tiene que tener definido cuál será la aplicación de dicho dinero, teniendo en cuenta que la inversión tendrá como objetivo generar ganancias.
- Lo recomendable son los préstamos a corto plazo, pero dependerá de la solvencia de la empresa para poder pagarlo en un corto plazo de lo contrario sería necesario a largo plazo que es lo menos recomendable.
- Se recomienda realizar un plan estratégico del cual se realizaría la aplicación de dicho capital de trabajo.

### **Respecto a la Capacitación de las micro y pequeñas empresas**

- Se sugiere realizar capacitaciones relacionadas a la atención que se le brinda al cliente, ya que gran parte de ello se verá reflejado en los clientes.
- Se recomienda que el personal sea capacitado después de analizar al personal en los temas a tratar.
- Se recomienda más impulso en las capacitaciones y detectar los puntos débiles en cual aplicarlos.

- Se debe considerar siempre como prioridad tener capacitaciones que beneficien a la empresa e enriquezcan al personal en el desarrollo de su trabajo.
- Se sugiere realizar capacitaciones permanentemente que permitan tener a un personal comprometido con la empresa y poder impulsar el potencial de cada uno de ellos que puede aportar y contribuir a la mejora de la empresa.

### **Respecto a la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas**

- Se sugiere a seguir promoviendo las capacitaciones con la finalidad de mejorar la rentabilidad de las empresas del rubro de hospedajes que tiene gran demanda.
- Si los años anteriores la rentabilidad era mejor se sugiere tomar de base esos datos y poder modernizarlos y adaptarlos a la necesidad.
- Teniendo en cuenta las debilidades de la empresa, construir en base a ellos nuevas fortalezas y ajustes estratégicos con la finalidad de mejorar.
- Siendo la tecnología una herramienta tan importante es preciso dar un buen uso así mismo generar la facilidad de reserva de habitaciones.
- Estar en una zona en donde el movimiento económico es importante permitirá seguir compitiendo y ofreciendo un mejor servicio que las demás empresas.
- Conociendo las fortalezas que generaron una rentabilidad, se debe tomar como base esa estrategia para replantear.
- Si la rentabilidad disminuyó se recomienda rediseñar las estrategias de marketing que se estén aplicando y mejorarlas.
- La vital importancia de la tecnología y más aun en el servicio de hospedajes y permite realizar reservaciones a través de diferentes páginas y aplicaciones

para celular.

- La ubicación siempre tiene la tendencia a marcar una parte importante que permita y de la comodidad a los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Avolio B., Mesones A. y Roca E. (s.f.), *Micro y pequeñas empresas en el Perú*.

(p. 71). Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:r46MAhHlurEJ:revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/download/4126/4094+&cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Behar D. S. (2008), *Metodología de la Investigación*. (p. 29). Editorial Shalom

Barnard y Chester I. (2002), *Comportamiento y desarrollo organizacional*.

Recuperado de <http://www.theodinstitute.org/joomla/que-dicen-los-expertos-en-empresas-y-do/10-autores/27-barnard-chester-i.html>

Bendezú C. F. (2014), *Incidencia del financiamiento en los niveles de crecimiento*

de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro 64 joyerías de plata en Lima Metropolitana, provincia y departamento de Lima periodo 2013-2014. (Tesis de pre grado. Escuela profesional de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperada de la base de datos de la Biblioteca virtual de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Centurión, R. (2015). *Las MYPES y la gestión de calidad en el sector construcción del distrito de Chimbote, año 2012*. (Tesis de Pregrado).

Prototipo de proyecto de investigación para optar el título de licenciado en

administración, Universidad los Ángeles de Chimbote, Chimbote- Perú.  
[http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2012/01/11/162\\_855/16285520140630061229.pdf](http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2012/01/11/162_855/16285520140630061229.pdf)

Compagnone, (2010). M. Bancos e Instituciones Financieras. Recuperado de  
<http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/fin/bancofin.htm>.

Club planeta (2013). Fuentes de financiamiento. Recuperado de  
[http://www.trabajo.com.mx/fuentes\\_de\\_financiamiento.htm](http://www.trabajo.com.mx/fuentes_de_financiamiento.htm).

Yacsahuache C. disponible en:  
<http://www.monografias.com/trabajos7/pyme/pyme.shtml>

Gamarra D. T. (2011), Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo rubro hoteles y alojamientos del casco urbano de la ciudad de Tingo María, periodo 2009 – 2010. (p. 6). (Tesis de pregrado contador público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperado de  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000024814>

Inga (2010). “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro ferreterías al por menor del distrito de callería-provincia de coronel portillo, periodo 2009 – 2010” Disponible en:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1283/FINANCIAMIENTO\\_CASIMIRO\\_CASTILLO\\_ADALHIT\\_ARACELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1283/FINANCIAMIENTO_CASIMIRO_CASTILLO_ADALHIT_ARACELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lezama A. Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las Mypes del sector comercio- rubro servicios xerográficos del distrito de Nuevo Chimbote. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, periodo 2008- 2009.

Mideiros L. A. (2011) Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro farmacias, del distrito de Manantay, periodo 2009-2010, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Modigliani y Miller (1958). Teoria de financiamiento. Recuperado de <http://www.buenastareas.com/ensayos/TeoriaDeFinanciamiento/2183687.html>

Prado A. (2010), El financiamiento como estrategia de optimización de gestión en las MYPES textil-confecciones de Gamarra.(Tesis de post grado en Maestría en Dirección Financiera) Universidad San Martin de Porres. Recuperado de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:8z4SzCy8ORwJ:cybertesis.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/356/1/prado\\_a.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:8z4SzCy8ORwJ:cybertesis.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/356/1/prado_a.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe).

Peña, M. (2014). Caracterización de la formalización y el financiamiento de las Mype del sector comercio - rubro venta de prendas de vestir para damas del distrito de Nuevo Chimbote, del año 2013. Tesis para optar el título profesional de contador público en la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035315>

Rodríguez, L. (2014). Caracterización del financiamiento y la formalización de las Mype del sector servicios rubro restaurantes distritos de ventanilla, Provincia Constitucional del Callao, Departamento de Lima Periodo, 2013 - 2014. Tesis para optar el título profesional de contador público en la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035389>

Ricaldi J. (2013). Financiamiento externo. Recuperado de <http://es.slideshare.net/cristhian300/financiamiento-externo>.

Rocha, A. (2011). Estrategias de financiamiento de las Pymes de la industria de alimentos, subsector panadero de Valledupar, Colombia. Recuperado de [http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/069079/8714/06907920160\\_204114053.pdf](http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/069079/8714/06907920160_204114053.pdf).

Rondoy, M., (2014). “Caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPES comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana Región Piura año 2014”. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado el 18 de Abril del 2014 de. <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038613>.

Sarmiento (2006). En su trabajo de investigación: sobre los determinantes de la generación y la transferencia del conocimiento en pequeñas y medianas empresas del sector de las tecnologías de la información de Barcelona-España.

SUNAT: Ley n° 28015 ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Disponible en

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

Vasques, F.(2007). Incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo del distrito de chimbote 2005-2006 Recuperado el 04/04/2016: [erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2013/01/03/162855/16285520140702072001.pdf](http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2013/01/03/162855/16285520140702072001.pdf)

Vásquez J. (2016), Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Ramón Castilla, 2016. (pp. 6-7). (Tesis de pregrado contador público. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043001>

Vizcarra N. Importancia de la capacitación para las Mypes [ citada 16 de noviembre del 2009] disponible en: <http://www.mundomype.com/articulos/44-recursos-humanos/167-importancia-de-la-capacitacion-para-las-mype.html>

Villacencico (2009) “Estudio para la creación de un centro de capacitación especializado e integral para empresarios de la microempresa en el distrito Metropolitano de Quito” Disponible en:<http://blog.pucp.edu.pe/blog/maestriaeducacion/2009/04/21/sustentacion-de-tesis-de-lileya-manrique-villavicencio/>

Vilca (2016), en su tesis “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

## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS DE PUBLICACIÓN DE ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, López Fernández, Mayk Junior, identificado con DNI N° \_\_\_\_\_, estudiante de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, facultad de Ciencias Contables, financieras y administrativas, Escuela profesional de Contabilidad, con el artículo científico titulado: “Caracterización del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de motopartes del distrito de Callería, 2018”.

Declaro bajo juramento:

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

Pucallpa, 25 de Noviembre de 2018

.....

López Fernández, Mayk Junior  
DNI

N°

- **Matriz de Consistencia**

- “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018”

TITULO DE LA INVESTIGACION	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	INDICADOR	ESCALA	DISEÑO METODOLOGICO
“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.”	¿Cuáles son las principales características del financiamiento, de la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Determinar y describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.”.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b></p> <p>Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector</p>	1. Perfil de los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas.	Edad  Sexo      Grado de instrucción	<p><b>Razón:</b> Años</p> <p><b>Nominal:</b></p> <p>Masculino</p> <p>Femenino</p> <p><b>Nominal:</b></p> <p>Sin instrucción</p> <p>Primaria</p> <p>Secundaria</p> <p>Instituto</p> <p>Universidad</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

<p>hospedajes del distrito de Yarínacoche, 2018.</p>	<p>Yarínacoche, 2018.?</p>	<p>servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarínacoche, 2018.</p> <p>Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarínacoche, 2018.</p> <p>Describir las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarínacoche, 2018.</p> <p>Describir las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarínacoche, 2018.</p> <p>Describir las principales características de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro</p>				
--	----------------------------	---	--	--	--	--

		hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018.			
				Antigüedad de las micro y pequeñas empresas Número de  Trabajadores  Objetivos de las micro y	<b>Razón:</b> Un año Dos años Tres años Más de tres años  <b>Razón:</b> 01 06 15 16 – 20 Más de 20  <b>Nominal:</b> Maximizar ganancias

			pequeñas empresas	Dar empleo a la familia Generar ingresos para la familia Otros: Especificar
Financiamiento en las micro y pequeñas empresas.	Solicito crédito Recibió crédito Monto del crédito solicitado Monto del crédito recibido Entidad a la que solicito el crédito Entidad que le otorgo el crédito Tasa de interés cobrado por el crédito Crédito oportuno Crédito inoportuno Monto del crédito: Suficiente	<b>Nominal:</b> Si <b>Nominal:</b> Si <b>Cuantitativa:</b> Especificar el monto. <b>Cuantitativa:</b> Especificar el monto. <b>Nominal:</b> Bancaria No bancaria <b>Nominal:</b> Bancaria No bancaria <b>Cuantitativa:</b> Especificar <b>Nominal:</b> Si		

			Insuficiente	<b>Nominal: Si</b>
			Cree que el financiamiento mejora la empresa	<b>Nominal: Si</b> <b>Nominal: Si</b>

-

-

**INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS:**

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



**ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN-COORDINACIÓN DE**  
**INVESTIGACIÓN-CONTABILIDAD**

**Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las  
micro y pequeñas empresas del ámbito de estudio.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Caracterización del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Yarinacocha, 2018”

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

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

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

**1.1 Edad del representante legal de la empresa: .....**

**1.2 Sexo:**

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

### **1.3 Grado de instrucción:**

Ninguno (...) Primaria completa (...) Primaria Incompleta (...) Secundaria completa (...) Secundaria Incompleta (...) Superior universitaria completa (...) Superior universitaria incompleta (...) Superior no Universitaria Completa (...) Superior no Universitaria Incompleta (...)

### **1.4 Estado Civil:**

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

### **1.5 Profesión.....Ocupación.....**

## **II PRINCIPALES CARACTERISTICAS DE LAS MYPE:**

**2.1 Tempo en años que se encuentra en el sector y rubro.....**

**2.2 Número de trabajadores permanentes.....**

**2.3. Número de trabajadores eventuales.....**

**2.4. La Mype es formal: Si.....No.....La Mype es informal: Si.....No.....**

**2.5 Motivos de formación de la Mype:** Obtener ganancias. (...) Subsistencia (sobre vivencia): (...)

**2.6 Considera usted que la ubicación estratégica de la empresa es importante?**

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

**2.7 Considera necesaria la aplicación de tecnología avanzada en su empresa?**

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

## **III. DEL FINANCIAMIENTO DE LAS MYPE:**

**3.1 Cómo financia su actividad productiva:**

Con financiamiento propio (autofinanciamiento): Si (...) No (...)

Con financiamiento de terceros: Si (...) No (...)

**3.2 Si el financiamiento es de terceros: A qué entidades recurre para obtener financiamiento:**

Entidades bancarias (especificar el nombre de la entidad bancaria) .....

Que tasa interés mensual paga.....

Entidades no bancarias (especificar el nombre de la entidad bancaria):.....

Que tasa interés mensual paga.....

Prestamistas o usureros (...).Qué tasa de interés mensual paga.....

**3.3. Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito.**

Las entidades bancarias (...) Las entidades no bancarias. (...) los prestamistas  
usureros (...)

**3.4 Nombre de la Institución Financiera especifica que solicito el crédito:**

BCP (.....)

Mi Banco (.....)

Caja Huancayo (.....)

Otros (.....)

**3.5. Qué tasa de interés mensual pagó: .....**

**3.6. Los créditos otorgados fueron en los montos solicitados: Si (...) No (...)**

**3.7. Monto Promedio de crédito otorgado: .....**

**3.8. Tiempo del crédito solicitado:**

El crédito fue de corto plazo: Si (...) No (...)

El crédito fue de largo plazo.: Si (...) No (...)

**3.9. En qué fue invertido el crédito financiero solicitado:**

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 Si tuvo capacitación: En qué tipo de cursos participó Ud:**

Inversión del crédito financiero (...) Manejo empresarial (...) Administración de  
recursos humanos (...) Marketing Empresarial (...) Otro:  
especificar.....

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

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

##### **4.4. Si la respuesta es sí indique la cantidad de cursos:**

1 curso (...) 2 cursos (...) 3 cursos (...) Más de 3 cursos (...)

##### **4.5 Considera Ud. que la capacitación como empresario es una inversión:**

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

##### **4.6. Considera Ud. que la capacitación de su personal es relevante para su empresa:**

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

##### **4.7. Considera Ud. que la capacitación le generará beneficios a la empresa.**

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

##### **4.8. En el presente año ha brindado capacitación al personal.**

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

##### **4.9 Considera Ud. que se ha brindado la capacitación enfocado a la necesidad de la empresa.**

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

**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 En el año 2017 fue mejor la rentabilidad de su empresa:**

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

**5.4 Cree que la rentabilidad ha disminuido en el presente año?**

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

**5.5. ¿Considera Ud. que ha aplicado todas las técnicas e instrumentos para mejorar la rentabilidad de la empresa?**

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

**5.6. Considera Ud. que la zona en la que se encuentra su empresa ayuda a mejorar la rentabilidad**

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

**Pucallpa, Octubre del 2018.**

### Cronograma de actividades

<b>ETAPAS</b>	<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>FECHA DE TERMINO</b>	<b>DEDICACION SEMANAL (HORAS)</b>
a. Recolección de datos	01/08/2018	15/08/2018	46 HORAS
b. Análisis de datos	16/09/2018	06/10/2018	48 HORAS
c. Elaboración de informe	07/10/2018	10/11/2018	79 HORAS

### Presupuestos

<b>PRESUPUESTO</b>			
<b>LOCALIDAD: Callería</b>			
<b>RUBROS</b>	<b>CANT</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
<b>Bienes de Consumo:</b>			
(40) Lapicero	40 unid.	0.50	20.00
(2) USB	02 unid.	25.00	30.00

(20) Fólder y Fáster	01 unid.	0.50	10.00
(4) Papel bond de 60 gramos	04 millar.	22.00	88.00
(2) Cuadernillo	01 unid.	3.50	7.00
<b>Servicios:</b>			
a) Pasajes	-	-	50.00
b) Impresiones	100 unid.	0.50	180.00
c) Copias	160 unid.	0.10	50.00
d) Anillados	03 unid.	4.00	12.00
e) Internet	40 horas.	1.00	70.00
<b>TOTAL SERVICIOS</b>	-	-	<b>362.00</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	-	-	<b>417.00</b>

### 8.3 Financiamiento

El presente trabajo de investigación se elaboró y desarrolló con financiamiento propio, además de todos los gastos que incurrieron en ello durante el proceso de recolección de datos, análisis de datos e informe final.

## TABLA DE FIABILIDAD

Matriz de correlaciones inter-elementos

	Edad	Sexo	Grado de instrucción	Estado civil	Profesión	Tiempo en el rubro	Numero de trabajadores eventuales	Entidades bancarias que obtienen el financiamiento	Tasa de interes mensual de entidades bancarias	Entidades financieras que obtienen el financiamiento	Tasa de interes mensual de entidades financieras	Entidades que otorgan mayor beneficio	Cuantas veces solicito el credito	Le otorgan el credito solicitado	Plazo del credito	Le otorgan el monto del credito solicitado	Monto promedio otorgado	Recibieron capacitacion por el otorgamiento del credito	Recibieron capacitaciones en las MYPES	Capacitaciones en los ultimos dos años	Tipo de cursos que recibieron los trabajadores	Cree que la capacitación es una inversion	La capacitacion es relevante para la empresa	El financiamiento mejora la rentabilidad	La capacitacion mejora la rentabilidad	La rentabilidad mejoro en los ultimos dos años	Inversion del financiamiento
Edad	1,000	.246	.004	-.245	.064	.010	.346	-.116	.109	-.059	-.149	-.059	.239	.115	-.209	.024	.362	.079	-.140	.140	.075	.145	-.070	-.155	-.079	-.170	-.184
Sexo	.246	1,000	.062	-.213	-.208	-.047	.373	-.165	.108	-.159	-.210	.159	.287	-.091	-.066	-.219	.039	.297	-.168	.169	.141	-.086	-.201	-.253	-.044	.117	-.373
Grado de instrucción	.004	.062	1,000	-.316	-.160	-.387	-.021	.160	.108	.123	-.337	.123	.143	-.111	.113	.111	.100	.012	.103	-.103	-.092	-.368	.123	.024	.512	.382	-.103
Estado civil	.246	-.213	-.316	1,000	-0,20	.015	.034	-.229	-.221	-.349	-.289	-.349	.047	-.278	-.177	-.173	.216	-.053	.277	-.277	-.316	.216	.223	.219	-.118	-.256	-.034
Profesión	.064	.208	-.160	-.020	1,000	.047	.168	.025	.082	.225	-.044	.225	-.133	-.064	.447	-.091	-.201	.210	-.012	.012	.057	-.247	-.123	-.414	.044	-.117	-.168
Tiempo en el rubro	.010	-.047	-.387	.015	.047	1,000	-.056	-.250	-.002	-.024	.032	-.024	.097	-.010	-.178	-.129	.165	-.056	.056	.056	.116	.240	-.362	.038	-.185	-.018	.056
Numero de trabajadores eventuales	.346	.373	-.021	.034	.168	-.056	1,000	.009	.259	.145	-.192	.145	.222	.140	-.309	-.140	.269	.338	-.130	.130	.103	-.144	-.269	-.144	-.073	-.335	-.247
Entidades bancarias que obtienen el financiamiento	-.116	-.165	.180	-.229	.025	-.250	.009	1,000	.535	.643	-.497	.643	-.372	-.171	.131	.386	-.161	-.497	-.158	.158	.217	-.098	.086	.133	.146	-.115	-.092
Tasa de interes mensual de entidades bancarias	.109	.108	.108	-.221	.082	-.002	.259	.535	1,000	.784	-.757	.784	.234	-.109	-.011	-.232	-.163	.216	-.235	.235	.304	-.243	-.193	-.060	-.077	-.120	-.061
Entidades financieras que obtienen el financiamiento	-.059	.159	.123	-.349	.225	-.024	.145	.643	.784	1,000	-.757	1,000	-.077	-.285	.292	-.059	-.355	.087	-.456	.456	.520	-.173	-.187	-.173	-.087	-.049	-.145
Tasa de interes mensual de entidades financieras	-.149	-.210	-.337	.289	-.044	.032	-.192	-.497	-.757	1,000	-.757	1,000	-.125	.149	-.106	.079	.230	-.115	.338	-.338	-.395	.228	.246	.228	.115	.064	.192
Entidades que otorgan mayor beneficio	-.059	.159	.123	-.349	.225	-.024	.145	.643	.784	1,000	-.757	1,000	-.077	-.285	.292	-.059	-.355	.087	-.456	.456	.520	-.173	-.187	-.173	-.087	-.049	-.145
Cuantas veces solicito el credito	.239	.287	.143	.047	-.133	.097	.222	-.372	.234	-.077	-.125	-.077	1,000	.593	-.323	-.593	.411	.328	.384	-.384	-.353	-.051	.170	.098	-.102	.196	-.222
Le otorgan el credito solicitado	.115	-.091	-.111	.278	-.064	-.010	.140	-.171	-.109	-.285	.149	-.285	.593	1,000	-.395	-.442	.659	-.308	.626	-.626	-.609	.155	.362	.455	-.377	-.210	-.140
Plazo del credito	-.289	-.066	.113	-.177	.447	.067	-.309	.131	-.011	.292	-.106	-.323	-.323	1,000	.053	-.525	.173	.089	-.089	-.062	-.343	-.012	-.343	-.386	.370	-.089	
Le otorgan el monto del credito solicitado	.024	-.219	.111	-.173	-.091	-.178	-.140	.386	-.232	-.059	.079	-.059	-.593	-.442	.053	1,000	-.221	-.377	-.464	.464	.431	.145	.075	-.155	.377	.210	-.022
Monto promedio otorgado	.362	.039	.100	.216	-.201	-.129	.269	-.161	-.163	-.355	.230	-.355	.411	.659	-.525	1,000	-.246	.438	-.438	-.459	.173	.374	.330	.008	-.260	-.269	
Recibieron capacitacion por el otorgamiento del credito	.079	.297	.012	-.053	.210	.185	.338	-.497	.216	.087	-.115	.087	.328	-.308	.173	-.377	-.246	1,000	-.192	.192	.187	-.262	-.468	-.506	.115	.064	-.073
Recibieron capacitaciones en las MYPES	-.140	-.168	.103	.277	-.012	-.056	-.130	-.158	-.235	-.456	.338	-.456	.384	.626	.089	-.464	.438	-.192	1,000	-.1000	-.974	-.144	.409	.378	.192	.107	-.058
Capacitaciones en los ultimos dos años	.140	.168	-.103	-.277	.012	.056	.130	.158	.235	.456	-.338	.456	-.384	-.626	-.089	.464	-.438	.192	-.1000	1,000	.974	.144	-.409	-.378	-.192	-.107	.058
Tipo de cursos que recibieron los trabajadores	.075	.141	-.092	-.316	.057	.116	.103	.217	.304	.520	-.395	.520	-.353	-.609	-.062	.431	-.459	.187	-.974	.974	1,000	.129	-.398	-.368	-.187	-.104	.021
Cree que la capacitación es una inversion	.145	-.086	-.368	.218	-.247	.240	-.144	-.098	-.243	-.173	.228	-.173	-.051	.155	-.343	.145	.173	-.262	-.144	.144	.129	1,000	.297	.517	-.228	-.127	-.030
La capacitacion es relevante para la empresa	-.070	-.201	.123	.223	-.123	-.362	-.269	.086	-.193	-.187	.246	-.187	.170	.362	-.012	.075	.374	-.468	.409	-.409	-.398	.297	1,000	.454	.230	.260	-.070
El financiamiento mejora la rentabilidad	-.155	-.253	-.024	.218	-.414	.038	-.144	.133	-.060	-.173	.228	-.173	.098	.455	-.343	-.155	.330	-.506	.378	-.378	-.368	.517	.454	1,000	-.228	-.127	.144
La capacitacion mejora la rentabilidad	-.079	-.044	.512	-.118	.044	-.185	-.073	.146	-.077	-.087	.115	-.087	-.102	-.377	.386	.377	.008	.115	.192	-.192	-.187	-.228	.230	-.228	1,000	.556	-.192
La rentabilidad mejoro en los ultimos dos años	-.170	.117	.382	-.256	-.117	-.018	-.335	-.115	-.120	-.049	.064	-.049	.196	-.210	.370	.210	-.260	.064	.107	-.107	-.104	-.127	.260	-.127	.556	1,000	-.107
Inversion del financiamiento	-.184	-.373	-.103	-.034	-.168	.056	-.247	-.092	-.061	-.145	.192	-.145	-.222	-.140	-.089	-.022	-.269	-.073	-.058	.058	.021	-.030	-.070	.144	-.192	-.107	1,000

Matriz de covarianzas inter-elementos

	Edad	Sexo	Grado de instrucción	Estado civil	Profesión	Tiempo en el rubro	Numero de trabajadores eventuales	Entidades bancarias que obtienen el financiamiento	Tasa de interes mensual de entidades bancarias	Entidades financieras que obtienen el financiamiento	Tasa de interes mensual de entidades financieras	Entidades que otorgan mayor beneficio	Cuántas veces solicito el credito	Le otorganon el credito solicitado	Plazo del credito	Le otorganon el monto del credito solicitado	Monto promedio otorgado	Recibieron capacitacion por el otorgamiento del credito	Recibieron capacitaciones en las MYPES	Capacitaciones en los ultimos dos años	Tipo de cursos que recibieron los trabajadores	Cree que la capacitacion es una inversion	La capacitacion es relevante para la empresa	El financiamiento mejora la rentabilidad	La capacitacion mejora la rentabilidad	La rentabilidad mejoro en los ultimos dos años	Inversion del financiamiento
Edad	.256	.057	.001	.084	.044	.004	.076	-.058	.046	-.012	-.070	-.012	.062	.030	-.060	.006	.089	.012	-.031	.031	.075	.034	-.017	-.037	-.012	-.016	-.163
Sexo	.057	.207	.018	-.065	.129	-.016	.074	-.083	.041	.030	-.089	.030	.067	-.021	-.012	-.050	.009	.042	-.033	.033	.127	-.018	-.044	-.054	-.006	.010	-.296
Grado de instrucción	.001	.018	.436	-.140	-.163	-.192	-.006	.117	.059	.033	-.207	.033	.048	-.037	.031	.037	.032	.002	.030	-.030	-.121	-.115	.039	-.007	.105	.047	-.118
Estado civil	.084	-.065	-.140	.453	-.018	.007	.010	-.151	-.123	-.086	.181	-.096	.018	.085	-.049	-.059	.070	-.011	.081	-.081	-.421	.069	.073	.069	-.025	-.032	-.039
Profesión	.044	.129	-.163	-.018	1.862	.048	.100	.033	.092	.126	-.055	.126	-.092	-.044	.251	-.063	-.133	.089	-.007	.007	.155	-.159	-.081	-.266	.018	-.030	-.399
Tiempo en el rubro	.004	-.016	-.192	.007	.048	.567	-.018	-.185	-.001	-.007	.022	-.007	.037	-.004	.021	-.088	-.047	.043	-.018	.018	.174	.085	-.132	.014	-.043	-.002	.074
Numero de trabajadores eventuales	.076	.074	-.006	.010	.100	-.018	.190	.004	.094	.026	-.078	.026	.049	.031	-.055	-.031	.057	.046	-.025	.025	.089	-.030	-.057	-.030	-.010	-.027	-.187
Entidades bancarias que obtienen el financiamiento	-.058	-.083	.117	-.151	.033	-.185	.004	.966	.436	.259	-.454	.259	-.186	-.085	.053	.192	-.076	-.151	-.068	.068	.422	-.046	.041	.062	.044	-.021	-.158
Tasa de interes mensual de entidades bancarias	.046	.041	.059	-.123	.092	-.001	.094	.436	.887	.266	-.584	.266	.099	-.048	-.004	-.097	-.065	.055	-.085	.085	.499	-.095	-.078	-.023	-.020	-.018	-.089
Entidades financieras que obtienen el financiamiento	-.012	.030	.033	-.096	.126	-.007	.026	.259	.266	.167	-.288	.167	-.016	-.059	.049	-.012	-.070	.011	-.081	.081	.421	-.033	-.037	-.033	-.011	-.004	-.103
Tasa de interes mensual de entidades financieras	-.070	-.089	-.207	.181	-.055	.022	-.078	-.454	-.584	-.288	.865	-.288	-.059	.070	-.041	.037	.103	-.033	.137	-.137	-.728	.100	.111	.100	.033	.011	.310
Entidades que otorgan mayor beneficio	-.012	.030	.033	-.096	.126	-.007	.026	.259	.266	.167	-.288	.167	-.016	-.059	.049	-.012	-.070	.011	-.081	.081	.421	-.033	-.037	-.033	-.011	-.004	-.103
Cuántas veces solicito el credito	.062	.067	.048	.016	-.092	.037	.049	-.186	.099	-.016	-.059	-.016	.299	.153	-.088	-.153	.101	.052	.065	-.085	-.356	-.012	.042	.023	-.016	.018	-.197
Le otorganon el credito solicitado	.030	-.021	-.037	.095	-.044	-.004	.031	-.085	-.046	-.059	.070	-.059	.153	.256	-.083	-.113	.161	-.048	.138	-.138	-.611	.037	.089	.108	-.059	-.020	-.123
Plazo del credito	-.060	-.012	.031	-.049	.251	.021	-.055	.053	-.004	.049	-.041	.049	-.068	-.083	.170	.011	-.105	.022	.016	-.016	-.050	-.067	-.002	-.067	.049	.028	-.064
Le otorganon el monto del credito solicitado	.006	-.050	.037	-.059	-.063	-.068	-.031	.192	-.097	-.012	.037	-.012	-.153	-.113	.011	.256	-.054	-.059	-.102	.102	.432	.034	.018	-.037	.059	.020	-.020
Monto promedio otorgado	.089	.009	.032	.070	-.133	-.047	.057	-.076	-.065	-.070	.103	-.070	.101	.161	-.105	-.054	.234	-.037	.062	-.092	-.440	.039	.087	.075	.001	-.023	-.227
Recibieron capacitacion por el otorgamiento del credito	.012	.042	.002	-.011	.089	.043	.046	-.151	.055	.011	-.033	.011	.052	-.048	.022	-.059	-.037	.086	-.026	.026	.115	-.038	-.070	-.074	.011	.004	-.039
Recibieron capacitaciones en las MYPES	-.031	-.033	.030	.081	-.007	-.018	-.025	-.068	-.085	-.081	.137	-.081	.085	.138	.016	-.102	.092	-.026	.190	-.190	-.840	-.030	.086	.078	.026	.009	-.044
Capacitaciones en los ultimos dos años	.031	.033	-.030	-.081	.007	.018	.025	.068	.085	.081	-.137	.081	-.085	-.138	-.016	.102	-.092	.026	-.190	.190	.840	.030	-.086	-.078	-.026	-.009	.044
Tipo de cursos que recibieron los trabajadores	.075	.127	-.121	-.421	.155	.174	.089	.422	.499	.421	-.728	.421	-.356	-.611	-.050	.432	-.440	.115	-.840	.840	3.924	.121	-.382	-.344	-.115	-.038	.074
Cree que la capacitacion es una inversion	.034	-.018	-.115	.069	-.159	.085	-.030	-.046	-.095	-.033	.100	-.033	-.012	.037	-.067	.034	.039	-.038	-.030	.030	.121	.222	.068	.115	-.033	-.011	-.025
La capacitacion es relevante para la empresa	-.017	-.044	.039	.073	-.081	-.132	-.057	.041	-.078	-.037	.111	-.037	.042	.089	-.002	.018	.087	-.070	.086	-.086	-.382	.068	.234	.103	.034	.023	-.059
El financiamiento mejora la rentabilidad	-.037	-.054	-.007	.069	-.266	.014	-.030	.062	-.023	-.033	.100	-.033	.023	.108	-.067	-.037	.075	-.074	.078	-.078	-.344	.115	.103	.222	-.033	-.011	.118
La capacitacion mejora la rentabilidad	-.012	-.006	.105	-.025	.018	-.043	-.010	.044	-.020	-.011	.033	-.011	-.016	-.059	.049	.059	.001	.011	.026	-.026	-.115	-.033	.034	-.033	.096	.032	-.103
La rentabilidad mejoro en los ultimos dos años	-.016	.010	.047	-.032	-.030	-.002	-.027	-.021	-.018	-.004	.011	-.004	.018	-.020	.028	.020	-.023	.004	.009	-.009	-.038	-.011	.023	-.011	.032	.034	-.034
Inversion del financiamiento	-.163	-.296	-.118	-.039	-.399	.074	-.187	-.158	-.089	-.103	.310	-.103	-.197	-.123	-.064	-.020	-.227	-.039	-.044	.044	.074	-.025	-.059	.118	-.103	-.034	3.034



### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Venido	70	100.0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	.0
Total	70	100.0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.827	.798	36