



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

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

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

AUTOR:

Bach. Torres Gaya, Jessica

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 Callería, 2018”

2. Hoja de firma del jurado

Mg. CPCC. Montoya Torres, Silvia Virginia
Presidente

Mg. CPC. José Luis Alberto López Souza
Miembro

Mg. CPCC. Vilca Ramírez, Ruselli Fernando
Miembro

Mg. CPCC. Arévalo Pérez Romel
Asesor

3. Agradecimiento

A nuestro Dios, por sus bendiciones y su infinito amor, y por permitirnos cada día ser más humano.

Al Mg. CPCC Romel Arévalo Pérez por la orientación, paciencia y confianza brindada para que la presente se cristalice.

A todas las personas que participaron e hicieron posible la culminación de mi tesis de investigación, a mi familia por su apoyo, dándome ánimo, alentándome a seguir adelante para conseguir mis metas.

4. Dedicatoria

Dios,

Quien es mi guía, en todo este caminar, en toda esta lucha diaria para poder conseguir una carrera profesional.

**A mis padres, mi esposo
y mis dos pequeños hijos.**

Gracias por la fuerza que me dieron día a día, porque por ustedes, soy la persona de hoy, capaz de cumplir mis sueños y anhelos.

5. Resumen

El presente trabajo de investigación, “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018” tuvo como objetivo general describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018. La investigación fue de tipo cuantitativa, para llevarlo a cabo se trabajó con una población de 23 y una muestra de 17 microempresas, a quienes se les aplico un cuestionario de 36 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: Con respecto a los empresarios; De los microempresarios encuestadas se establece que la mayoría el 70.6% (12) de los representantes de las micro empresas tienen entre 31 a 50 años. El 41.2% (7) de los representantes encuestados son del sexo masculino y el 58.8% (10) son del sexo femenino. El 23.5% (04) de los microempresarios encuestados tienen superior universitaria completa. El 52.9% (9) de los de los representantes de la empresa tienen la condición de convivientes. Con respecto a las características de las microempresas; El 64.7% (11) de los representantes de la empresa tienen entre 06 a 10 años en el rubro. El 5.9% (1) de las empresas encuetadas son informales. El 70.6% (12) de las empresas tienen de 4 a 6 trabajador permanente. El 88.2% (15) de las microempresas tienen de 1 a 3 trabajador eventual. El 94.1% (16) de las microempresas se formaron para la obtención de ganancias. Con respecto al financiamiento; El 47.1% (8) de las microempresas han sido financiados por medios propios. Al 11.8% (2) de las

microempresas les otorgaron créditos entre 6,000 a 10,000 soles. Con respecto a la rentabilidad; El 94.1% (16) de las microempresas consideran que la rentabilidad ha mejorado en los últimos años.

Palabras claves: financiamiento, capacitación, rentabilidad.

6. Abstract

The present research work, "Characterization of financing, training and profitability of micro and small enterprises in the service sector, housing sector of the Callería district, 2018" had as a general objective to describe the main characteristics of financing, training and profitability of the micro and small companies in the service sector, lodging sector of the district of Callería, 2018. The research was quantitative, to carry it out we worked with a population of 23 and a sample of 17 microenterprises, to whom they applied a questionnaire of 36 questions, using the technique of the survey, obtaining the following results: With respect to entrepreneurs; Of the surveyed micro entrepreneurs it is established that the majority 70.6% (12) of the representatives of the micro companies are between 31 to 50 years old. 41.2% (7) of the representatives surveyed are male and 58.8% (10) are female. 23.5% (04) of the micro entrepreneurs surveyed have a full university superior. 52.9% (9) of the representatives of the company have the status of cohabitants. With respect to the characteristics of micro-enterprises; 64.7% (11) of the representatives of the company have between 06 to 10 years in the field. 5.9% (1) of the survey respondent companies are informal. 70.6% (12) of the companies have 4 to 6 permanent workers. 88.2% (15) of the microenterprises have from 1 to 3 temporary workers. 94.1% (16) of the microenterprises were trained to obtain profits. With regard to financing; 47.1% (8) of microenterprises have been financed by their own means. 11.8% (2) of the microenterprises were granted loans between 6,000 and 10,000 soles. With respect to profitability; 94.1% (16) of micro-enterprises consider that profitability has improved in recent years.

7. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Hoja de firma del jurado.....	iii
3. Agradecimiento	iv
4. Dedicatoria	v
5. Resumen	vi
6. Abstract.....	viii
7. Contenido	ix
8. Índice de tablas	xi
9. Índice de figuras	xv
I. Introducción.....	15
II. Revisión de literatura.....	20
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Internacional	20
2.1.2 Latinoamericano	22
2.1.3 Nacional	24
2.1.4 Regional	26
2.1.5 Local	27
2.2 Bases teóricas	28
2.2.1 Teoría del financiamiento	29
2.2.2 Teoría de la capacitación	33
2.2.3 Teoría de la rentabilidad	36
2.2.4 Hospedajes	37
2.3 Marco conceptual	38
2.3.1 Definición de financiamiento.....	38
2.3.2 Definición de capacitación.....	39
2.3.3 Definición de rentabilidad	40
III. Metodología.....	41
3.1 Diseño de la investigación	41
3.2 Población y muestra	41
3.2.1 Población	41
3.2.2 Muestra	42
3.3 Definición y operacionalización de las variables.....	43

3.4	Técnicas e instrumento.....	47
3.4.1	Técnica.....	47
3.4.2	Instrumento	47
3.5	Plan de análisis.....	47
3.6	Matriz de consistencia.....	48
3.7	Principios éticos	49
3.7.1	Respeto por la personas	49
3.7.2	Beneficencia.....	50
3.7.3	Justicia	50
IV.	Resultado y análisis de resultados	52
4.1	Resultados	52
4.2	Análisis de resultados.....	88
4.2.1	Respecto a los empresarios	88
4.2.2	Respecto a las características de las microempresas.....	88
4.2.3	Respecto al financiamiento	89
4.2.4	Respecto a la capacitación	90
4.2.5	Respecto a la rentabilidad	91
V.	Conclusiones.....	92
5.1	Respecto a los empresarios.....	92
5.2	Respecto a las características de las microempresas	92
5.3	Respecto al financiamiento.....	93
5.4	Respecto a la capacitación.....	94
5.5	Respecto a la rentabilidad.....	94
VI.	Recomendaciones	95
	Respecto a los empresarios	95
	Respecto a las características de las microempresas.....	96
	Respecto al financiamiento	96
	Respecto a la capacitación	97
	Respecto a la rentabilidad	98
VII.	Aspectos complementarios.....	99
7.1	Referencias bibliográficas.....	99
7.2	Anexos.....	105

8. Índice de tablas

Tabla 1: Edad de los representantes legales de las Mypes	52
Tabla 2: Sexo de los representantes legales de las Mypes	53
Tabla 3: Grado de instrucción de los representantes legales de las Mypes.....	54
Tabla 4: Estado civil de los representantes legales de las Mypes	55
Tabla 5: Profesión de los representantes legales de las Mypes	56
Tabla 6: Ocupación de los representantes legales de las Mypes.....	57
Tabla 7: Tiempo en el rubro de los representantes legales de las Mypes.	58
Tabla 8: Formalidad de las Mypes	59
Tabla 9: Número de trabajadores permanentes de las Mypes	60
Tabla 10: Número de trabajadores eventuales de las Mypes	61
Tabla 11: Motivos de formación de las Mypes	62
Tabla 12: Financiamiento de las actividades de las Mypes.....	63
Tabla 13: Financiamiento a terceros de las Mypes	64
Tabla 14: Tasa de interés de las entidades bancarias que pagan las Mypes.....	65
Tabla 15: Entidades no bancarias las cuales obtienen préstamos las Mypes	66
Tabla 16: Tasa de interés de entidades no bancarias que pagan las Mypes	67
Tabla 17: Prestamistas de los que obtiene financiamiento las Mypes.	68
Tabla 18: Tasa de interés mensual de los usureros que pagan las Mypes.....	69
Tabla 19: Otras entidades de las cuales obtienen préstamos las Mypes	70
Tabla 20: Entidades que dan mayores facilidades de crédito a las Mypes.....	71
Tabla 21: Los créditos solicitados fueron montos solicitados de las Mypes.....	72
Tabla 22: Monto promedio de crédito otorgado a las Mypes.....	73
Tabla 23: Tiempo de crédito solicitado por las Mypes.	74

Tabla 24: Inversión de crédito financiero que obtuvieron las Mypes.	75
Tabla 25: El representante recibió capacitación para el crédito financiero.....	76
Tabla 26: Cursos que participaron los representantes legales de las Mypes.	77
Tabla 27: Tipo de curso asistidos de los representantes legales de Mypes.....	78
Tabla 28: Recibió capacitación el personal de las Mypes.....	79
Tabla 29: Cantidad de cursos recibidos por el personal de las Mypes.....	80
Tabla 30: Capacitación como empresario es una inversión	81
Tabla 31: La capacitación del personal es relevante para las Mypes	82
Tabla 32: Los temas en que se capacitaron el personal de las Mypes	83
Tabla 33: El financiamiento otorgado mejoro la rentabilidad de las Mypes	84
Tabla 34: La capacitación ha mejorado la rentabilidad de las Mypes.....	85
Tabla 35: La rentabilidad ha mejorado en los últimos años.....	86
Tabla 36: La rentabilidad de su empresa ha disminuido	87

9. Índice de figuras

Figura 1: Edad de los representantes legales de la Mypes	52
Figura 2: Sexo de los representantes legales de las Mypes.....	53
Figura 3: Grado de instrucción de los representantes legales de las Mypes	54
Figura 4: Estado civil de los representantes legales de las Mypes	55
Figura 5: Profesión de los representantes legales de las Mypes.....	56
Figura 6: Ocupación de los representantes legales de las Mypes.....	57
Figura 7: Tiempo en el rubro de los representantes legales las Mypes	58
Figura 8: Formalidad de las Mypes	59
Figura 9: Número de trabajadores permanentes de las Mypes.....	60
Figura 10: Número de trabajadores eventuales de las Mypes	61
Figura 11: Motivos de formación de las Mypes	62
Figura 12: Financiamiento de las actividades de las Mypes	63
Figura 13: Financiamiento a terceros de las Mypes	64
Figura 14: Tasa de interés de las entidades bancarias que pagan las Mypes	65
Figura 15: Entidades no bancarias que obtienen préstamos las Mypes	66
Figura 16: Tasa de interés de entidades no bancarias que pagan las Mypes.....	67
Figura 17: Prestamistas o usureros que obtienen financiamiento las Mypes ...	68
Figura 18: Tasa de interés mensual de los usureros que pagan las Mypes.	69
Figura 19: Otras entidades de las cuales obtienen prestamos las Mypes	70
Figura 20: Entidades que dan mayores facilidades de crédito a las Mypes	71
Figura 21: Créditos solicitados fueron los montos solicitados a las Mypes.....	72
Figura 22: Monto promedio de crédito otorgado a las Mypes	73
Figura 23: Tiempo de crédito solicitado por las Mypes.....	74

Figura 24: Inversión de crédito financiero que obtuvieron las Mypes.....	75
Figura 25: El representante recibió capacitación para el crédito financiero	76
Figura 26: Cursos en el que participaron los representantes de las Mypes.	77
Figura 27: Tipo de curso que participaron los representantes de las Mypes.....	78
Figura 28: Recibió capacitación el personal de las Mypes	79
Figura 29: Cantidad de cursos recibidos por el personal de las Mypes	80
Figura 30: Capacitación como empresario es una inversión	81
Figura 31: La capacitación del personal es relevante para las Mypes.....	82
Figura 32: Los temas en que se capacitó el personal de las Mypes	83
Figura 33: El financiamiento mejoro la rentabilidad de las Mypes	84
Figura 34: La capacitación ha mejorado la rentabilidad de las Mypes	85
Figura 35: La rentabilidad ha mejorado en los últimos años	86
Figura 36: La rentabilidad de su empresa ha disminuido.....	87

I. Introducción

Según Pérez (2018), los hospedajes son empresas dedicadas a ofrecer servicios de alojamiento forman parte del sector de la hostelería. Su finalidad es brindar albergue a sus clientes y, por lo general, otras prestaciones complementarias, como comida y opciones recreativas.

Los hospedajes son negocios rentables en la ciudad de Pucallpa, por la capacidad adquisitiva de turismos de la región. De la misma manera el financiamiento que obtienen por recursos propios, el capital propio es parte fundamental de los pequeños empresario que buscan iniciar el negocio propio. Así también los préstamos bancarios y crédito empresariales.

También se consigna inversionistas ángeles, lo cuales se consiguen mediante contactos. El financiamiento va de la mano con la rentabilidad según Pérez & Gardey (2015), está relacionada a los beneficios que se obtienen mediante recursos en un periodo temporal determinado, también se refiere a la utilidades que reciben los inversionistas.

Con respecto a la capacitación cabe recalcar que las empresas deben entender que la capacitación no se trata de un gasto, por lo contrario de una inversión del tipo productiva, dando como resultado positivo y con mayores beneficios: económicos, calidad y productividad en la organización.

Deben adiestrar a sus trabajadores según Chiavenato (2007), es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a

aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

Debe darse el mayor grado de importancia a los trabajadores, ya que incrementa la productividad calidad de trabajo, de la misma manera aumenta la rentabilidad de la organización.

En la ciudad de Pucallpa el incremento de hospedajes se vienen presentado de manera acelerada, de cierta forma esta investigación presenta las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Pucallpa, como esta empresas llegan a financiarse.

De la misma manera la capacitación que se le debe brindar a sus trabajadores y el grado de rentabilidad que les genera esta micros y pequeñas empresas.

Las micro y pequeñas empresas 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. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas Ley 28015 (2003).

Bardales (2015), dice que para que se pueda expedir la licencia de funcionamiento de estos establecimientos deberán estar inscritos en el Registro Único del Contribuyentes (RUC) para obtener los Registros Administrativos y

las Autorizaciones Sectoriales. Acto seguido deberán contar con la licencia de Funcionamiento. Los datos presentados por los titulares estarán sujetos a la presunción de veracidad. Ciertas MYPES cuentan con su debida licencia de funcionamiento y apertura de local puesto que a menudo son supervisadas por la Municipalidad.

Los empresarios de las micro y pequeñas empresa destinadas a la rubro de hospedajes poco a poco vienen teniendo un vaivén en la rentabilidad, dado que este tipo de empresas tienen en si un sin número de obstaculos para lograr llegar a a la potencializacion y estabilizacion que se necesita.

La capacitación en sus trabajadores necesita ser específica y adecuada, llevar varios cursos de capacitación para lograr los objetivos deseados.

En la ciudad de Pucallpa se puede notar un gran potencial, pero que todos los actores deben afinar para de esta manera incluir afianzar y difundir los atractivos turísticos de la zona en la oferta turística. En ese sentido la DIRCETUR – Ucayali elabora procesos y planes estratégicos que permite el desarrollo de la población local, así mismo vela por la inclusión de las comunidades nativas y el impacto cultural, étnico, y social que representa.

Es importante mencionar que la afluencia de turistas en la región de Ucayali, debe poner un profundo análisis respecto del impacto que trae consigo, es decir, se deben dar todas las condiciones necesarias para conservar el ecosistema, los suelos, el aire, el agua, la flora y la fauna y todos los recursos naturales.

En los últimos años la actividad turística ha aumentado significativamente en muchas ciudades del país, las personas cada vez más se ven motivadas a viajar

para conocer más de la cultura de los pueblos, pero esto no sucede en la ciudad de Pucallpa, la afluencia turística en esta ciudad es casi nula. El turismo en nuestro país como industria es un sector en crecimiento cada vez más presente en la economía del país, y para muchas nuestra ciudad es fuente generadora de empleo, ingresos y desarrollo. Esta industria se ve afectada por una de las principales razones que tratamos de dar a conocer en esta investigación, que es la mala calidad en los servicios hoteleros así como la inadecuada infraestructura de estos establecimientos.

Por lo cual se determina el siguiente enunciado: **¿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 Callería 2018?**

Se determinó 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 Callería 2018.

Con el siguiente objetivo específico:

- Describir las principales características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería 2018.
- Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería 2018.

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

Finalmente, el presente trabajo “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018”

Se justifica también con la oportunidad de brindar una base metodológica a diferentes temas a fines. En un aspecto social, busca la mayor capacitación en temas tributarios, en el aspecto económico; instruye a los futuros empresarios en teoría tributaria y conocimiento en un mercado laboral especialmente en el rubro hotelero.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacional

Santizo (2011), en su tesis denominada “La importancia de las pequeñas y medianas empresas (Pyme’s) en el sector vestuario y textil de Guatemala frente al DR-CAFTA” para obtener el grado de Licenciada en relaciones internacionales, en donde sostiene:

A través de la presente investigación se logró determinar, describir y detallar el contexto teórico e histórico de las PYMES en el sector vestuario y textil en Guatemala y su importancia en el marco del DR-CAFTA en lo interno y externo que implica en las relaciones internacionales, es importante mencionar lo que implica la descripción de los elementos contenidos en la importancia se exponen los temas más relevantes, por la amplitud que representa el mismo, específicamente por ser un tema que generalmente se muestra desde el punto de vista de comercio internacional pero que se ha adaptado al tema de las relaciones internacionales.

De acuerdo al objetivo general planteado en la presente investigación, respecto a la realización del análisis las Pequeñas y Medianas Empresas que se dedican a la industria de Vestuario y Textil de Guatemala y la competitividad para abordar el mercado de Estados Unidos se concluye el eje fundamental del liderazgo regional que tiene Guatemala es la cercanía geográfica con el socio mayoritario de la región centroamericana y que derivado del análisis

expuesto es de suma importancia que las autoridades nacionales representan un eje fundamental en el desarrollo de los aspectos cualitativos como la infraestructura para el traslado de las mercaderías y la actualización de las leyes relacionadas con el sector, específicamente el decreto 29-89 para mantener dicho liderazgo.

Es necesario considerar una ampliación de la política pública en favor de los trabajadores del sector, puesto que la importancia para estos solo se mide en cantidad de empleos y se deja de la de la condición social, temas como el descontrol de la natalidad, el transporte, los salarios, el nivel de escolaridad son necesarios que se apliquen por medio de políticas dirigidas a los trabajadores.

Zibara (2007), en su tesis denominada “La importancia de la investigación de mercados en el desarrollo de las Pymes en Guatemala” en donde sostiene lo siguiente:

La utilización de la investigación de mercados en mercados emergentes crea valor y otorga información a las empresas donde se encuentran las oportunidades del mercado y relaciona la demanda de los clientes con la necesidad que se debe satisfacer. La investigación de mercados es una de las herramientas que generan valor a la empresa según las necesidades y dudas que la empresa quiere solucionarle al cliente.

Es muy útil si su fuente y medio por el cual se realiza es confiable y monitoreado para que su información sea real y no falsa

y su costo no se puede comparar con el valor de la información que está provee media vez sea certera y confiable.

Realizar los estudios de mercados con un objetivo final y con inquietudes claras que se quiere encontrar en el mercado para poder enfocar, lo más posible la investigación a buscar la solución y respuesta a las dudas de la empresa.

Además Zibara señala que toda investigación de mercados es útil para la empresa media vez se pueda hacer uso de la información y se sepa interpretar lo que el consumidor quiere y lo que el mercado demanda, la interpretación de la información es parte fundamental y una de las más importantes para que su aplicación genere valor.

La investigación de mercados es la herramienta que por excelencia proporciona valor a cualquier empresa y es la más accesible a cualquier industria o tamaño de la empresa, ya que se puede aprovechar un presupuesto pequeño e invertirlo en información para aprovechar los beneficios y las oportunidades que el mercado brinda.

2.1.2 Latinoamericano

Illanes (2017), en su tesis denominada “caracterización del financiamiento de las pequeñas y medianas empresas en Chile” para optar el grado de Magister en Finanzas en donde sostiene lo siguiente:

Los factores que influyen en el ROE de las compañías para una muestra de panel tomada en los años 2007, 2009 y 2013 a través de

las encuestas Longitudinales, es si el gerente general es socio, existe una influencia positiva en el ROE de la compañía en que se esperaría que si el gerente general posee participación en la compañía, ésta obtenga mayores retornos debido a los mayores incentivos monetarios que tiene el ejecutivo para que la empresa tenga un buen desempeño.

Asimismo en el modelo de Heckman en dos etapas realizado, se constata el uso de un mayor nivel de apalancamiento que estos toman cuando son accionistas (nivel de ROE aumenta debido al nivel de apalancamiento de la firma y los gerentes socios tienden a tener un mayor nivel de deuda). Por otro lado si el administrador es hombre tiene un efecto positivo en los niveles de deuda que posee una empresa pero un efecto negativo en la rentabilidad de ésta que se podría deber a factores que por otras habilidades presentes en los gerentes que no han sido controladas y que son más comunes en las mujeres gerentes.

Asimismo, obtenemos que la empresa que posee gerentes con estudios universitarios tiene efectos significativos en el ROE pero negativos. Se podría explicar la influencia negativa de los estudios superiores por la existencia de otras variables que caracterizan al gerente que no han sido controladas, como por ejemplo los niveles de esfuerzo, coeficiente intelectual o habilidades blandas.

En caso contrario, cuando el gerente se capacitó durante el año, se encuentra un efecto positivo en el ROE que se puede deber a que

un gerente que se ha capacitado en el año logra mayores eficiencias en la operación y con ello aumenta la rentabilidad de la compañía

El tamaño de las compañías si influye en su ROE, pero de manera negativa que se puede deber a que las empresas más pequeñas se encuentran en nichos de mercado en crecimiento en que se obtienen mayores ventas y márgenes. Asimismo debido a que el acceso al financiamiento es menor en estas compañías, poseen un costo de financiamiento mayor que las grandes empresas por lo que empresas más pequeñas se ven obligadas a ser más rentables para poder hacer frente al servicio de la deuda.

2.1.3 Nacional

Callata (2016), en su tesis denominada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeña empresas del sector producción-rubro quesos tipo Paria, del distrito de Taraco, provincia de Huancané, periodo 2013-2014” en la ciudad de Juliaca para optar el título profesional de contador público, donde sostiene lo siguiente:

Las principales características de las Mypes del ámbito de estudio es: del 100% de los encuestados el 39% están en el rubro y sector hace más de 3 años, el 100% afirman que su empresa es informal, el 70% afirma que tienen un trabajador permanente, el 62% tienen 1 trabajador eventual y el 100% de las Mypes se crearon con el propósito de obtener ganancias.

Los empresarios encuestados manifestaron que: El 31% recibieron crédito financiero de terceros para su negocio, el 54% lo obtuvo del sistema no bancario; 54% lo hizo a corto plazo (2013), y en el 2014 el 54% lo hizo a corto plazo, el 38% lo invirtieron en capital de trabajo.

Los empresarios encuestados manifestaron que: El 54% no recibieron capacitación para el otorgamiento del crédito. Con respecto al personal, el 77% no ha recibido capacitación. Por otro lado el 54% considera que la capacitación como empresario sí es una inversión y el 77% dijeron no precisa.

Finaliza Callata con que los empresarios encuestados manifestaron que respecto a la rentabilidad: el 53% considera que el financiamiento otorgado sí ha mejorado la rentabilidad de sus microempresas, el 31% manifestaron que la capacitación sí mejora la rentabilidad de sus empresas y el 92% manifestaron que la rentabilidad de sus empresas sí mejoró en los 2 últimos años.

Huayaney (2015), En su tesis denominada “Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro compra/venta de calzado de Chimbote, 2012-2013” para optar el título de licenciada en administración, en donde sostiene lo siguiente:

Poco más de la mitad (53%) de las MYPE estudiadas financian su actividad productiva con financiamiento de terceros, el resto (47%) lo hizo con recursos financieros propios; es decir,

autofinanció sus actividades productivas. Poco menos de 2/3 (60%) de las MYPE estudiadas que solicitaron créditos de terceros, obtuvo dichos créditos de entidades no bancarias (sistema no bancario).

Alrededor de 2/3 (65%) de las MYPE estudiadas que solicitaron créditos de terceros lo hicieron de Cajas (municipales y rurales). Finalmente, para poco menos de 2/3 (62%) de las MYPE estudiadas que solicitaron crédito de terceros, los créditos otorgados lo invirtieron en el mejoramiento de sus locales y poco más de 1/3 (38%) lo hizo en capital de trabajo.

Asimismo Huayaney asegura que Poco menos de 2/3 (62%) de las MYPE estudiadas cree que el financiamiento otorgado mejoró la rentabilidad de su empresa. Alrededor de 2/3 (67%) de las MYPE estudiadas cree que la capacitación mejoró la rentabilidad de su empresa. Finalmente, la totalidad de las MYPE estudiadas (88%) cree que la rentabilidad de su empresa mejoró en los 02 últimos años.

2.1.4 Regional

Fatama (2016), en su tesis denominada “Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de abarrotes del distrito de Punchana, 2016” en donde sostiene:

De acuerdo a los resultados, la mayoría (100%) de los representantes legales encuestados manifestaron que el financiamiento si mejoro la rentabilidad de su empresa, y la totalidad

(100%) de los representantes legales indicaron que la rentabilidad de sus empresas no ha disminuido en los dos últimos años.

Por lo tanto, se concluye que los gerentes o dueños de las micro y pequeñas empresas han manejado el destino de su empresa de la manera más adecuada ya que el crédito solicitado fue destinado a capital de trabajo, siendo este un recurso indispensable para el crecimiento y sostenibilidad de las micro y pequeñas empresa.

Recomendar a que siempre coticen los créditos o préstamos antes de obtenerlo tanto de las entidades financieras y otras entidades, por ejemplo las tasas de intereses. A fin de que con el tiempo no solo se financien para capital de trabajo sino para una futura ampliación como por ejemplo un nuevo local (activos fijos).

2.1.5 Local

Hernandez (2016), En su tesis denominada “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio-rubro prendas de vestir, de la ciudad de Pucallpa, período 20214-2015” en donde sostiene lo siguiente:

El 80% (8) financia su actividad productiva con créditos de terceros, y el 20% lo hace con capital propio. El 50% obtuvo financiamiento de entidades bancarias, el 30% lo obtuvo de entidades no bancarias, y el 20% no precisa. El 30% obtuvo financiamiento del Banco de Crédito, otro 20% del Banco Continental, un 20% de Crediscotia, el 10% restante de la Caja Maynas, y el 20% no precisa. Para el 50% son las entidades

bancarias las que otorgan mayores facilidades para la obtención del crédito, el 30% dice que son las entidades no bancarias, y un 20% no precisan.

En el año 2014, el 50% solicitó crédito a corto plazo, un 30% manifestó que fue a largo plazo, y un 20% no precisa. El 20% no precisa que tasa de interés pagó en el año 2014, un 50% pagó una tasa de 1.5% de interés mensual, y un 30% pagó 2% mensual. En el año 2015, el 50% solicitó crédito a corto plazo, un 30% dice que fue a largo plazo, y el 20% dijo que no precisa. El 50% invirtió el crédito financiero en capital de trabajo, y el otro 50% lo utilizó en mejoramiento y/o ampliación de local.

Para el 70% (7) de los encuestados, el financiamiento si ha mejorado la rentabilidad de sus empresas, mientras que el 30% no precisa. El 70% (7) manifiesta que la capacitación sí mejoró la rentabilidad de sus empresas, mientras que el 30% no precisa su respuesta. El 80% (8) manifestó que la rentabilidad de sus empresas si ha mejorado en los dos últimos años, y un 20% no precisa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del financiamiento

Concepto de financiamiento

Se comprende por financiamiento al conjunto de procedimientos o formas en los que incurre la organización para adquirir recursos, sean bienes o servicios, a determinados plazos y que con el tiempo adquiere un costo financiero.

Fuentes de financiamiento

Según el origen de financiación

En concordancia con lo antes indicado, las fuentes de financiación suelen dividirse primero si los recursos han sido generados al interior de la organización o si bien han surgido en su exterior. Por tanto, se distinguen dos tipos:

Financiación interna: Surgen por la función fundamental de propia operación de la empresa, como consecuencia de la práctica empresarial y el funcionamiento de las organizaciones. Las formas más comunes para poder explicar o poner como ejemplo este tipo de financiación son: El aporte de los accionistas de la empresa, las nuevas aportaciones de los accionistas de la empresa, o producto de la capitalización de las utilidades obtenidas en el ejercicio.

Financiación externa: Son los recursos que se obtienen a través de terceros y que significan muchas veces una forma de apalancamiento propiamente dicho. Existen un sin número de modalidades en esta parte que se han venido implementando de acuerdo con las necesidades particulares que presentan las empresas. Entre estas podemos citar a la banca comercial, el sistema financiero bancario y no bancario.

Según el plazo de devolución

Las fuentes de financiación se clasifican en función del tiempo que pase hasta la devolución del capital prestado. De acuerdo a este criterio, se pueden distinguir dos tipos:

Financiamiento a corto plazo La empresa tiene un plazo igual o inferior a un ejercicio, es decir, un año para devolver el capital prestado más los intereses.

Financiamiento a largo plazo La empresa tiene un plazo superior al ejercicio para devolver el capital prestado más intereses. Esta constituye la financiación básica o de recursos permanentes. El binomio que se presenta en estos dos grupos de financiamiento radica que los recursos internos por lo general son de largo plazo y los recursos ajenos pueden ser a corto o largo plazo.

Para que sea entendible la estructurada de las diferentes modalidades de financiamiento se tomará en consideración la clasificación en función al plazo de devolución que a continuación se detalla.

Tipos de financiamiento

Financiamiento a corto plazo

Entre las principales características del financiamiento a corto plazo tenemos lo siguiente:

Créditos comerciales y de proveedores

Se conceptualiza como el otorgamiento de crédito por parte del proveedor de productos y servicios a su cliente, utilizando la figura del pago en el futuro con ciertos intereses. Lo que más ocurre en estos casos es cuando la entrega se conceda en un periodo de treinta a 100 días para que de esta manera se pueda dar al cliente.

Préstamos y créditos bancarios a corto plazo

Se conceptualiza como la entrega de cierto capital por parte de una entidad del sistema financiero para entregárselo a corto plazo a la empresa, quien tiene la obligación de devolvérselo en un tiempo que no supere el ejercicio económico vale decir en menos de un año.

Descuentos de efectos comerciales: letras

Es una modalidad que da lugar a la materialización de los derechos de cobro de una organización o empresa en efectos mercantiles que se entregan en calidad de cesión a las entidades del sistema financiero para que procedan a anticipar el importe, una vez deducidas cierta cantidad en concepto de comisiones e intereses. Es el monto que cobran las instituciones por anticipar la deuda de los clientes antes de su vencimiento que denomina descuento y es el que le da el nombre a esta operación.

Factoring

El Factoring o Factoraje Es una alternativa de financiamiento a corto plazo para convertir los derechos de cobro (comprobantes, recibos, y otros) en dinero en efectivo, en otras palabras en un contrato mediante el cual una empresa traspassa el servicio de cobranza futura de los créditos y facturas existentes a su favor y a cambio obtiene de manera inmediata el dinero a que esas operaciones se refiere, aunque con un descuento.

Financiamiento a largo plazo

Existen otras alternativas de financiamiento los cuales se detallan:

Bonos

Un bono es una especie de pagaré a mediano o largo plazo, y es emitido por una empresa con la finalidad de obtener recursos del mercado financiero como consecuencia de ello se pagan intereses y se fijan a una fecha de vencimiento que también se puede dar por anticipado.

Acciones

Las acciones representan una parte alícuota del capital, estas acciones se dividen en acciones comunes y acciones preferentes, es decir, cada acción tiene un valor nominal, razón por la cual el solo hecho de aportar origina interés patrimoniales, las acciones están sujetas a evaluaciones periódicas ya que representan la parte importante de toda empresa.

Financiamiento a largo plazo con acciones preferentes

Este tipo de acciones constituyen un punto medio entre las acciones comunes y los bonos, o sea, forman parte del capital contable y su tenencia da derecho a ciertas utilidades como dividendos así como a ciertos activos en caso la empresa tenga liquidez. Citando un ejemplo, las acciones preferentes otorgan a sus tenedores el derecho a recibir US\$3.5 en dividendos anuales, antes de que los accionistas comunes de la empresa reciban algo. En este sentido, si las utilidades son mayores no tienen derecho a recibir más dividendos.

Financiamiento a largo plazo con acciones comunes

Las acciones representan la participación que se otorga al tenedor un derecho sobre las utilidades que obtiene la empresa. Todos los accionistas comunes velan y salvaguardan la empresa y reciben los dividendos decretados a cargo de las utilidades residuales.

Arrendamiento financiero o leasing

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

Hipotecas

Es un traslado condicionado de propiedad que es otorgado por el prestatario (deudor) al prestamista (acreedor) a fin de garantizar el pago del préstamo. Ccaccya (2015).

2.2.2 Teoría de la capacitación

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

Puede tenerse o no conocimientos previos en el tema al que la capacitación se refiera. Por ejemplo, puede capacitarse a una persona

sin conocimientos médicos para que aprenda primeros auxilios, o puede capacitarse a un médico cirujano, en una técnica quirúrgica en particular que hasta entonces no ha practicado, pero siendo innegable que el profesional cuenta con experiencia en prácticas similares.

Tipos de capacitación

Los tipos de capacitación se pueden clasificar de acuerdo a su variedad, como pueden ser:

Por su formalidad

Capacitación Informal. Son de carácter interno y se pueden dar en el interior de toda organización y empresa sujeta a algún tipo de control, como por ejemplo un administrador indica a su colaborador de la misma área el llevado correcto de los documentos mercantiles o instruye cómo llevar una cadena de mando.

Capacitación Formal. Significan necesidades de capacitación específicas y estas pueden perdurar desde horas hasta varios meses, según el tipo de adiestramiento como pueden ser: seminario, taller, cursos etc

Por su naturaleza

- **Capacitación de Orientación:** Para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes.
- **Capacitación Vestibular:** Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.
- **Capacitación en el Trabajo:** práctica en el trabajo

- Entrenamiento de Aprendices: período formal de aprendizaje de un oficio.
- Entrenamiento Técnico: Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo
- Capacitación de Supervisores: aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales
- Otros Tipos: cualquier situación poco usual no incluida anteriormente

Por su nivel ocupacional

- Capacitación de Operarios
- Capacitación de Obreros Calificados
- Capacitación de Supervisores
- Capacitación de Jefes de Línea
- Capacitación de Gerentes
- Capacitación en el trabajo

Se orienta al trabajador que se desempeña en una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.

Se divide a su vez en:

Capacitación de pre ingreso. Es realizado con fines de selección y su objetivo es brindar al nuevo personal todos los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su labor.

Capacitación de inducción. Consiste en una serie de actividades que permiten ayudar a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, como tal.

Capacitación promocional. Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

Capacitación en el trabajo. Consiste en una serie de pasos encaminados a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona. Gálvan (2011).

2.2.3 Teoría de la rentabilidad

El modelo de Markowitz es un modelo cuyo objetivo consiste en encontrar la cartera de inversión óptima para cada inversor en términos de rentabilidad y riesgo realizando una adecuada elección de los activos que componen dicha cartera. Originada por Harry Markowitz, autor de un artículo sobre selección de cartera publicado en 1952, la teoría moderna de la selección de cartera (modern portfolio theory) propone que el inversor debe abordar la cartera como un todo, estudiando las características de riesgo y rentabilidad global, en lugar de escoger valores individuales en virtud del rentabilidad esperada de cada valor en particular.

La volatilidad se trata como un factor de riesgo, y la cartera se conforma en virtud de la tolerancia al riesgo de cada inversor en particular, buscando el máximo nivel de rentabilidad disponible para el nivel de riesgo escogido.

Actualmente la teoría de las carteras se ha vuelto un tema mucho más interesante y necesario que nunca. Existen un gran número de oportunidades de inversión disponibles y la cuestión de cómo los inversionistas deberían de integrar sus carteras de inversión es una parte central de las finanzas. De hecho, este tema fue el que originó la teoría de la cartera desarrollada por Harry Markowitz en 1952.

En su modelo, Markowitz, dice que los inversionistas tienen una conducta racional a la hora de seleccionar su cartera de inversión y por lo tanto siempre buscan obtener la máxima rentabilidad sin tener que asumir un alto nivel de riesgo. Nos muestra también, como hacer una cartera óptima disminuyendo el riesgo de manera que el rendimiento no se vea afectado. Maekowitz (1952).

2.2.4 **Hospedajes**

Existe la Organización Mundial de Turismo que es la encargada de hablar acerca de la clasificación hotelera, sin embargo esta clasificación está en proceso, es por eso que en la actualidad cada país es responsable de normar los requisitos que deben tener los hoteles y hospedajes para alcanzar las estrellas que se estos puedan obtener.

En este caso hoteles de una estrella son casi siempre espacios muy pequeños y muy reducidos, pero donde siempre podrás descansar. Los servicios de teléfono y TV se pueden prestar en el hall central del edificio. En la mayoría de los hoteles de esta categoría se encuentran ubicados en pequeños edificios o residencias y difieren de una gran estructura para el ocio. Finalmente, están ubicados en zonas alejadas del centro de la ciudad o casco urbano, pero se justifica el costo por la distancia muchas veces.

Hoteles de dos estrellas

Son hoteles de categoría media, ofrecen un espacio habitacional más amplio además de un baño privado con algún tipo de mobiliario extra, como sillas, mesas y roperos. Casi siempre cuentan con servicio de bebidas, comidas, los menús que se ofrecen son básicos y en horarios entre cortados.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definición de financiamiento

Se conoce como financiamiento o financiación el mecanismo por medio del cual se aporta dinero o se concede un crédito a una persona, empresa u organización para que esta lleve a cabo un proyecto, adquiera bienes o servicios, cubra los gastos de una actividad u obra, o cumpla sus compromisos con sus proveedores. El financiamiento es un motor importante para el desarrollo de la economía, pues permite que las empresas puedan acceder a los

recursos para llevar a cabo sus actividades, planificar su futuro o expandirse. Significados.com (2018).

2.3.2 Definición de capacitación

Cuando la visión de las empresas se centra en la capacitación como un gasto que es obligatorio para tener un cumplimiento legal, el resultado puede llegar a ser desfavorable e insustancial para la empresa. Sin embargo, si la visión de la capacitación se centra como una inversión que permitirá desarrollar al empleado y a la empresa misma, el resultado obtenido puede ser más sustancial y favorable, siempre y cuando se cubran realmente las necesidades de capacitación. Asimismo, se deben tomar en cuenta otros factores que permitirán a la capacitación cumplir con los objetivos deseados. Uno de estos objetivos debiera ser contribuir al fortalecimiento de la empresa por medio del desempeño y productividad de sus empleados.

De acuerdo con la Real Academia Española (RAE), Capacitar es “formar, preparar, implica hacer a alguien apto, habilitarlo para algo”. Por otro lado, Entrenar, “involucra la preparación a la práctica o adiestramiento a personas”. Así mismo, si hablamos de Adiestramiento, la RAE, menciona que “se refiere a hacer diestro, enseñar, instruir a alguien, guiar, encaminar”. Por último, Desarrollo de acuerdo con la RAE, indica que es la “acción o efecto a desarrollarse”, si se busca el significado de la palabra Desarrollarse tiene las siguientes acepciones:

- “Acrecentar, dar incremento a algo de orden físico, intelectual o moral.
- Explicar una teoría y llevarla hasta sus últimas consecuencias.
- Exponer o discutir con orden y amplitud cuestiones, temas, lecciones
- Dicho de una comunidad humana: Progresar, crecer, económica, social, cultural o políticamente.”
Ahumada, (2010)

2.3.3 Definición de rentabilidad

El concepto de rentabilidad económica se ocupa de comparar el resultado conseguido con el desarrollo de la actividad de la compañía con las inversiones hechas. Ese resultado aún será menor al tener que restarle impuestos, gastos e intereses.

Cada empresa deberá adoptar los métodos más adecuados para su negocio con el ánimo de incrementar la rentabilidad económica. La manera más sencilla y utilizada pasa por rebajar los costes empresariales ordinarios y subir el precio de los productos o bienes.

La rentabilidad económica se consigue sobre todo de dos aspectos, el margen de beneficios y el número de ventas, por lo que si no somos capaces de elevar el margen, la solución que queda pasará por mejorar las ventas. Economiasimple.net (2017).

III. Metodología

3.1 Diseño de la investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo, porque para la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procesos estadístico e instrumento de medición. Hernandez, Fernandez, & Baptista (1997), la investigación cuantitativa usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías

De acuerdo a la naturaleza del estudio la investigación fue de nivel descriptivo Hernandez, Fernández, & Baptista (1997), el propósito del investigador fue describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, - comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia- describir lo que se investiga

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

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por 23 micro y pequeñas empresas dedicadas al sector servicio, rubro hospedajes del distrito

de Callería, 2018. Estas se encuentran ubicadas dentro de la limitación geográfica de la investigación

3.2.2 Muestra

Se contó con 17 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de calleria, 2018. De la población se tomara el 74% y el 26% (6) no pudo ser parte de la investigación por no contar con la predisposición inmediata.

3.3 Definición y operacionalización de las variables

variable	Definición conceptual	Definición operacional: indicadores	Escala de medición
Perfil de los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Características o rasgos de los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Edad	Razón Años
		Sexo	Nominal: Masculino femenino
		Grado de instrucción	Nominal: Sin instrucción Primaria Secundaria Instituto Universidad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: indicadores	Escala de medición:
Perfil de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Características o rasgos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Giro del negocio de las micro y pequeñas empresas	Nominal: Especificar
		Antigüedad de las micro y pequeñas empresas	Razón Un año Dos años Tres años Más de tres años
		Número de trabajadores	Razón: 01 06 15 16-20 Más de 20
		Objetivo de las micro y pequeñas empresas	Nominal: Maximizar ganancias Dar empleo a la familia Generar ingresos para la familia Otros: específicas

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: indicadores	Escala de medición
Financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018.	El financiamiento es vital para el desarrollo económico de una entidad, pues coadyuva al acceso de los recursos para la realización de actividades. Se muestra los rasgos del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Solicitud de crédito	Nominal Si no
		Recibió crédito	Nominal Si no
		Monto del crédito solicitado	Cuantitativa Especificar el monto
		Monto del crédito recibido	Cuantitativa Especificar el monto
		Entidad a la que solicito crédito	Nominal Bancaria No bancaria
		Entidad que le otorgo el crédito	Nominal Bancaria No bancaria
		Tasa de interés cobrada por el crédito	Cuantitativa Especificar la tasa
		Crédito oportuno	Nominal Si no
		Crédito inoportuno	Nominal Si no
		Monto del crédito Suficiente Insuficiente	Nominal Si no Si no
		Cree que el financiamiento mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal Si no

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: indicadores	Escala de medición
Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018.	La capacitación es el desarrollo y preparación de habilidad al recurso humano de una entidad. Se muestra los rasgos relacionadas a la capacitación del personal de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Recibió capacitación antes del otorgamiento del crédito	Nominal Si No
		Número de veces que se ha capacitado el personal de gerencia en los últimos dos años	Ordinal Uno Dos Tres O más de tres
		Los trabajadores de la empresa se capacitan	Nominal Si No
		Número de veces que se ha capacitado los trabajadores de la empresa en los últimos dos años	Ordinal Uno Dos Tres O más de tres
		Tipos de cursos en los cuales se capacitan el personal de la empresa	Nominal Inversión del crédito Marketing empresarial Manejo empresarial Otros: especificar
		Considera la capacitación como una inversión	Nominal Si No
		Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal Si No
		Cree que al capacitación mejor la competitividad de la empresa	Nominal Si No

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: indicadores	Escala de medición
Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018.	La utilidad que recoge el propietario de la entidad. Se muestra los rasgos de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos dos años	Nominal Si No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento recibido	Nominal Si No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por la capacitación recibida por Ud. Y su personal	Nominal Si No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento y la capacitación recibidos	Nominal Si No

Fuente: Torres (2018)

3.4 Técnicas e instrumento

3.4.1 Técnica

Para el recojo de información de la investigación se tomó en cuenta la técnica de la encuesta: es un método de investigación y de recolección de datos para obtener información de personas sobre diversos temas

3.4.2 Instrumento

Para el recojo de información se utilizó un cuestionario estructurado de 36 preguntas cerradas, en función a los objetivos específicos planteados

3.5 Plan de análisis

Los datos de las encuestas se transformaron en una data, la misma que aplicando el programa Excel Científico y el programa SPSS, se obtuvo las tablas y gráficos estadísticos; luego, dichos resultados se analizaron tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación

3.6 Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA			
	FORMULACIÓN					TIPO Y NIVEL	POBLACIÓN	INSTRUMENTO	
Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	¿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 Callería, 2018?	GENERAL	Representantes legales de las micro y pequeñas empresas	Característica	Edad Sexo Grado de instrucción Estado civil Profesión y/o ocupación	Cuantitativo-descriptivo	La población estará conformada por 23 propietarios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Cuestionario de 36 preguntas cerradas	
		ESPECIFICO	Micro y pequeñas empresas	Característica	Rubro Años en el rubro Formalidad Motivo de formación				
		• Describir las principales características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Financiamiento	Ley de la micro y pequeña empresas N° 30056	Financiamiento	Número de trabajadores	No experimental-transversal-retrospectivo-descriptivo	Estará conformada por 23 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	ANÁLISIS DE DATOS
		• Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018		Bancos		Forma de financiamiento Entidades financieras			
		• Describir las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018		Interés		Tasa de interés			
		• Describir las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018		Monto		Monto del crédito			
		• Describir las principales características de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Plazos	Plazo del crédito					
		• Describir las principales características de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Inversión	Inversión del crédito					
		Capacitación	Personal	Permanente Eventual					
			Cursos	Tipos de capacitación Temas de capacitación					
			Rentabilidad	Financiamiento	Mejora rentabilidad				
		Capacitación		Mejora rentabilidad					
Tipos	Económica Financiera								
							Encuesta	Se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizara como soporte el programa Excel.	

3.7 Principios éticos

Toda investigación en que participen seres humanos debe realizarse de acuerdo con tres principios éticos básicos, a saber, el respeto por las personas, la beneficencia y la justicia. Se da por sentado habitualmente que estos principios guían la preparación concienzuda de propuestas para los estudios científicos. En circunstancias diversas, pueden expresarse en forma diferente y se les puede otorgar una importancia diferente, y su aplicación, de absoluta buena fe, puede tener efectos diferentes y provocar decisiones o cursos de acción diferentes. Estos principios se han debatido y elucidado intensamente en las últimas décadas, y el objetivo de estas Pautas es que se apliquen a la epidemiología.

3.7.1 Respeto por la personas

El respeto por las personas es uno de los principios fundamentales de la investigación: Es el reconocimiento de una persona como un ser autónomo, único y libre. También significa que reconocemos que cada persona tiene el derecho y la capacidad de tomar sus propias decisiones. El respeto por una persona garantiza la valoración de la dignidad.

Se debe empoderar a las personas para que tomen decisiones libres y se les debe suministrar toda la información necesaria para que tomen buenas decisiones. El llevar a cabo un proyecto de investigación cuando algunos de los posibles participantes no tienen el derecho ni la capacidad de tomar una decisión, constituye una violación de la ética de la investigación y los derechos humanos básicos. Los representantes comunitarios pueden ayudar a reconocer

el proceso decisorio único de las personas y las comunidades y sugerir las mejores maneras de empoderar a los participantes para que tomen decisiones voluntarias. *The Science of improving lives*, (2005)

3.7.2 Beneficencia

La beneficencia es la palabra que designa la disposición que presenta una persona y que la lleva a hacer y promover el bien entre su entorno y asimismo para el prójimo. Ayudar y asistir a quienes más lo necesitan es la misión de quienes se encuentran alcanzados por la virtud de la beneficencia. También es habitual que se la denomine como caridad o filantropía.

Se llama beneficencia a los actos de donación o ayuda voluntaria a los necesitados.

El concepto de beneficencia se utiliza para nombrar al conjunto de las instituciones y servicios con fines benéficos.

Estos esfuerzos solidarios pueden ser desarrollados por individuos autónomos o por grupos organizados dentro de organizaciones o entidades.

3.7.3 Justicia

La justicia es un hábito por el cual el hombre quiere y obra rectamente. Por medio de ella se consigue el bien común. Tomas como seguidor de Aristóteles, piensa que el fin del estado es el mantenimiento de la paz interior, mediante la protección de los enemigos exteriores, y la administración de justicia en el estado. Este

clasifica la justicia en: Conmutativa, distributiva y legal, siguiendo el pensamiento de Aristóteles. Pero vinculando a los problemas dogmáticos de la iglesia.

IV. Resultado y análisis de resultados

4.1 Resultados

Tabla 1: Edad de los representantes legales de la empresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Edad del representante			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 18 a 30	3	17,6
	De 31 a 50	12	70,6
	De 51 a mas	2	11,8
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

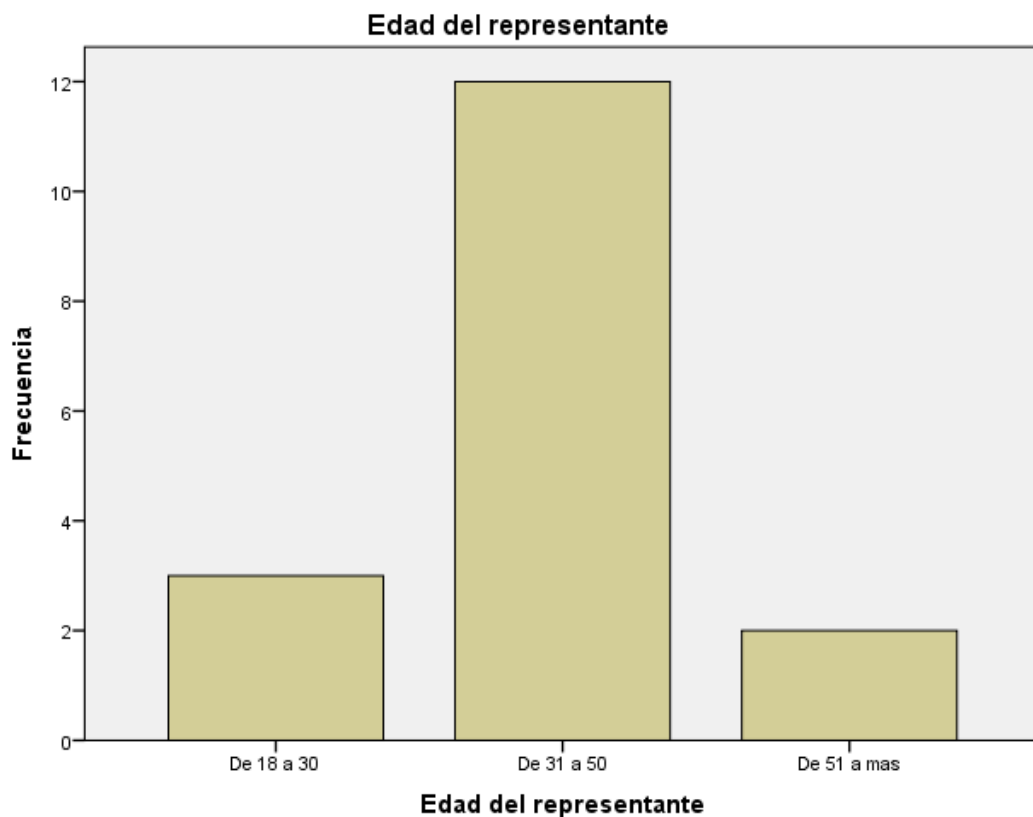


Figura 1: Edad de los representantes legales de la empresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 01

Tabla 2: Sexo de los representantes legales de la empresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Sexo del representante de la mype		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	10	58,8
	Masculino	7	41,2
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

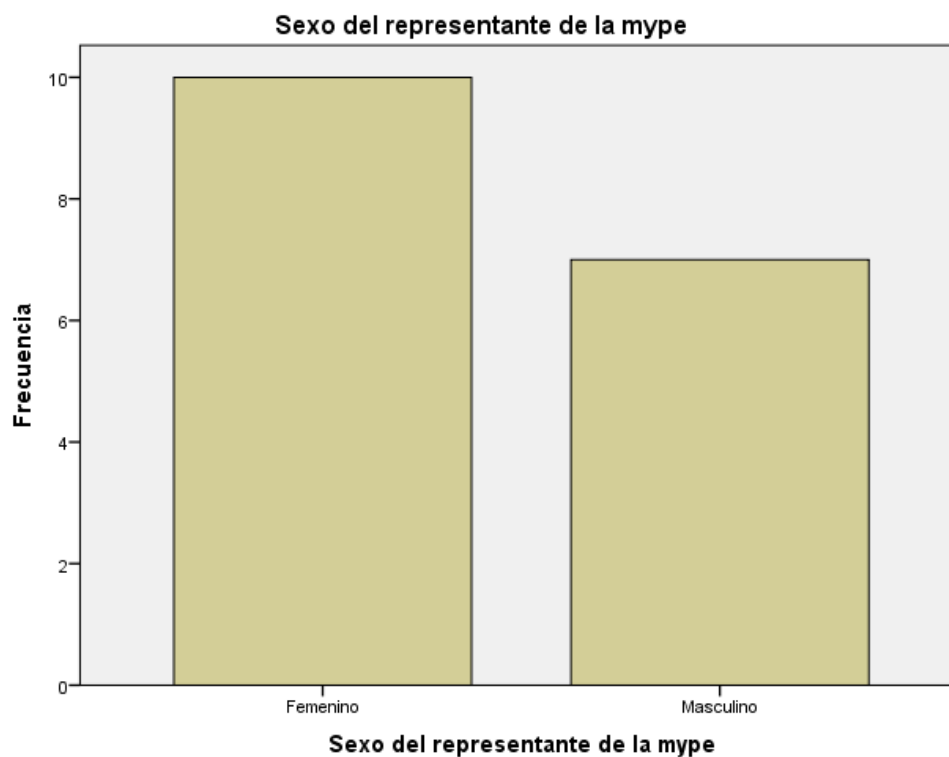


Figura 2: Sexo de los representantes legales de la empresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 02

Tabla 3: Grado de instrucción de los representantes legales de la empresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Grado de instrucción		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Secundaria Completa	5	29,4
	Superior Universitaria Completa	4	23,5
	Superior Universitaria Incompleta	2	11,8
	Superio no Universitaria Completa	3	17,6
	Superior no Universitaria Incompleta	3	17,6
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

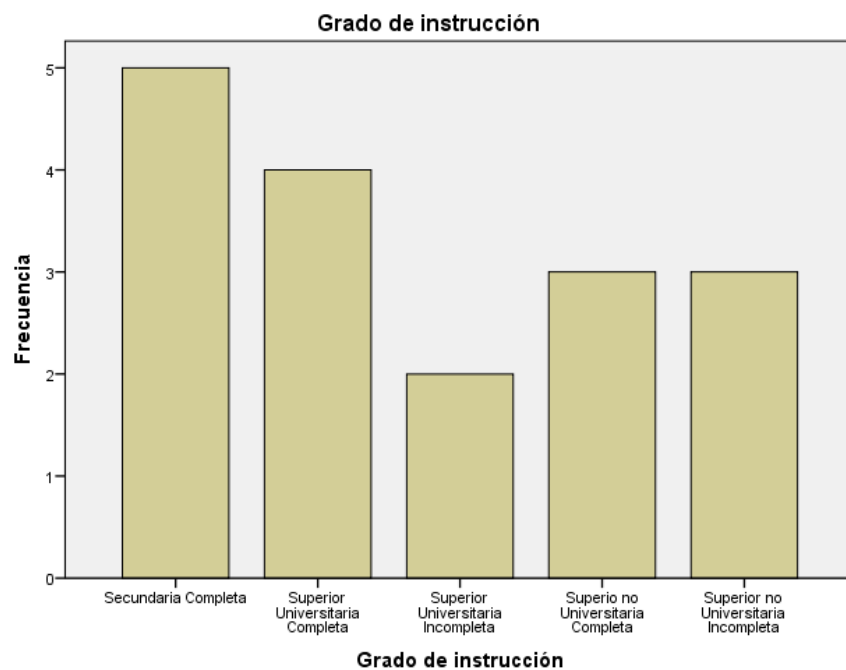


Figura 3: Grado de instrucción de los representantes legales de la empresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 03

Tabla 4: Estado civil de los representantes legales de la empresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Estado civil del representante		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Soltero	5	29,4
	Casado	2	11,8
	Conviviente	9	52,9
	Divorciado	1	5,9
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

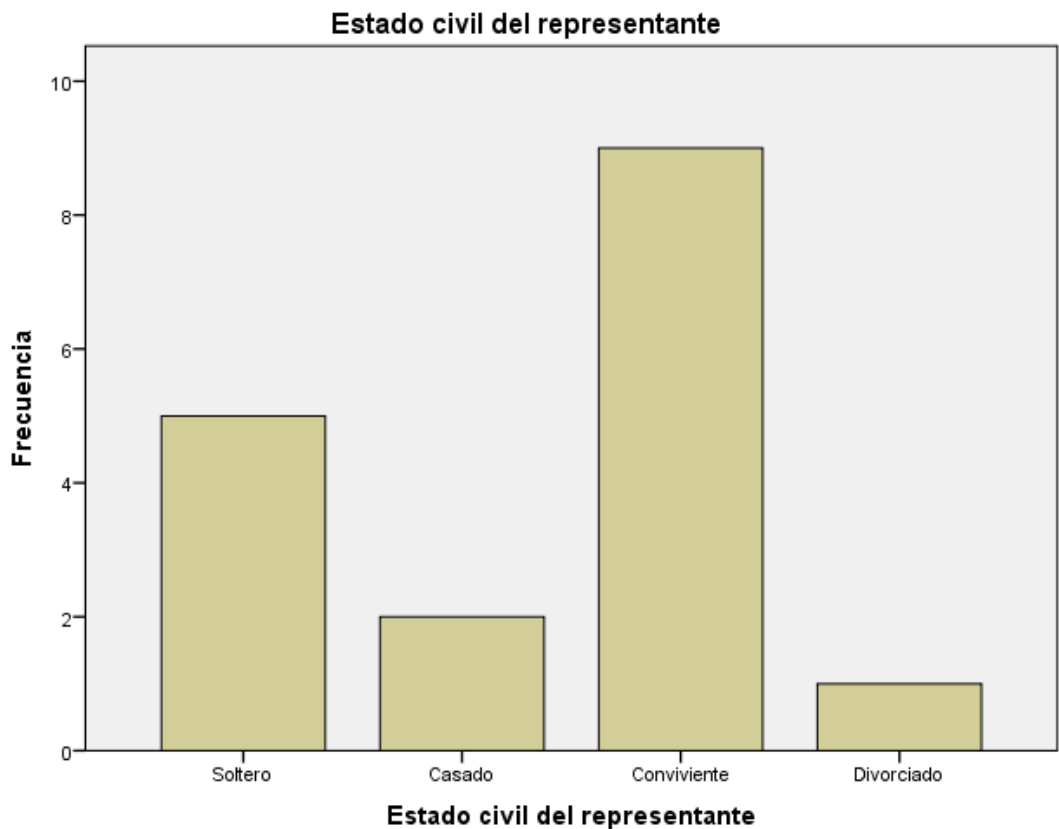


Figura 4: Estado civil de los representantes legales de la empresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 04

Tabla 5: Profesión de los representantes legales de la empresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Profesión del representante		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	2	11,8
	Contador	2	11,8
	Abogado	9	52,9
	Otros	4	23,5
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

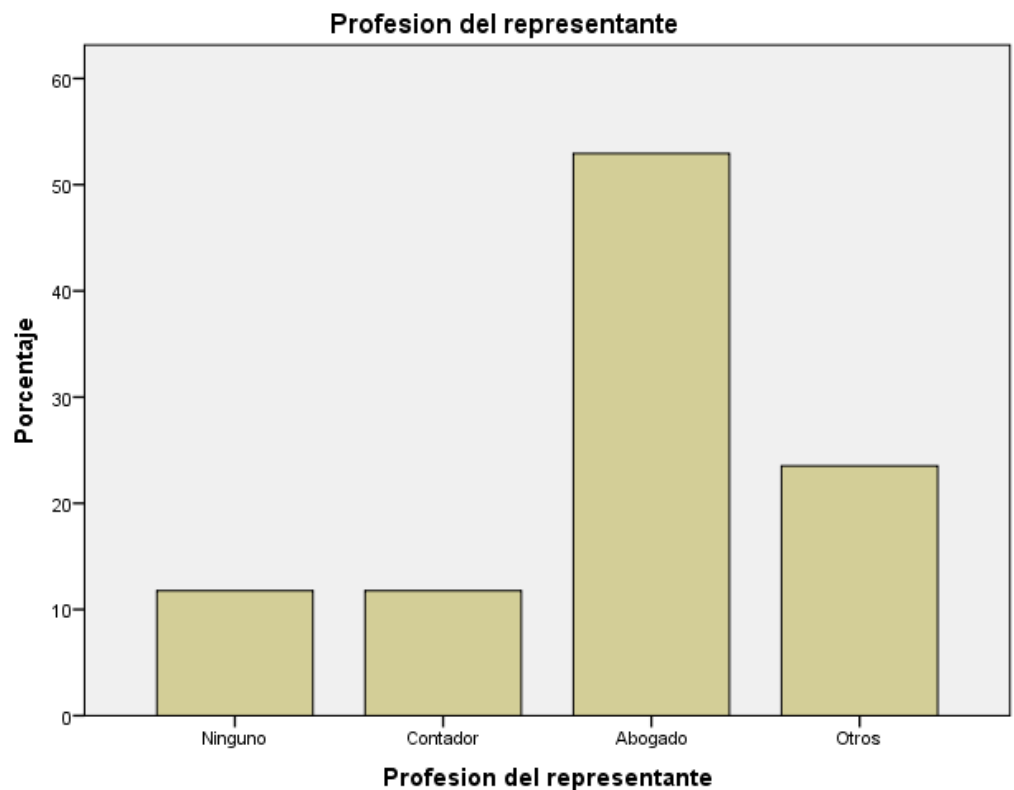


Figura 5: Profesión de los representantes legales de la empresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 05

Tabla 6: Ocupación de los representantes legales de la empresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Ocupación del representante			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Comercio	1	5,9
	No precisa	16	94,1
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

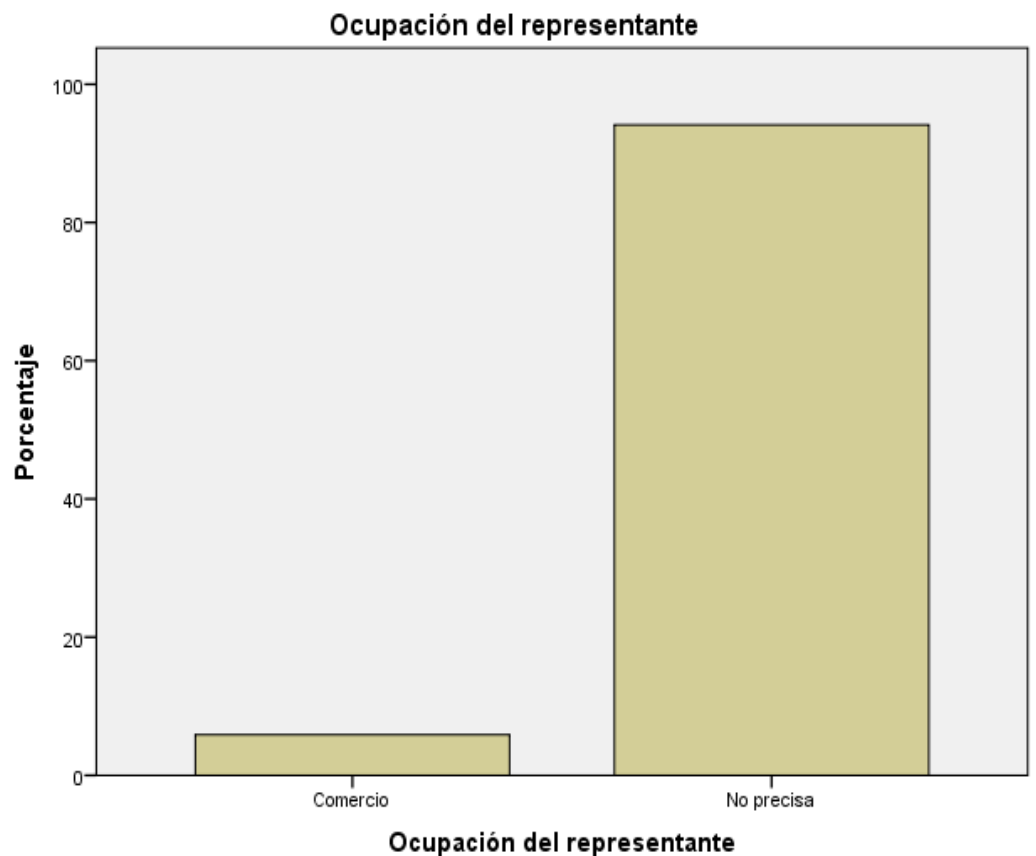


Figura 6: Ocupación de los representantes legales de la empresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 06

Tabla 7: Tiempo en el rubro de los representantes legales de la empresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018.

Tiempo en años que se encuentran en el sector y rubro			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 1 a 5 años	4	23,5
	De 6 a 10 años	11	64,7
	De 11 a 20 años	1	5,9
	De 21 años a más	1	5,9
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

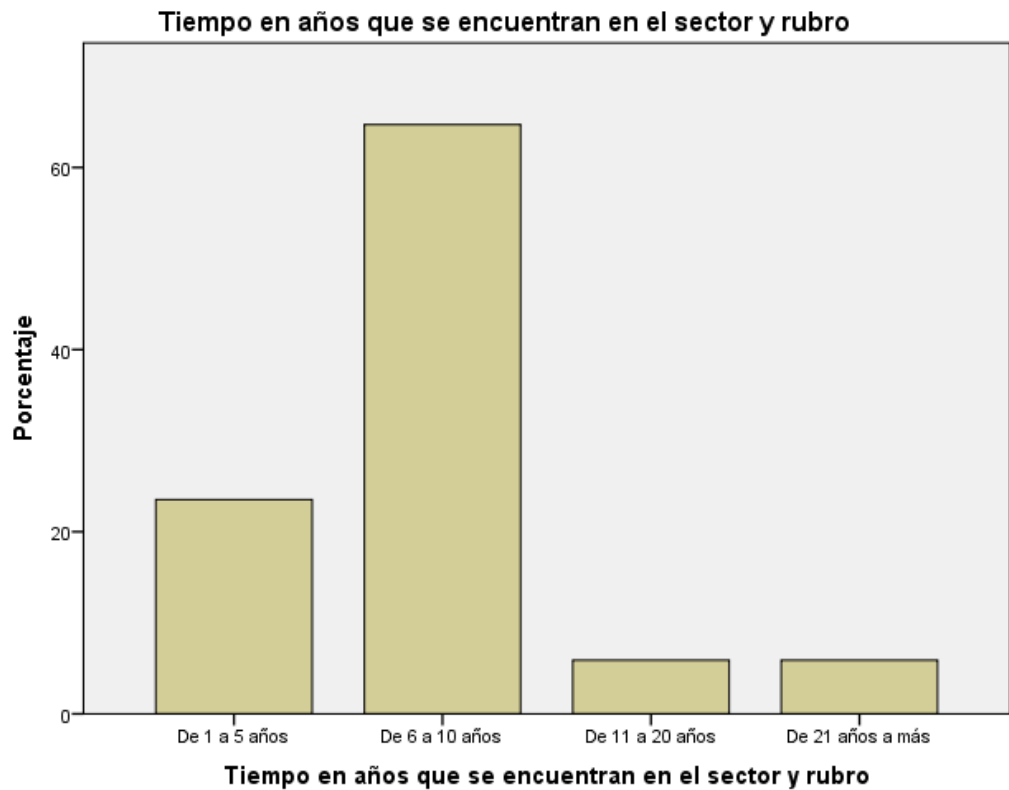


Figura 7: Tiempo en el rubro de los representantes legales de la empresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 07

Tabla 8: Formalidad de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Formalidad de las Mypes			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Formal	16	94,1
	Informal	1	5,9
Total		17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

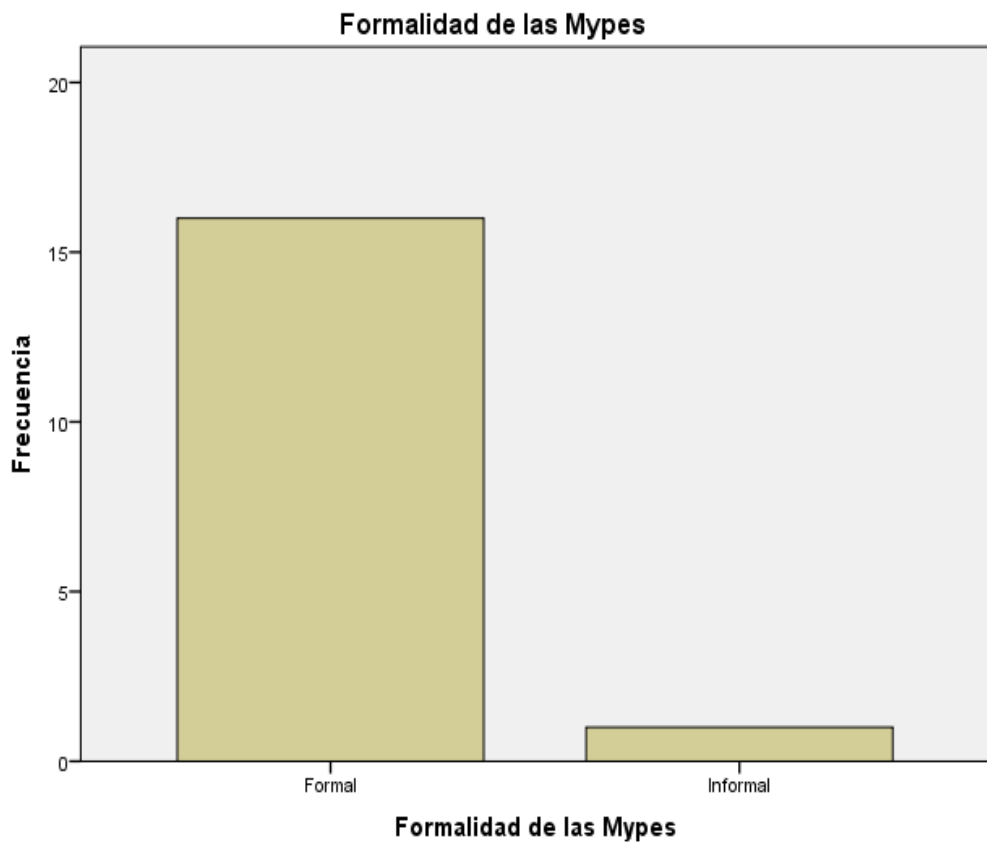


Figura 8: Formalidad de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 08

Tabla 9: Número de trabajadores permanentes de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Número de Trabajadores permanentes		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 1 a 3	3	17,6
	De 4 a 6	12	70,6
	De 7 a 10	1	5,9
	De 11 a más	1	5,9
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

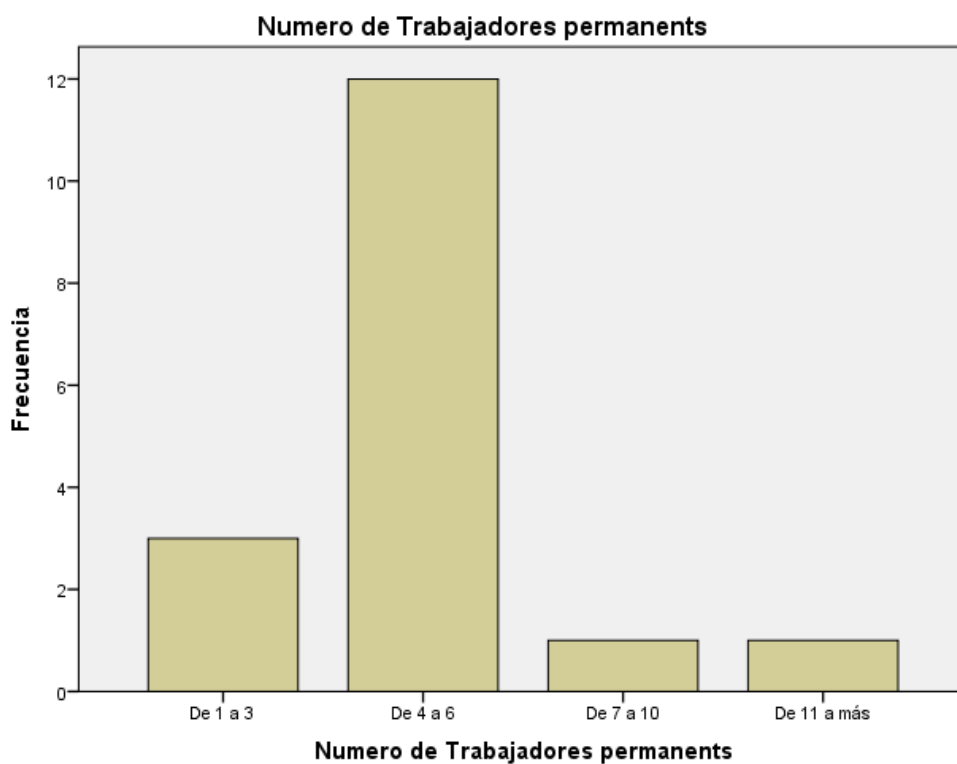


Figura 9: Número de trabajadores permanentes de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 09

Tabla 10: Número de trabajadores eventuales de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Número de Trabajadores eventuales		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 1 a 3	15	88,2
	De 4 a 6	2	11,8
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

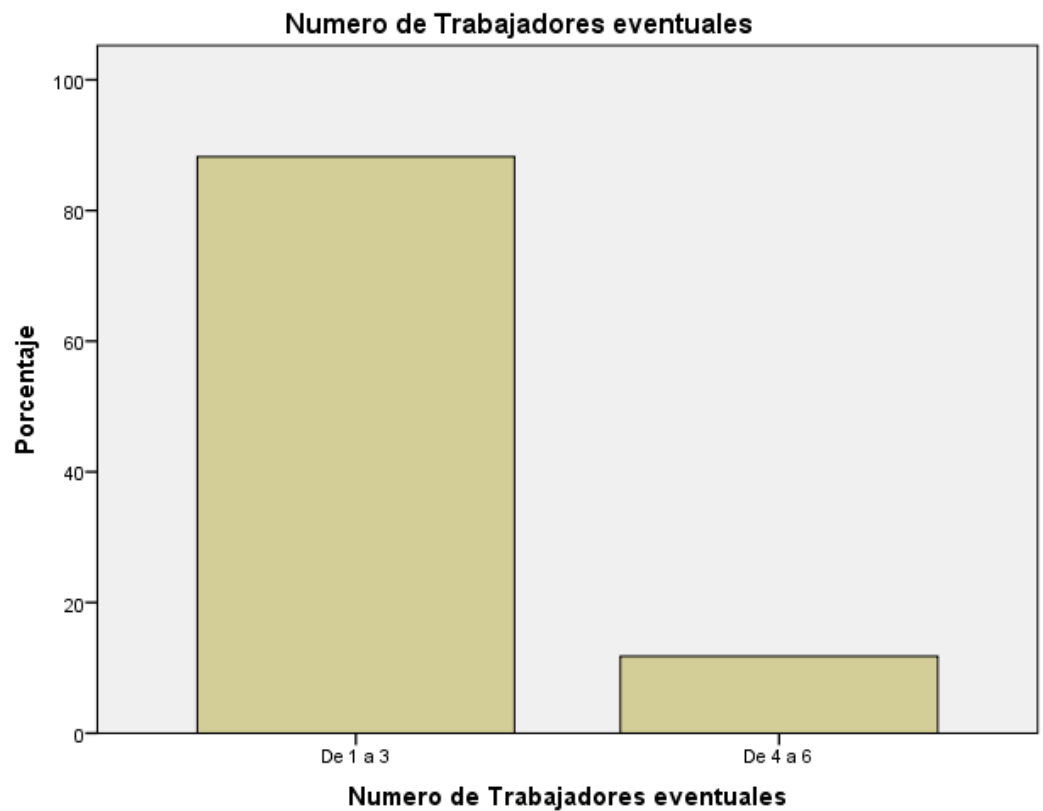


Figura 10: Número de trabajadores eventuales de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 10

Tabla 11: Motivos de formación de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Motivos de Formación		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Obtener Ganancias	16	94,1
	Subsistencia	1	5,9
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

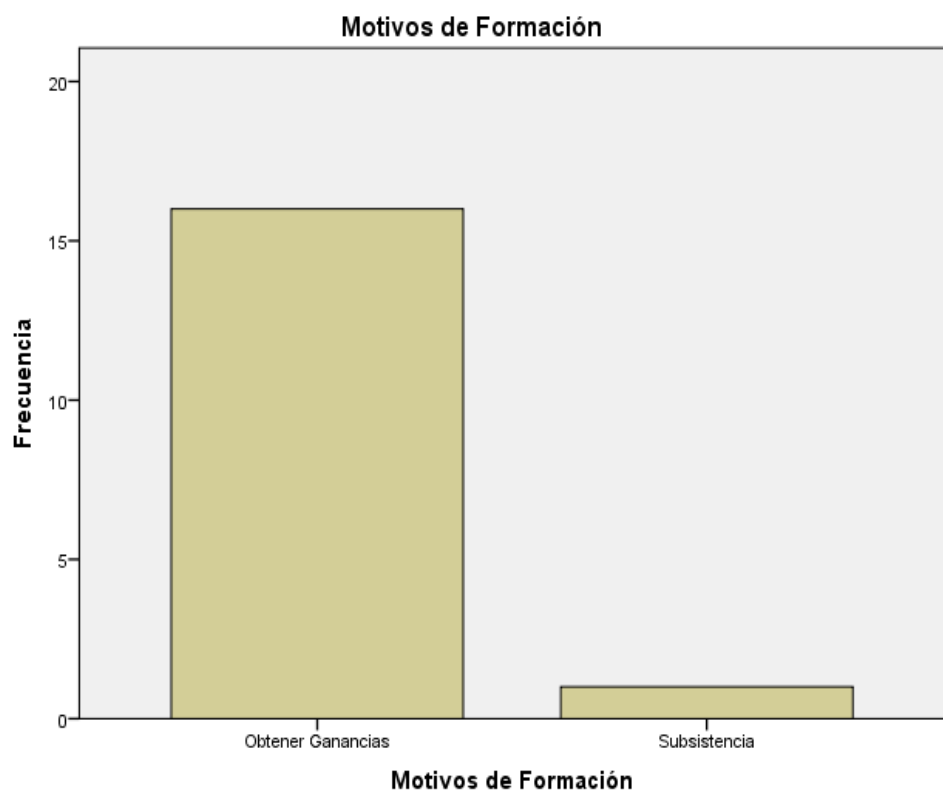


Figura 11: Motivos de formación de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 11

Tabla 12: Financiamiento de las actividades de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Financiamiento de actividad productiva			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Financiamiento Propio	8	47,1
	Financiamiento de Terceros	9	52,9
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

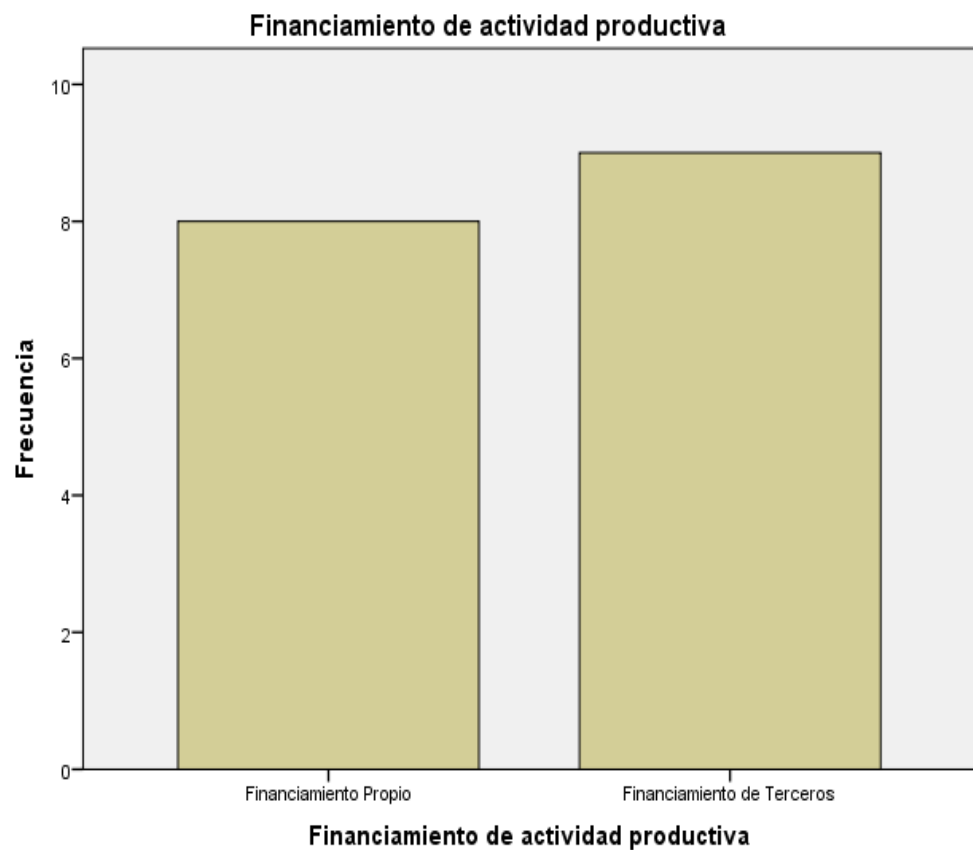


Figura 12: Financiamiento de las actividades de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 12

Tabla 13: Financiamiento a terceros de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Financiamiento de terceros			
		Frecuencia	Porcentaje
Válid	Cajas o Financieras	1	5,9
o	Banco Interbank	1	5,9
	Banco Continental	3	17,6
	Mi Banco	2	11,8
	No realiza financiamiento	9	52,9
	Otros	1	5,9
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

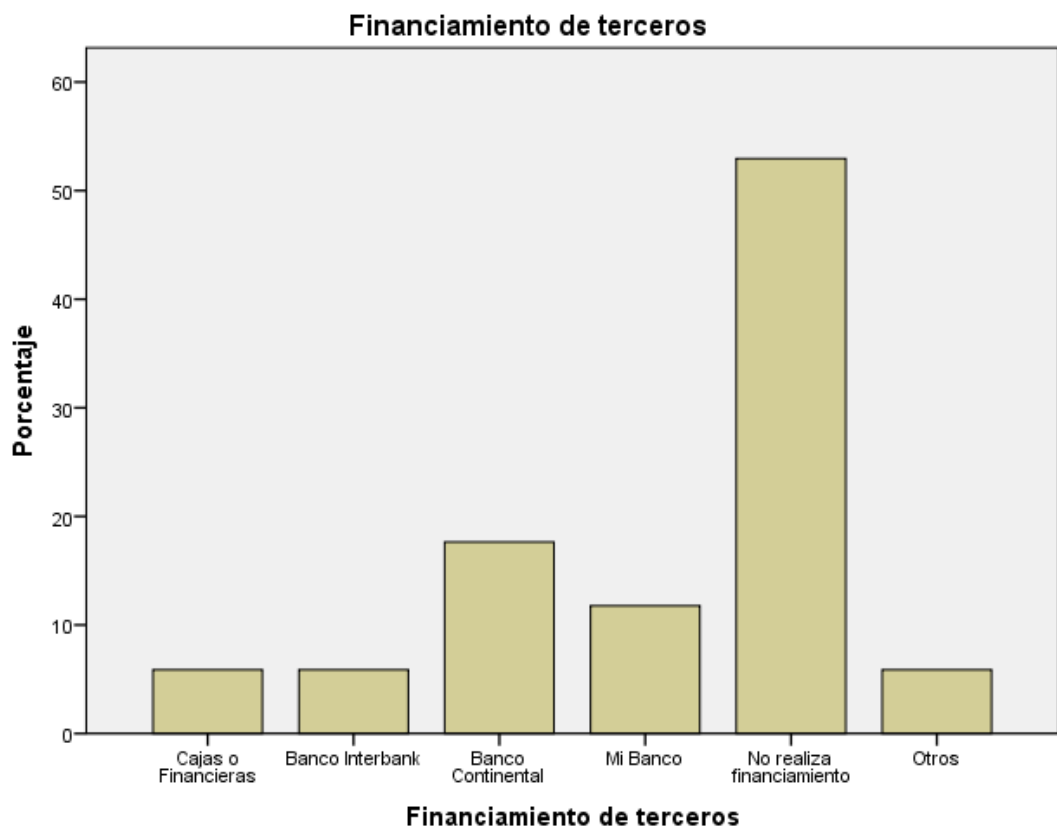


Figura 13: Financiamiento a terceros de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 13

Tabla 14: Tasa de interés mensual de las entidades bancarias que pagan las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

		Tasa de Interés	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 0,1% a 2%	6	35,3
	De 2,1% a 4%	1	5,9
	De 4,1% a más	1	5,9
	No realiza financiamiento	9	52,9
Total		17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

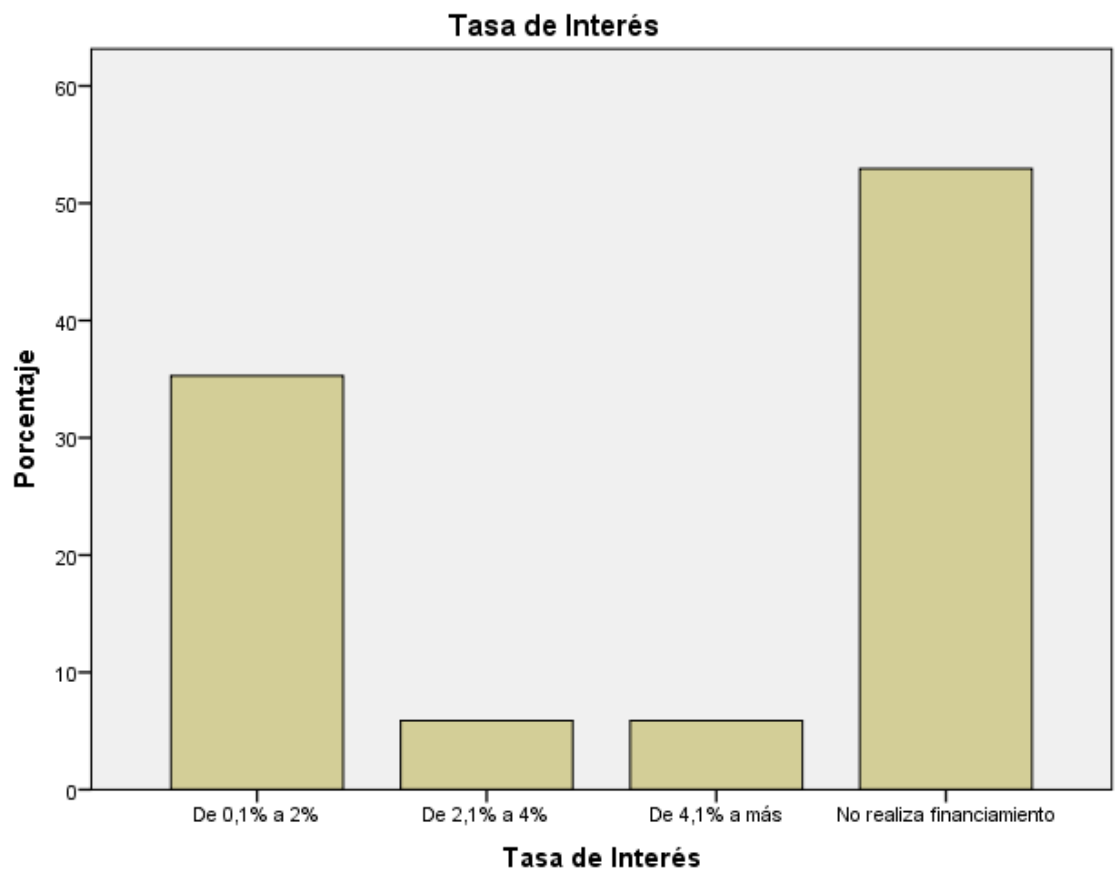


Figura 14: Tasa de interés mensual de las entidades bancarias que pagan las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 14

Tabla 15: Entidades financieras no bancarias de las cuales obtienen préstamos las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Caja Huancayo	2	11,8
	Caja Piura	1	5,9
	Caja Arequipa	1	5,9
	Ninguno	2	11,8
	No realiza financiamiento	11	64,7
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

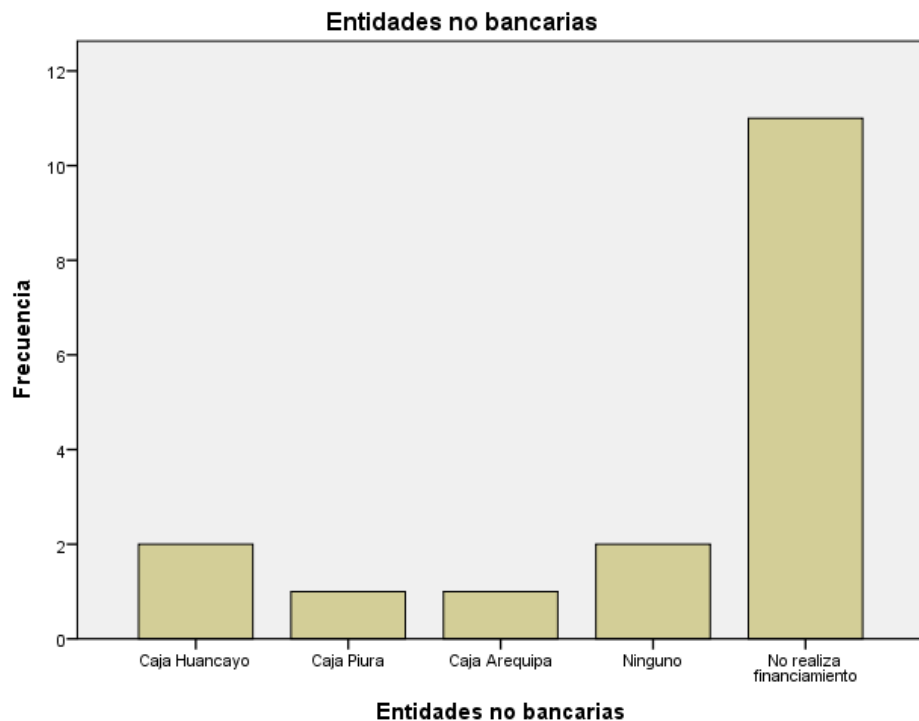


Figura 15: Entidades financieras no bancarias de las cuales obtienen préstamos las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 15

Tabla 16: Tasa de interés mensual de las entidades no bancarias que pagan las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Tasa de Interés de Entidades no bancarias		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 0,1% a 2%	4	23,5
	De 2,1% a 4%	1	5,9
	No realiza financiamiento	12	70,6
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

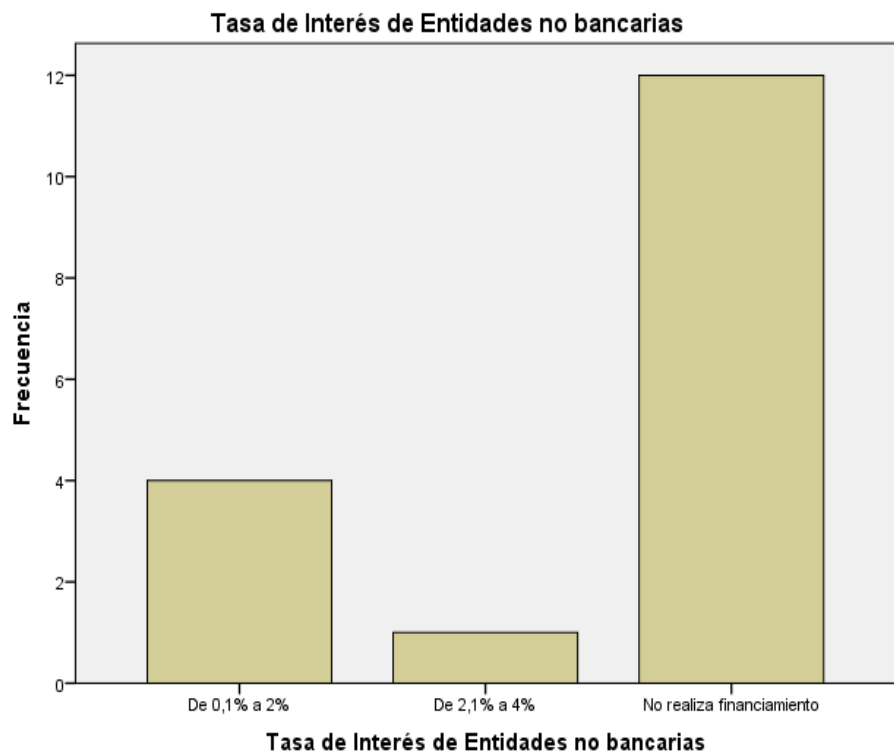


Figura 16: Tasa de interés mensual de las entidades no bancarias que pagan las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 16

Tabla 17: Prestamistas o usureros de los que obtiene financiamiento las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018.

		Prestamista o usurero	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	5	29,4
	No	10	58,8
	Ninguno	2	11,8
Total		17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

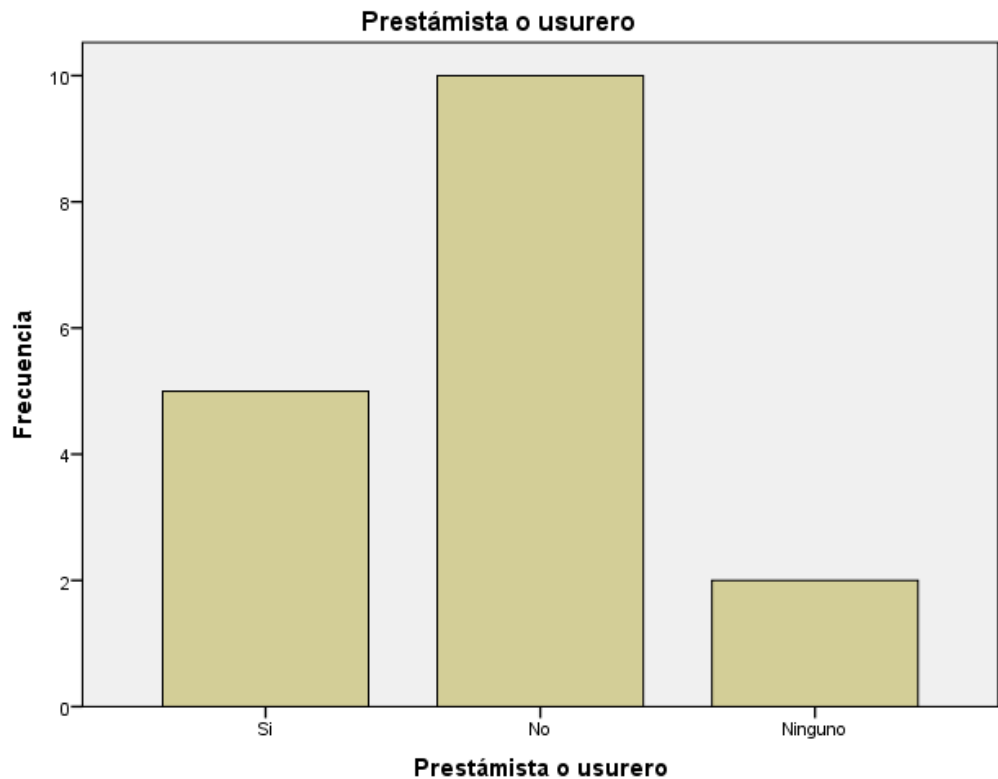


Figura 17: Prestamistas o usureros de los que obtiene financiamiento las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 17

Tabla 18: Tasa de interés mensual de los usureros que pagan las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Tasas de Interés de usureros			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	20%	5	29,4
	No realiza financiamiento	12	70,6
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

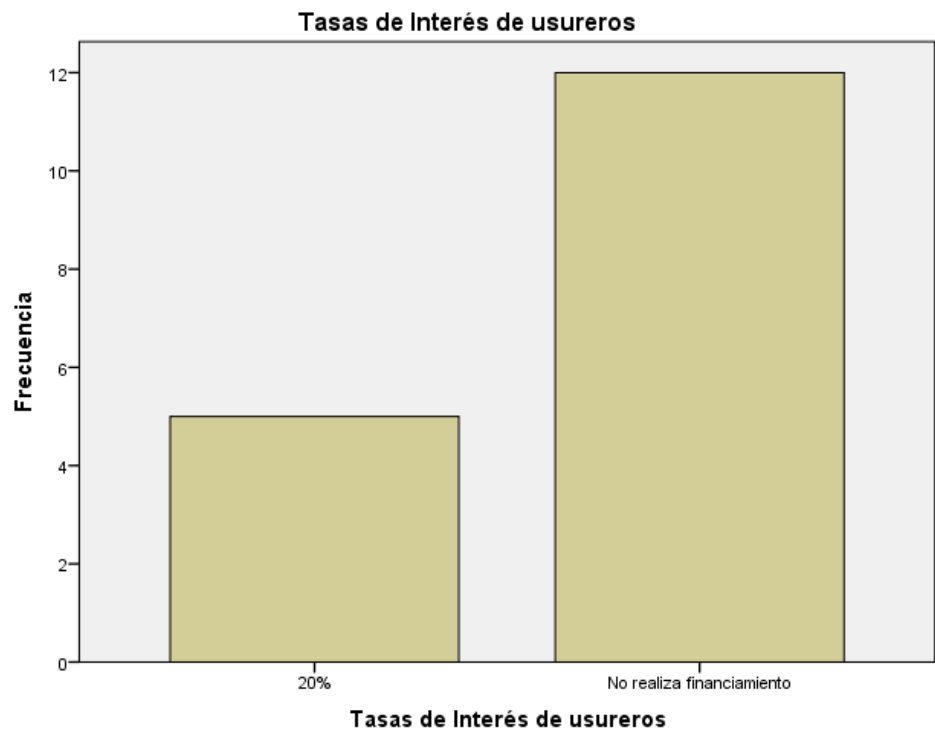


Figura 18: Tasa de interés mensual de los usureros que pagan las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018.

Fuente: Tabla N° 18

Tabla 19: Otras entidades de las cuales obtienen préstamos las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Otras entidades			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No realizo financiamiento	7	41,2
	Ninguno	10	58,8
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

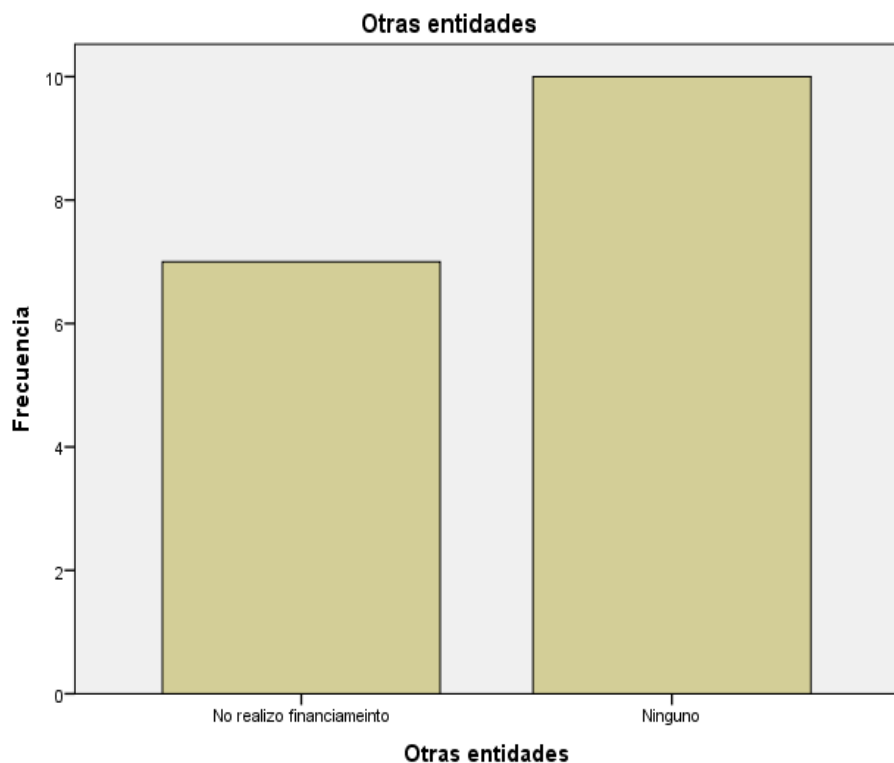


Figura 19: Otras entidades de las cuales obtienen préstamos las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 19

Tabla 20: Entidades que otorgan mayores facilidades para la obtención del crédito a las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Obtención de facilidades para la obtención del crédito			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Entidades Bancarias	3	17,6
	Entidades no Bancarias	3	17,6
	Prestamistas Usureros	4	23,5
	No realiza financiamiento	7	41,2
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

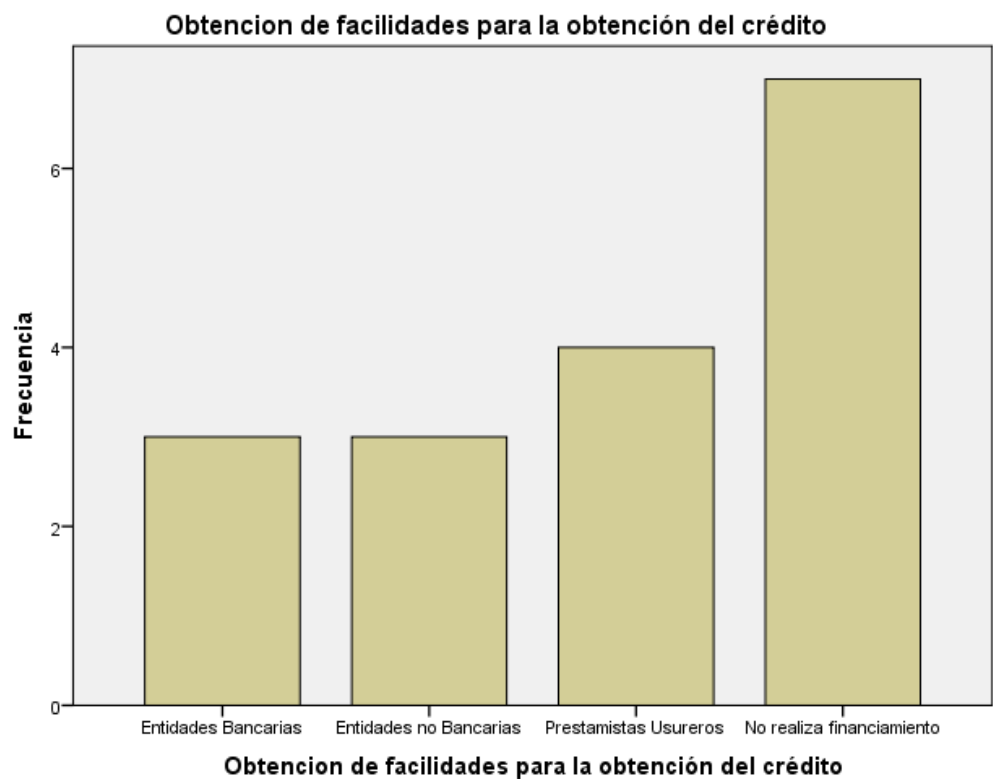


Figura 20: Entidades que otorgan mayores facilidades para la obtención del crédito a las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 20

Tabla 21: Los créditos solicitados fueron en los montos solicitados para las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Los créditos fueron a montos solicitados			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	10	58,8
	No	7	41,2
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.



Figura 21: Los créditos solicitados fueron en los montos solicitados para las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 21

Tabla 22: Monto promedio de crédito otorgado a las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Monto promedio de Crédito solicitado		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De 1000 a 5000 soles	8	47,1
	De 6000 a 10000 soles	2	11,8
	De 11000 a 15000 soles	1	5,9
	No realizo financiamiento	6	35,3
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

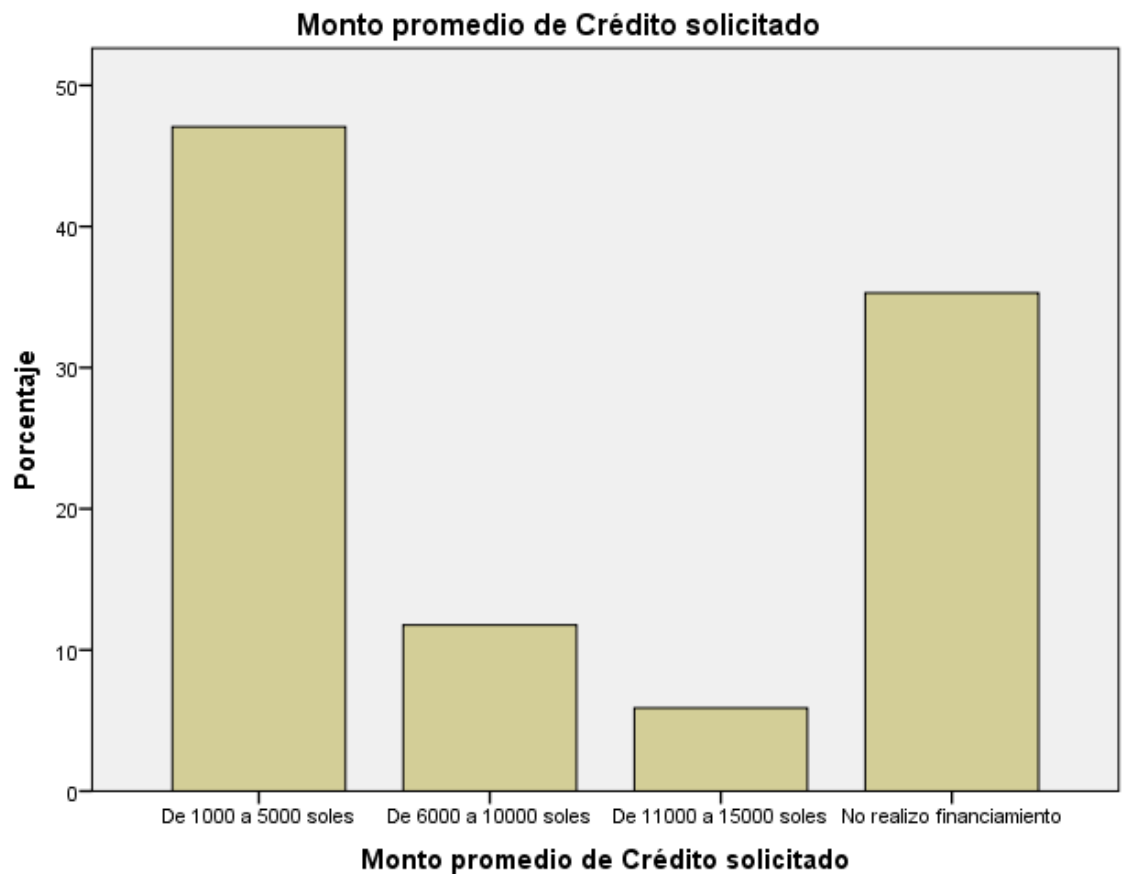


Figura 22: Monto promedio de crédito otorgado a las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 22

Tabla 23: Tiempo de crédito solicitado por las microempresas del sector comercio, rubro compra y venta de madera del distrito de Callería, 2018.

Tiempo de Crédito solicitado		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Corto Plazo	3	17,6
	Largo Plazo	8	47,1
	No realizo financiamiento	6	35,3
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

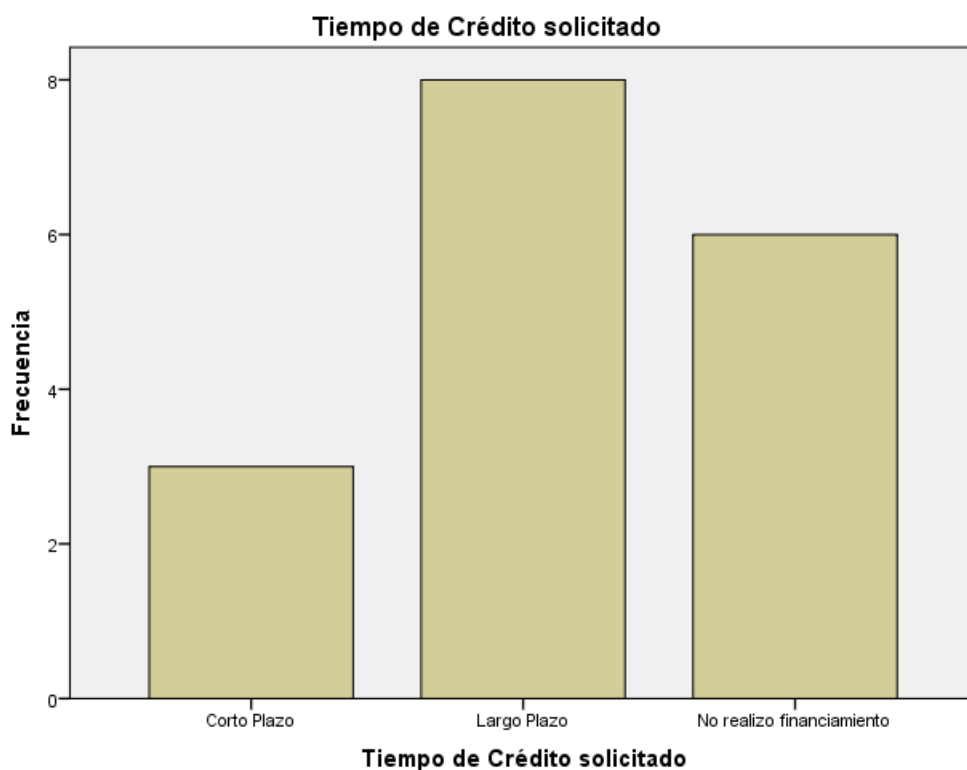


Figura 23: Tiempo de crédito solicitado por las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018.

Fuente: Tabla N° 23

Tabla 24: Inversión de crédito financiero que obtuvieron las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018.

Inversión del crédito financiero obtenido		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Capital de trabajo	4	23,5
	Mejoramiento y/o ampliación del local	5	29,4
	Activos Fijos	1	5,9
	Programa de Capacitación	1	5,9
	No realizaron financiamiento	6	35,3
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

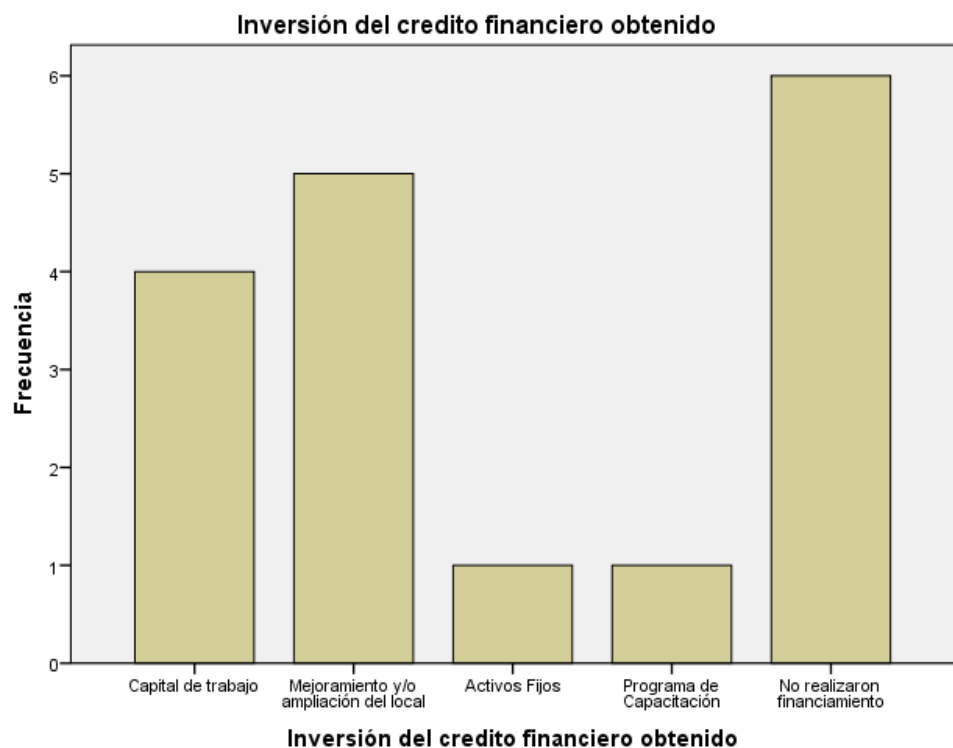


Figura 24: Inversión de crédito financiero que obtuvieron las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018.

Fuente: Tabla N° 24

Tabla 25: El representante legal recibió capacitación para el otorgamiento del crédito financiero

Capacitación para el otorgamiento de crédito			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	10	58,8
	No	7	41,2
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio.

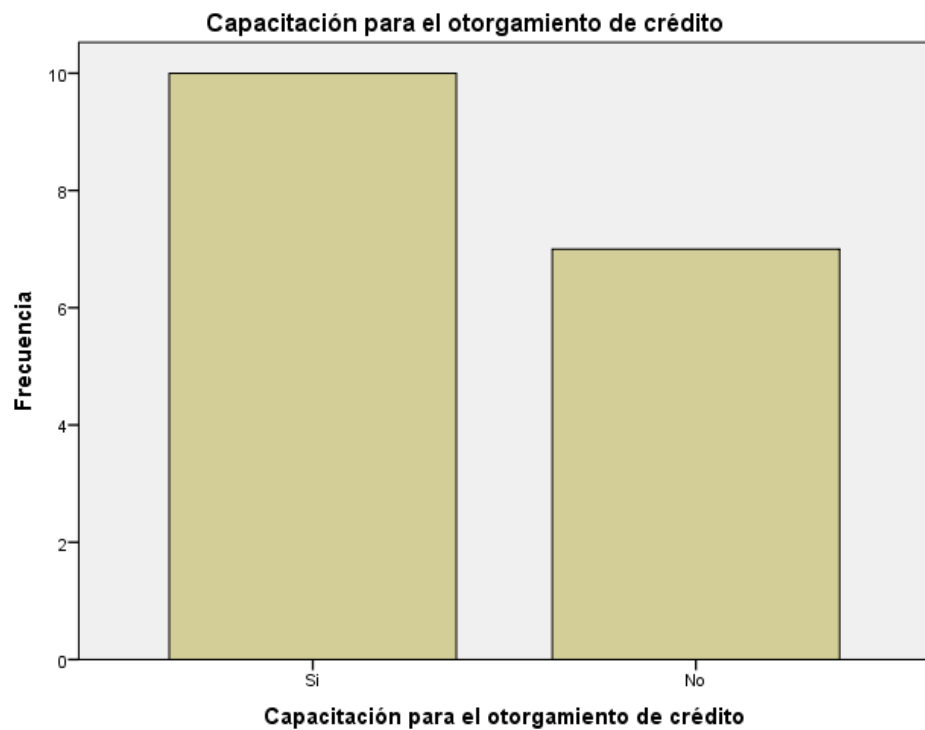


Figura 25: El representante legal recibió capacitación para el otorgamiento del crédito financiero

Fuente: Tabla N° 25

Tabla 26: Cantidad de cursos en el que participaron los representantes legales de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018.

		Cantidad de cursos de capacitación	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Uno	9	52,9
	Dos	1	5,9
	No tuvo capacitación	7	41,2
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio

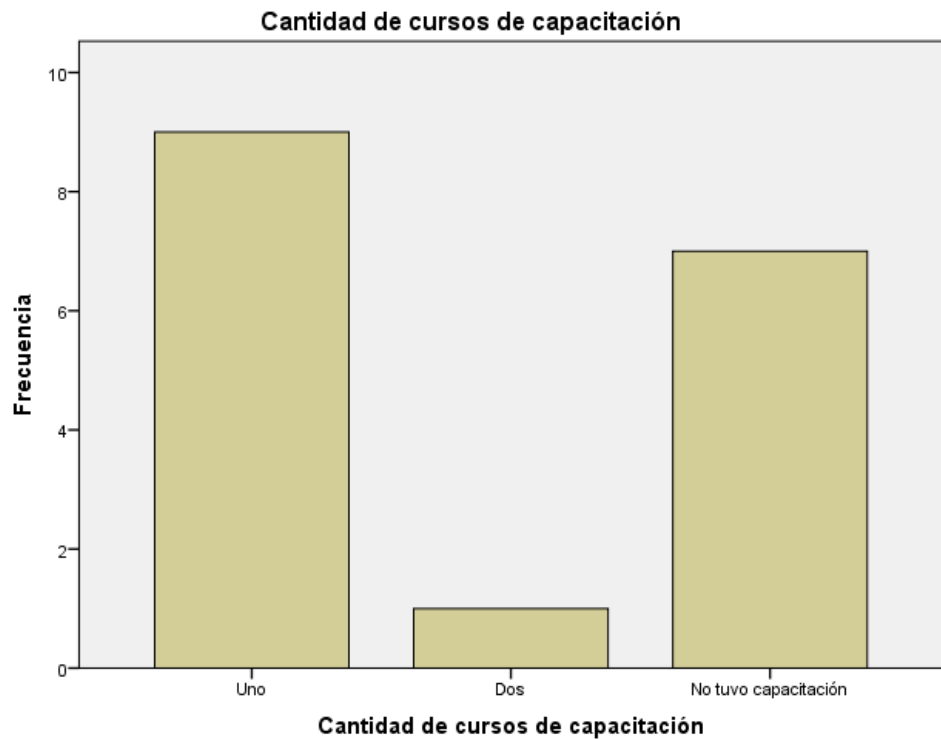


Figura 26: Cantidad de cursos en el que participaron los representantes legales de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018.

Fuente: Tabla N° 26

Tabla 27: Tipo de curso en el que participaron los representantes legales las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Tipos de cursos en los que se capacito			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inversión del crédito financiero	8	47,1
	Manejo empresarial	1	5,9
	Marketing empresarial	1	5,9
	No tuvo capacitación	7	41,2
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio

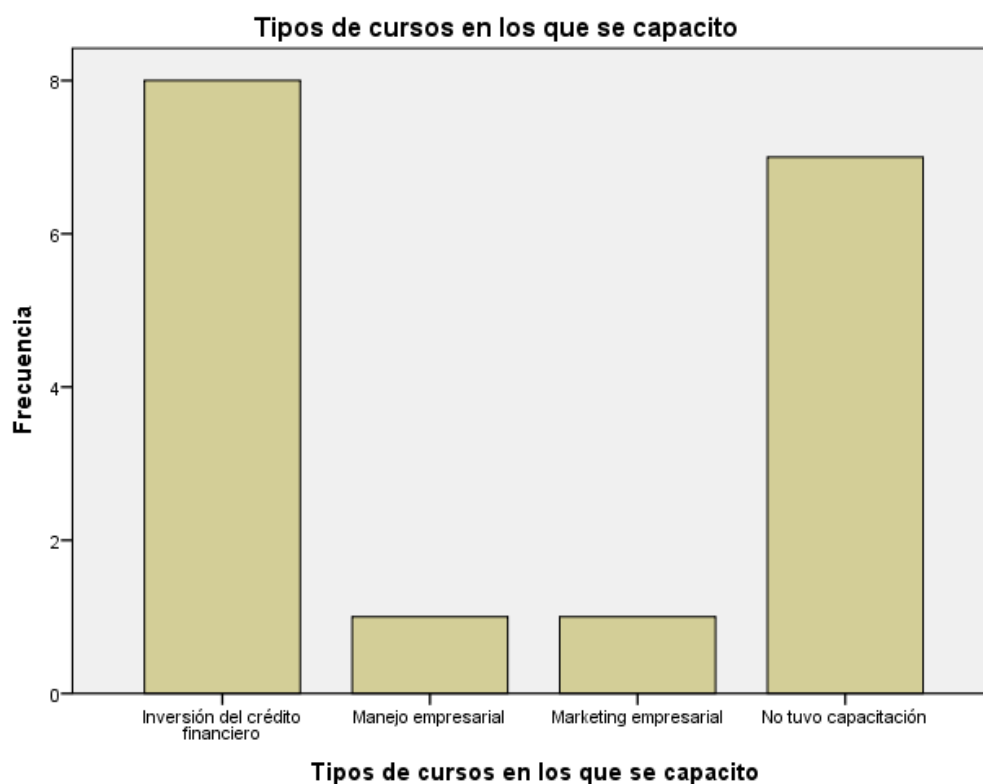


Figura 27: Tipo de curso en el que participaron los representantes legales las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 27

Tabla 28: Recibió capacitación el personal de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018.

Personal de su empresa ha tenido capacitación			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	15	88,2
	No	2	11,8
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio

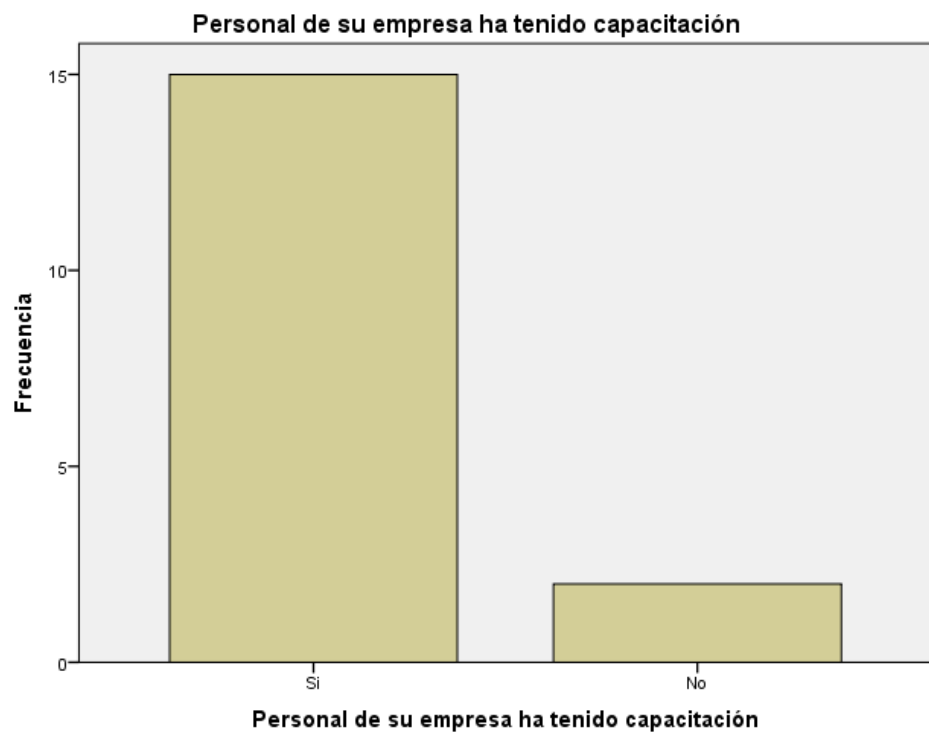


Figura 28: Recibió capacitación el personal de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018.

Fuente: Tabla N° 28

Tabla 29: Cantidad de cursos recibidos por el personal de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Cantidad de capacitación a sus trabajadores			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1 curso	11	64,7
	2 cursos	2	11,8
	3 cursos	1	5,9
	4 cursos	1	5,9
	No hubo capacitación	2	11,8
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio

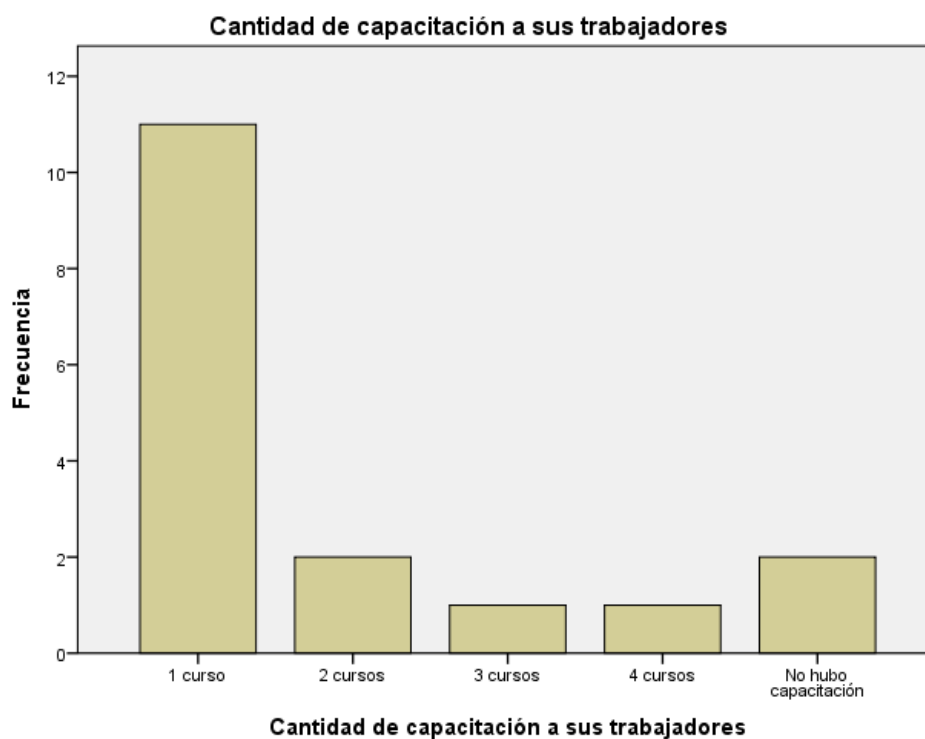


Figura 29: Cantidad de cursos recibidos por el personal de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 29

Tabla 30: Capacitación como empresario es una inversión

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	16	94,1
	No	1	5,9
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio

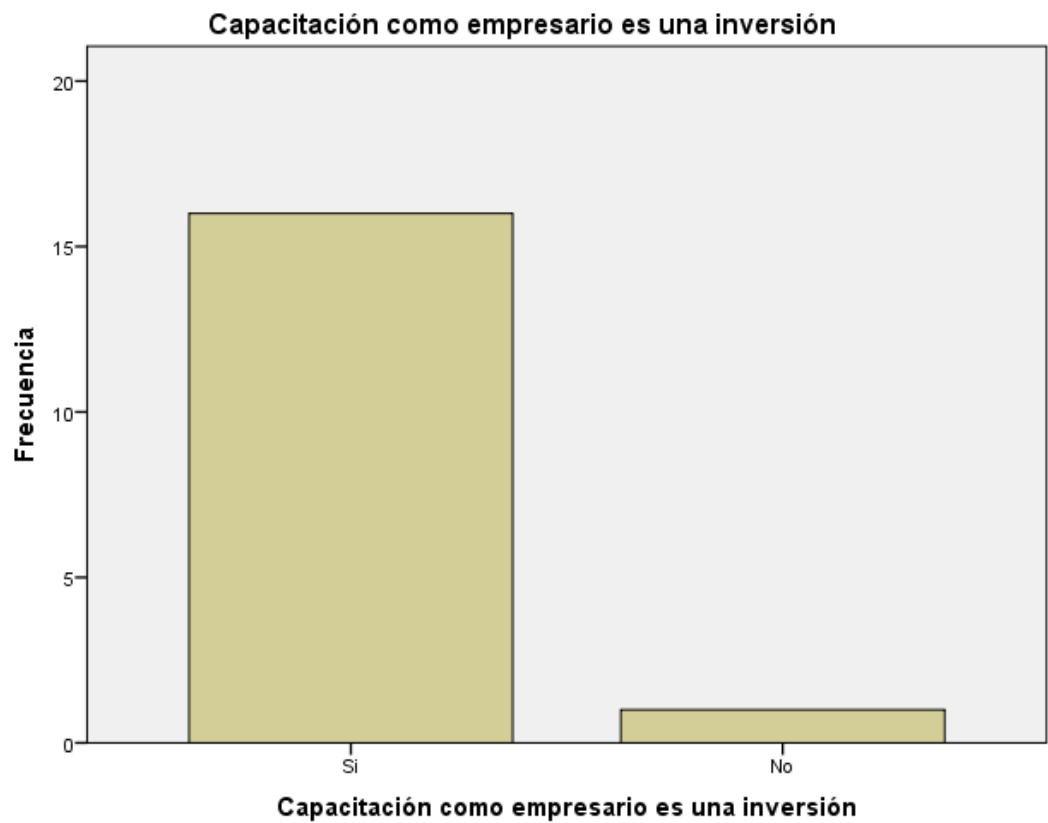


Figura 30: Capacitación como empresario es una inversión

Fuente: Tabla N° 30

Tabla 31: La capacitación del personal es relevante para las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Capacitación de su personal es relevante			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	15	88,2
	No	2	11,8
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio

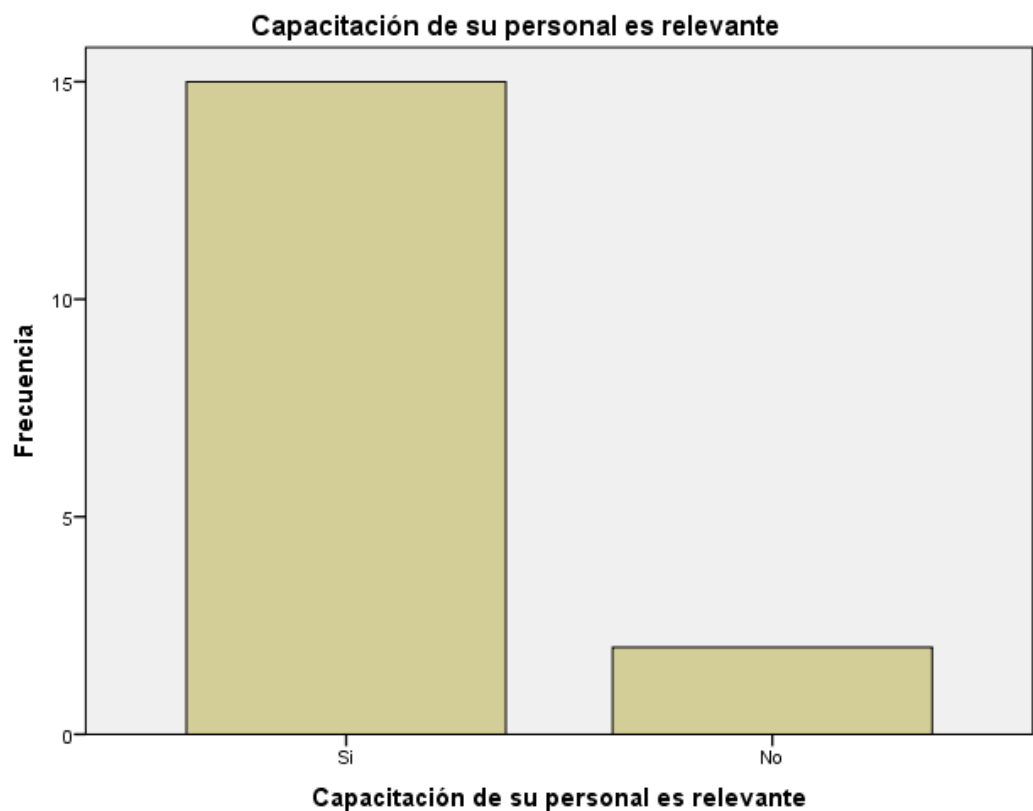


Figura 31: La capacitación del personal es relevante para las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 31

Tabla 32: Los temas en que se capacitaron el personal de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Temas de capacitación de sus trabajadores		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Prestación de mejor servicio a los clientes	12	70,6
	Otros	3	17,6
	No hubo capacitación	2	11,8
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio



Figura 32: Los temas en que se capacitó el personal de las microempresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 32

Tabla 33: El financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su microempresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	16	94,1
	No	1	5,9
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio



Figura 33: El financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su microempresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 33

Tabla 34: La capacitación ha mejorado la rentabilidad de su microempresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	16	94,1
	No	1	5,9
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio



Figura 34: La capacitación ha mejorado la rentabilidad de su microempresa del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018

Fuente: Tabla N° 34

Tabla 35: La rentabilidad ha mejorado en los últimos años

La rentabilidad ha mejorado en los últimos años			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	16	94,1
	No	1	5,9
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio



Figura 35: La rentabilidad ha mejorado en los últimos años

Fuente: Tabla N° 35

Tabla 36: La rentabilidad de su empresa ha disminuido

Rentabilidad de su empresa ha disminuido en el último año			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	1	5,9
	No	16	94,1
	Total	17	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio



Figura 36: La rentabilidad de su empresa ha disminuido

Fuente: Tabla N° 36

4.2 Análisis de resultados

4.2.1 Respecto a los empresarios

- De las microempresas encuestadas se establece que de los representantes de las micro empresas encuestadas el 70.6% (12) tienen de 31 a 50 años, el 17.6% (3) tienen de 18 a 30 años (Ver tabla 1).
- El 41.2% (7) de los participantes encuestados se obtiene que son del sexo masculino y el 58.8% (10) son del sexo femenino (Ver tabla 2).
- El 23.5% (4) de los microempresarios encuestados se encuentran con estudios superior no universitaria incompleta; y el 29.4% (5) con estudios secundaria completa. (Ver tabla 03).
- El 52.92% (9) de los representantes legales, son de condición convivientes, el 11.8% (2) son casados, y el 5.9% (1) son divorciado. (Ver tabla 04).
- El 11.8% (2) de los representantes legales no tiene profesión y el 52.9% (9) son de profesión abogados. (Ver tabla 05).
- El 5.9% (1) de los representantes legales su ocupación es el comercio; y el 94.1% (16) su ocupación no la precisa (Ver tabla 06).

4.2.2 Respecto a las características de las microempresas

- El 23.5% (4) de los representantes legales de la empresa tienen entre 1 a 5 años en el rubro, mientras que el 64.7% (11) tienen entre 6 a más de 10 años en el sector y rubro. (Ver tabla 07).

- El 94.1% (16) de las empresas son formales. (Ver tabla 08).
- El 17.6% (3) de las empresas tienen de 1 a 3 trabajadores permanentes, y el 70.6% (12) tienen de 4 a 6 trabajadores permanentes. (Ver tabla 09).
- El 88.2% (15) de las microempresas tiene entre 1 a 3 trabajadores eventuales, mientras que el 11.8% (2) tiene entre 4 a 6 trabajadores eventuales. (Ver tabla 10).
- El 94.1 % (16) de las empresas el motivo de la formación es para obtener ganancias. (Ver tabla 11).

4.2.3 Respecto al financiamiento

- El 52.9% (9) de las microempresas fueron financiados por terceros, mientras que el 47.1% (8) se autofinancian. (Ver tabla 12).
- El 52.9% (9) no realizó financiamiento. (Ver tabla 13).
- El 35.3% (6) de las microempresas pagó entre 0.1% a 2%, el 5.9% (1) de las microempresas pagó 2.1% a 4%, mientras que el 52.9% (9) realizó financiamiento. (Ver tabla 14).
- El 5.9% (1) obtuvo crédito de cajas o financieras bancarias como Caja Arequipa, el 64.7% (11) no realizó financiamiento. (Ver tabla 15).
- El 23.5% (4) de las microempresas pagó entre 0.1% a 2%, el 5.9% (1) de las microempresas pagó 2.1% a 4%, mientras que el 70.6% (12) no realizó financiamiento. (Ver tabla 16).
- El 11.8% (2) no realizó financiamiento. (Ver tabla 17).

- El 70.6% (12) no realizó financiamiento (Ver tabla 18).
- El 58.8% (10) de las micro y pequeñas empresas encuestadas no recibieron crédito de otras entidades bancarias (Ver tabla 19)
- El 17.6% (3) de las microempresas indicó que las entidades no bancarias les otorgan facilidades para los créditos, el 41.2% (7) no realizó financiamiento (Ver tabla 20).
- El 58.8% (10) de las microempresas les otorgaron el préstamo solicitado, el 41.2% (7) precisó que no se les otorgo el préstamo solicitado. (Ver tabla 21).
- El 47.1% (8) de las microempresas se les cedió el montos de S/1,000 a S/5,000 soles, el 35.3% (6) no realizó financiamiento, mientras que al 11.8% (2) se les otorgo los montos de S/6,000 a S/10,000 soles. (Ver tabla N° 22).
- El 47.1% (8) de las microempresas se les otorgo el crédito a largo plazo, mientras que el 35.3% (6) no realizó financiamiento (Ver tabla N° 23).
- El 23.5% (4) de las microempresas invirtió en capital de trabajo, el 35.3% (6) no realizó financiamiento (ver tabla 24).

4.2.4 Respecto a la capacitación

- El 58.8% (10) de los representantes de la micro y pequeña empresa recibieron capacitación en el crédito otorgado, mientras que el 41.2% (7) no recibió capacitación. (ver tabla 25).

- El 52.9% (9) de los representantes de la micro y pequeña empresa recibió una capacitación (Ver tabla 26).
- El 47.1% (8) de los representantes legales de la micro y pequeña empresa participó en capacitación relacionados a la inversión de créditos financieros. (ver tabla 27)
- El 88.2% (15) de los trabajadores de la micro y pequeña empresa si fueron capacitados (ver tabla 28).
- El 64.7% (11) de los trabajadores de la micro y pequeña empresas recibieron una capacitación. (ver tabla 29).
- El 94.1% (16) de la micro y pequeña empresa sostienen que la capacitación es una inversión, mientras que el 5.9% (1) precisa que no es inversión (ver tabla 30).
- El 88.2% (15) de las micro y pequeñas empresas cree que la capacitación es relevante, mientras que el 11.8% (2) indica que no (ver tabla 31).
- El 70.6% (12) de las micro y pequeñas empresas sus trabajadores participaron en capacitación de otra índole (Ver tabla 32).

4.2.5 Respecto a la rentabilidad

- El 94.1 % (16) de los trabajadores de la micro y pequeña empresa creen que el financiamiento mejora la rentabilidad (ver tabla 33).
- El 94.1 % (16) de la micro y pequeña empresa creen que la capacitación mejora la rentabilidad (ver tabla 34).

- El 94.1 % (16) de las micro y pequeñas empresas mejoro su rentabilidad los últimos años (ver tabla 35).
- El 94.1 % (16) de las micro y pequeñas empresas su rentabilidad no disminuyo en los últimos años, mientras que el 5.9% (1) indicó que sí (Ver tabla 36)

V. Conclusiones

5.1 Respecto a los empresarios

- En las microempresas encuestadas se deduce que el 64.7% (11) de los representantes de las micro empresas tienen de 31 a 50 años de edad.
- El 58.8% (10) de los representantes encuestados son del sexo femenino.
- El 23.5% (4) de los microempresarios encuestados se encuentran con estudios superior no universitaria incompleta.
- El 52.92% (9) de los representantes de la empresa son convivientes.
- El 11.8% (2) de los representantes especifican otra profesión.
- El 94.1 % (16) de los de los representantes no precisa su ocupación.

5.2 Respecto a las características de las microempresas

- El 64.7% (11) de los representantes de la empresa tienen entre 6 a 10 años en el rubro.
- El 94.1 % (16) de las empresas son formales.

- El 70.6% (12) de las empresas tienen de 4 a 6 trabajadores permanentes.
- El 88.2% (15) de las microempresas tienen trabajadores eventuales.
- El 94.1 % (16) de las empresas el motivo de la formación es para obtener ganancias.

5.3 Respecto al financiamiento

- El 47.1% (8) de las microempresas han sido autofinanciados
- El 52.9% (9) de las microempresas no realiza financiamiento
- El 35.3% (6) de las microempresas paga intereses de 0.1% a 2% a las entidades bancarias.
- El 5.9% (1) de las microempresas realizan su financiamiento caja Arequipa.
- El 23.5% (4) paga interés de 0.1% a 2% a las entidades no bancarias.
- El 70.6% (12) no obtiene financiamiento de otros prestamistas o usureros.
- El 58.8% (10) recibieron crédito de otras entidades bancarias.
- El 41.2% (7) de las microempresas no realizo crédito a otras entidades.
- El 58.8% (10) de las microempresas se les otorgo los montos solicitados.
- El 11.8% (2) de las microempresas se les otorgo el monto de S/6,000 a S/10,000 soles.

- El 17.6% (3) de las microempresas se les otorgo los créditos a corto plazo.
- El 5.9% (1) de las microempresas invirtió el crédito solicitado en activos fijos

5.4 Respecto a la capacitación

- El 58.8% (10) de los representantes de la micro y pequeña empresa recibieron capacitación previo al crédito.
- El 52.9% (9) de las micro y pequeñas empresas recibieron una capacitación en los últimos años.
- El 47.1% (8) de los representantes de la micro y pequeñas empresa se capacitaron en temas de la inversión de créditos financieros.
- El 88.2% (15) de los trabajadores de la micro y pequeña empresa recibieron capacitación.
- El 64.7% (11) de los trabajadores de la micro y pequeña empresa realizaron una capacitación.
- El 94.1 % (16) creen que la capacitación es una inversión.
- El 88.2% (15) creen que la capacitación es relevante.
- El 70.6% (12) de las micro y pequeñas empresas su personal recibió el curso de capacitación de otras índoles.

5.5 Respecto a la rentabilidad

- El 94.1 % (16) de la micro y pequeña empresa creen que el financiamiento mejora la rentabilidad.

- El 94.1 % (16) de la micro y pequeña empresa creen que la capacitación mejora la rentabilidad.
- El 94.1 % (16) de las micro y pequeñas empresas su rentabilidad mejoro en los últimos años.
- El 94.1 % (16) de las micro y pequeñas empresas su rentabilidad no ha disminuido en los últimos años.

VI. Recomendaciones

Respecto a los empresarios

- Se recomienda que los jóvenes de hoy arriesguen por el negocio propio, la edad no es impedimento para forjar su destino
- Las mujeres continúen el rumbo de dirigir una empresa.
- Dentro de toda la investigación no se precisa si existe mayoría o minoría de personas con grado de instrucción, que puedan generar su propio negocio.
- Dentro de la investigación no se precisa si existe mayoría o minoría de personas con la condición de soltero, casado o conviviente, lo que no es impedimento para el desarrollo de un negocio.
- Dentro de la investigación no se precisa si existe mayoría o minoría de personas con profesión, lo que no es impedimento para el desarrollo de un negocio.
- Dentro de la investigación no se precisa si existe mayoría o minoría de personas con la condición de comerciantes, lo que no es impedimento para el desarrollo de un negocio.

Respecto a las características de las microempresas

- Se recomienda que los negocios al iniciar se formalicen de manera obligatoria, constatando los datos necesarios.
- Es recomendable que en su totalidad las empresas sean formales para el acogimiento a beneficios y normatividad correspondiente
- Se recomienda que el personal permanente sea constantemente recompensados para el mejor desempeño laboral.
- El personal a cargo no debe varia, para no limitar el profesionalismo y calidad
- Que los microempresarios traten de tener la menor cantidad de personal eventual, salvo en ocasiones que amerite (temporadas altas), así no contar con planillas con costos elevados.

Respecto al financiamiento

- El ahorrar es muy necesario para evitar financiamiento externo, evitando el pago de interés.
- Que al instante de requerir un préstamo, primero realicen un estudio de las ofertas que tiene el sistema financiero.
- Realizar un análisis de costo-beneficio del monto a prestar.
- Realizar el análisis del interés que ofrecen las entidades bancarias y no bancarias.
- Evitar el préstamo a usureros, porque contribuyen con la informalidad y generan altos intereses.
- Las tasas que presentan los usureros son elevadas por un plazo corto evaluar antes de sacar un préstamo.

- Se recomienda que antes de sacar un préstamo, se cuente con un historial crediticio, evitar la falta de opciones al requerir un préstamo.
- Se recomienda recurrir a cajas o financiera, ya que estas son las que otorgan mayores facilidades de préstamos y hacer crecer el negocio.
- Se espera que los requisitos para las adquisiciones de préstamos sean mucho más accesibles, y dándoles la confianza necesaria al cliente.
- Se recomienda que las cantidades de los préstamos no sean tan elevados, y los empresarios se enfoquen en costos netamente necesarios para el negocio.
- Que la evaluación del plazo de los créditos sean de las misma entidades, previa evaluación
- Que los préstamos a invertir sea evaluados entre socios y en conjunto, para suplir todas las faltas que existan.

Respecto a la capacitación

- Es muy importante que los bancos y entidades financiera, puedan darles charlas preventivas sobre el uso y manejo de los préstamos bancarios
- Que las charlas a los representantes sean gratuitas de manera bimestral
- Muy aparte de temas como inversión del crédito, se les de charlas sobre marketing y cultura bancaria
- Se recomienda que la capacitación de los trabajadores sea de manera permanente y que sea respecto a todas las áreas.

- Que la capacitación a los trabajadores se dé de manera más seguida para respetar la labor que desarrollan.
- Que se orienta en los trabajadores los valores idóneos para el desarrollo de la entidad.
- La capacitación a su personal de trabajo es de suma importancia, por el desarrollo estructural del negocio
- Que las capacitaciones a los trabajadores sean de diversos temas, que sean desde la limpieza de una habitación hasta servicio de atención al cliente.

Respecto a la rentabilidad

- El financiamiento de los negocios repotencia este, lo que genera mayor rentabilidad, a nivel de producción
- La capacitación tanto del dueño como de los trabajadores son de vital importancia, ya que coadyuvan a la forma de desarrollo y trabajo en equipo generando ingresos económicos
- El reconocimiento de los posibles problemas de la empresa y el actuar de manera idónea
- Las empresas deben realizar análisis de sus estados financieros para tomar decisiones, para que la empresa se mantenga en el mercado empresarial.

VII. Aspectos complementarios

7.1 Referencias bibliográficas

Ahumada Carmona, L. V. (2010). *Propuesta de Evaluación de la Capacitación y su impacto en la calidad del servicio*. Mexico: Instituto Politecnico Nacional.

Avendaño Herrera, L. E. (2016). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito de Yarinacocha, 2016*. Pucallpa: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Barba Sánchez, V., Jiménez Sarzo, & Martínez Ruíz, M. (2007). *Efectos de la motivación y de la experiencia del empresario emprendedor en el crecimiento de la empresa de reciente creación*. España: http://www.escep.net/conferences/marketing/2007_cp/Materiali/.

Bardales, E. (2015). *Gestión. ¿Piesas abrir un negocio de Hospedaje? Toma nota de los requisitos*. Lima: Diario Gestión.

Barreda, M. (2010). *Fuentes de financiamiento para Pymes: posibilidad de apertura al mercado de Capitales*. Bahia Blanca: Universidad Nacional del Sur.

Beauchamp , & Childres. (1990). *Principios eticos de investigacion biomedica en seres humanos*. Mexico: Boletin OPS.

Callata Vilca, E. W. (2016). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeña empresas del sector producción-rubro quesos tipo Paria, del distrito de Taraco,*

- provincia de Huancané, periodo 2013-2014*. Juliaca: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Cardenas Espinoza, D. (2016). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro mantenimiento de Camiones del distrito de Callería, 2016*. Pucallpa: Universidad catolica los angeles de chimbote.
- Ccaccya Bautista, D. A. (2015). *Fuentes de Financiamiento Empresarial*. Sitio Web: Actualidad Empresarial N 339.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill Internacional.
- Cuba, E. (2016). *La micro y pequeña empresa, por ELmer Cuba*. Lima: El Comercio.
- Dessler, G. (2012). *Concepto de Capacitación, Objetivos e Importancia*. sitio web: <http://lunitahernandez.blogspot.com/2012/04/concepto-de-capacitacion-objetivos-e.html>.
- Economiasimple.net. (2017). *Definición de Rentabilidad*. Sitio web: <https://www.economiasimple.net/glosario/rentabilidad>.
- Enciclopedia de Clasificaciones. (2017). *Definición de financiamiento*. www.tiposde.org/economia-y-finanzas/1013-definicion-de-financiamiento/.
- Eumed.net. (2011). *Concepto de Rentabilidad*. sitio web: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>.

- Fatama Saldaña, J. E. (2016). *Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de abarrotes del distrito de Punchana, 2016*. Iquitos: Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote.
- Gallozo Huerta, D. (2017). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mype sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Gálvan, B. (2011). *Capacitacion*. sitio web: <https://teoriasorganizacionales.wordpress.com/tipos-de-capacitacion/>.
- Hernandez Evangelista, F. (2016). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio-rubro prendas de vestir, de la ciudad de Pucallpa, período 2014-2015*. Pucallpa: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill, Mexico.
- Huayaney Chauca, L. (2015). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro compra/venta de calzado de Chimbote, 2012-2013*. Chimbote: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

- Illanes Zañarte, L. F. (2017). *Carcterización del financiamiento de las pequeñas y medianas empresas en Chile*. Santiago: Universidad de Chile.
- Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2004). *El marketing de servicios profesionales*. España: Editorial Paidós SAICF.
- La Republica. (2013). *Planeacion Estrategica*. Lima: Diario La Republica.
- Ley 28015, N. (2003). *Ley N° 28015*. sitio Web: Sunat
- López Bautista, J. L. (2014). *Fuentes de financiamiento para las empresas*. sitio web: <https://www.gestiopolis.com/fuentes-de-financiamiento-para-las-empresas/>.
- Maekowitz, H. (1952). *Modern Portfolio Theory*. sitio web: <https://www.encyclopediainanciera.com/gestioncarteras/modelomarkowitz.htm>.
- Marcel, H. (2018). *La capacitación de los recursos humanos: La importancia de sistematizar la capacitación de los empleados en una organización según su proyección y la definición de un plan de carrera*. sitio web: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/la-capacitacion-de-los-recursos-humanos-la-importancia-de-sistematizar-la-capacitacion-de-los-empleados-en-una-organizacion-segun-su-proyeccion-y-la-definicion-de-un-plan-de-carrera/>.
- Mares, C. (2013). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú*. Piura: Universidad de Piura.

- Owen, R. (2018). *Fuentes de Financiamiento para Restaurantes*. sitio web: Cuida tu dinero.
- Pérez Porto, J. (2018). *Definición de hospedaje*. Sitio Web: Definicion.de.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2015). *Definición de rentabilidad financiera*. México: Definicion.de.
- Pisfil Aguilar, A. (2016). *Caracterización del fnanciamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro jugueria, mercado modelo. distrito de Chimbote, provincia del Santa, Departamento de Ancash, año 2013*. Lima: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- República, C. d. (2017). *Ley N° 30056*. Lima: Congreso de la República.
- Santizo Ramírez, N. (2011). *La importancia de las pequeñas y medianas empresas (Pyme´s) en el sector vestuario y textil de Guatemala frente al DR-CAFTA*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Significados.com. (2018). *Significados de Financiamiento*. Sitio Web: <https://www.significados.com/financiamiento/>.
- Stanley Becker, G. (1964). *Capital Human*. <http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/teoria-del-capital-humano.html>.
- The Science of improving lives. (2005). *Respeto por las personas*. Family Health International (FHI).
- Veleccla Abambari, N. (2013). *Análisi de las fuentes de financiamiento para las pymes*. Cuenca: Universidad de Cuenca.

Zibara Gutierrez, R. (2007). *La importancia de la investigacion de mercados en el desarrollo de las Pymes en Guatemala*. Guatemala: Universidad del Istmo.

7.2 Anexos

7.2.1 Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD

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 la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018”**

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

Encuestador (a):..... *Fecha:*/...../2018
Razón Social:.....RUC
N°.....

I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MYPEs:

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..... Incompleta.....
Superior universitaria completa (....) Superior universitaria incompleta (....)
Superior no universitaria: Completa.....Incompleta.....

1.4 **Estado Civil:** Soltero...Casado.....Conviviente....Divorciado.....Otros.....

1.5 **Profesión:**

1.6 Ocupación.....

II. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPEs:

- 2.1 Tiempo en años que se encuentra en el sector y rubro.....
- 2.2 Formalidad de las Mypes: Formal (.....) Informal (.....)
- 2.3 Números de trabajadores permanentes.....
- 2.4 Número de Trabajadores eventuales.....
- 2.5 Motivos de formación de la Mype: Obtener ganancias (.....)
Subsistencia (.....)

III. DEL FINANCIAMIENTO DE LAS MYPES:

- 3.1. **Cómo financia su actividad productiva:** Con financiamiento propio (autofinanciamiento): (.....) Con financiamiento de terceros: (.....)
- 3.2. **Si el financiamiento es de terceros:** A que entidades recurre para obtener financiamiento: Entidades bancarias (especificar el nombre de la entidad bancaria).....
- 3.3. Que tasa de interés mensual paga.....
- 3.4. Entidades no bancarias (especificar el nombre de las entidades no bancarias).....
- 3.5. Qué tasa de interés mensual paga a entidades no bancarias.....
- 3.6. Prestamistas o usureros.....
- 3.7. Qué tasa de interés mensual paga a prestamistas o usureros.....
- 3.8. Otros (especificar).....
- 3.9. Que tasa de interés mensual paga.....
- 3.10. **Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito:** Las entidades bancarias (.....) .Las entidades no bancarias (.....) Los prestamistas usureros (.....)
- 3.11. Los créditos otorgados fueron en los montos solicitados: Si (....) No (....)
- 3.12. Monto Promedio de crédito otorgado:
- 3.13. **Tiempo del crédito solicitado:**
El crédito fue de corto plazo: (....) Largo plazo: (....)
- 3.14. **En que fue invertido el crédito financiero que obtuvo:** Capital de trabajo (%).....Mejoramiento y/o ampliación del local (%).....Activos fijos

(%).....Programa de capacitación (%).....Otros-
Especificar:.....

IV. DE LA CAPACITACIÓN A LAS MYPES:

4.1. Recibió Ud. Capacitación para el otorgamiento del crédito financiero:

Si.....No.....

4.2 Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. en el último año:

Uno.....Dos.....Tres.....Cuatro.....Más de 4.....

4.3 Si tuvo capacitación: En qué tipo de cursos participó Ud.:

Inversión del crédito financiero.....Manejo empresarial.....

Administración de recursos humanos.....

Marketing Empresarial..... Otros Especificar.....

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

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

1 Curso.....2 Curso.....3 Curso.....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 En qué temas se capacitaron sus trabajadores:

Gestión Empresarial.....Manejo eficiente del microcrédito.....

Gestión Financiera.....Prestación de mejor servicio a los clientes.....

Otros: Especificar.....

V. PERCEPCIÓN DE LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES:

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

5.2 Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de la empresa:

Si.....No.....

5.3 Cree Usted que la rentabilidad de su empresa a mejorado en los últimos años:

Si.....No.....

5.4 Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en el último año: Si
(....) No (....)

Callería, agosto del 2018

7.2.2 Artículo científico



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

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

ARTICULO CIENTIFICO

AUTOR:

Bach. Torres Gaya, Jessica

ASESOR:

Mg. CPCC. Arévalo Pérez Romel

PUCALLPA-PERÚ

2018

ARTÍCULO CIENTÍFICO

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

AUTOR (A): Bach. Torres Gaya, Jessica

ASESOR: Mg. CPCC. Arévalo Pérez Romel

I. RESUMEN

El presente trabajo de investigación, “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018” tuvo como objetivo general describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018. La investigación fue de tipo cuantitativa, para llevarlo a cabo se trabajó con una población de 23 y una muestra de 17 microempresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 36 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: **Con respecto a los empresarios;** De los microempresarios encuestados se establece que la mayoría el 70.6% (12) de los representantes de las micro empresas tienen entre 31 a 50 años. El 41.2% (7) de los representantes encuestados son del sexo masculino y el 58.8% (10) son del sexo femenino. El 23.5% (04) de los microempresarios encuestados tienen superior universitaria completa. El 52.9% (9) de los de los representantes de la empresa tienen la condición de convivientes. **Con respecto a las características de las microempresas;** El 64.7% (11) de los representantes de la empresa tienen entre 06 a 10 años en el rubro. El 5.9% (1) de las empresas encuestadas son informales. El 70.6% (12) de las empresas tienen de 4 a 6 trabajador permanente. El 88.2% (15) de las microempresas tienen de 1 a 3 trabajador eventual. El 94.1% (16) de las microempresas se formaron para la

obtención de ganancias. Con **respecto al financiamiento;** El 47.1% (8) de las microempresas han sido financiados por medios propios. Al 11.8% (2) de las microempresas les otorgaron créditos entre 6,000 a 10,000 soles. Con **respecto a la rentabilidad;** El 94.1% (16) de las microempresas consideran que la rentabilidad ha mejorado en los últimos años.

Palabras claves: financiamiento, capacitación, rentabilidad.

ABSTRAC

The present research work, "Characterization of financing, training and profitability of micro and small enterprises in the service sector, housing sector of the Callería district, 2018" had as a general objective to describe the main characteristics of financing, training and profitability of the micro and small companies in the service sector, lodging sector of the district of Callería, 2018. The research was quantitative, to carry it out we worked with a population of 23 and a sample of 17 microenterprises, to whom they applied a questionnaire of 36 questions, using the technique of the survey, obtaining the following results: With respect to entrepreneurs; Of the surveyed microentrepreneurs it is established that the majority 70.6% (12) of the representatives of the micro companies are between 31 to 50 years old. 41.2% (7) of the representatives surveyed are male and 58.8% (10) are female. 23.5% (04) of the microentrepreneurs surveyed have a full university superior. 52.9% (9) of the representatives of the company have the status of cohabitants. With respect to the characteristics of micro-enterprises; 64.7% (11) of the representatives of the company have between 06 to 10 years in the field. 5.9% (1) of the encuetadas companies are informal. 70.6% (12) of the companies have 4 to 6 permanent workers. 88.2% (15) of the microenterprises have from 1 to 3 temporary workers. 94.1% (16) of the microenterprises were trained to obtain profits. With regard to financing; 47.1% (8) of microenterprises have been financed by their own means. 11.8% (2) of the microenterprises were granted loans between 6,000 and 10,000 soles. With respect to profitability; 94.1% (16) of micro-enterprises consider that profitability has improved in recent years. Keywords: financing, training, profitability.

II. INTRODUCCIÓN

Según Pérez (2018), los hospedajes son empresas dedicadas a ofrecer servicios de alojamiento forman parte del sector de la hostelería. Su finalidad es brindar albergue a sus clientes y, por lo general, otras prestaciones complementarias, como comida y opciones recreativas.

Los hospedajes son negocios rentables en la ciudad de Pucallpa, por la capacidad adquisitiva de turismos de la región. De la misma manera el

financiamiento que obtienen por recursos propios, el capital propio es parte fundamental de los pequeños empresario que buscan iniciar el negocio propio. Así también los préstamos bancarios y crédito empresariales.

También se consigna inversionistas ángeles, lo cuales se consiguen mediante contactos. El financiamiento va de la mano con la rentabilidad según Pérez & Gardey (2015), está relacionada a los beneficios que se obtienen mediante recursos en un periodo temporal determinado, también se refiere a la utilidades que reciben los inversionistas.

Con respecto a la capacitación cabe recalcar que las empresas deben entender que la capacitación no se trata de un gasto, por lo contrario de una inversión del tipo productiva, dando como resultado positivo y con mayores beneficios: económicos, calidad y productividad en la organización.

Deben adiestrar a sus trabajadores según Chiavenato (2007), es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

Debe darse el mayor grado de importancia a los trabajadores, ya que incrementa la productividad calidad de trabajo, de la misma manera aumenta la rentabilidad de la organización.

En la ciudad de Pucallpa el incremento de hospedajes se vienen presentado de manera acelerada, de cierta forma esta investigación presenta las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Pucallpa, como esta empresas llegan a financiarse.

De la misma manera la capacitación que se le debe brindar a sus trabajadores y el grado de rentabilidad que les genera esta micros y pequeñas empresas.

Las micro y pequeñas empresas 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. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas Ley 28015 (2003).

Bardales (2015), dice que para que se pueda expedir la licencia de funcionamiento de estos establecimientos deberán estar inscritos en el Registro Único del Contribuyentes (RUC) para obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales. Acto seguido deberán contar con la licencia de Funcionamiento. Los datos presentados por los titulares estarán sujetos a la presunción de veracidad. Ciertas MYPE cuentan con su debida licencia de funcionamiento y apertura de local puesto que a menudo son supervisadas por la Municipalidad.

Los empresarios de las micro y pequeñas empresa destinadas a la rubro de hospedajes poco a poco vienen teniendo un vaivén en la rentabilidad, dado que este tipo de empresas tienen en si un sin número de obstaculos para lograr llegar a a la potencializacion y estabilizacion que se necesita.

La capacitación en sus trabajadores necesita ser específica y adecuada, llevar varios cursos de capacitación para lograr los objetivos deseados.

En la ciudad de Pucallpa se puede notar un gran potencial, pero que todos los actores deben afinar para de esta manera incluir afianzar y difundir los atractivos turísticos de la zona en la oferta turística. En ese sentido la DIRCETUR – Ucayali elabora procesos y planes estratégicos que permite el desarrollo de la población local, así mismo vela por la inclusión de las comunidades nativas y el impacto cultural, étnico, y social que representa.

Es importante mencionar que la afluencia de turistas en la región de Ucayali, debe poner un profundo análisis respecto del impacto que trae consigo, es decir, se deben dar todas las condiciones necesarias para conservar el ecosistema, los suelos, el aire, el agua, la flora y la fauna y todos los recursos naturales.

En los últimos años la actividad turística ha aumentado significativamente en muchas ciudades del país, las personas cada vez más se ven motivadas a viajar para conocer más de la cultura de los pueblos, pero esto no sucede en la ciudad de Pucallpa, la afluencia turística en esta ciudad es casi nula. El turismo en nuestro país como industria es un sector en crecimiento cada vez más presente en la economía del país, y para muchas nuestra ciudad es fuente generadora de empleo, ingresos y desarrollo. Esta industria se ve afectada por una de las principales razones que tratamos de dar a conocer en esta investigación, que es la mala calidad en los servicios hoteleros así como la inadecuada infraestructura de estos establecimientos.

Por lo cual se determina el siguiente enunciado: **¿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 Callería 2018?**

Se determinó 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 Callería 2018.

Con el siguiente objetivo específico:

- Describir las principales características de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería 2018.
- Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería 2018.
- Describir las principales características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería 2018.
- Describir las principales características de la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería 2018.

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

Finalmente, el presente trabajo “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018”

Se justifica, ya que los empresarios buscan reducir sus costos para aumentar sus ganancias y para lograr esto recurren a la sub contratación, es decir, emplean personal remunerándolos por debajo del sueldo mínimo por largas jornadas de trabajo y sin los beneficios que estipulan las leyes laborales. Es por ello la justificación de este trabajo que busca describir las características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las mypes, para poder ayudar a los pequeños empresarios con la toma de decisiones o en todo caso con la oportunidad de potencialización de las empresas.

Se justifica también con la oportunidad de brindar una base metodológica a diferentes temas a fines. En un aspecto social, busca la mayor capacitación en temas tributarios, en el aspecto económico; instruye a los futuros empresarios en teoría tributaria y conocimiento en un mercado laboral especialmente en el rubro hotelero.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño de la investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo, porque para la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procesos estadístico e instrumento de medición. Hernandez, Fernandez, & Baptista (1997), la investigación cuantitativa usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías

De acuerdo a la naturaleza del estudio la investigación fue de nivel descriptivo Hernandez, Fernández, & Baptista (1997), el propósito del investigador fue describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se

manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia- describir lo que se investiga

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

Cuantitativo

El tipo de investigación fue cuantitativo, porque para la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizara procesos estadístico e instrumento de medición. La investigación cuantitativa usa la recolección de, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Hernández, Fernández & Baptista (1997).

No experimental

Según Hernández, Fernández, & Baptista (1997), la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Transversal

Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. El estudio solo recolectará y analizará datos en un periodo de tiempo específico, por lo que es considerado un estudio de tipo no experimental y transversal.

Retrospectivo

Los estudios retrospectivos se realizan basándose en observaciones clínicas, o a través de análisis especiales, estos revisan situaciones de exposición a factores sospechosos, comparando grupos de individuos enfermos (casos), con grupos de individuos sanos (controles). A partir de la frecuencia observada en cada uno de los grupos expuestos al factor en estudio se realiza un análisis estadístico.

Descriptivo

De acuerdo a la naturaleza del estudio la investigación es de nivel descriptivo Hernández, Fernández, & Baptista (1997), el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así -y valga la redundancia- describir lo que se investiga.

Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 23 micro y pequeñas empresas dedicadas al sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018. Estas se encuentran ubicadas dentro de la limitación geográfica de la investigación

Muestra

Se contó con 17 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018. De la población se tomara el 74% y el 26% (6) no pudo ser parte de la investigación por no contar con la predisposición inmediata

Definición y operacionalización de las variables

variable	Definición conceptual	Definición operacional: indicadores	Escala de medición
Perfil de los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Características o rasgos de los propietarios y/o gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Edad	Razón Años
		Sexo	Nominal: Masculino femenino
		Grado de instrucción	Nominal: Sin instrucción Primaria Secundaria Instituto Universidad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: indicadores	Escala de medición:
Perfil de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Características o rasgos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Giro del negocio de las micro y pequeñas empresas	Nominal: Especificar
		Antigüedad de las micro y pequeñas empresas	Razón Un año Dos años Tres años Más de tres años
		Número de trabajadores	Razón: 01 06 15 16-20 Más de 20
		Objetivo de las micro y pequeñas empresas	Nominal: Maximizar ganancias Dar empleo a la familia Generar ingresos para la familia Otros: específicas

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: indicadores	Escala de medición
Financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018.	El financiamiento es vital para el desarrollo económico de una entidad, pues coadyuva al acceso de los recursos para la realización de actividades. Se muestra los rasgos del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Solicitud de crédito	Nominal Si no
		Recibió crédito	Nominal Si no
		Monto del crédito solicitado	Cuantitativa Especificar el monto
		Monto del crédito recibido	Cuantitativa Especificar el monto
		Entidad a la que solicito crédito	Nominal Bancaria No bancaria
		Entidad que le otorgo el crédito	Nominal Bancaria No bancaria
		Tasa de interés cobrada por el crédito	Cuantitativa Especificar la tasa
		Crédito oportuno	Nominal Si no
		Crédito inoportuno	Nominal Si no
		Monto del crédito Suficiente Insuficiente	Nominal Si no Si no
		Cree que el financiamiento mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal Si no

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: indicadores	Escala de medición
Capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018.	La capacitación es el desarrollo y preparación de habilidad al recurso humano de una entidad. Se muestra los rasgos relacionadas a la capacitación del personal de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Recibió capacitación antes del otorgamiento del crédito	Nominal Si No
		Número de veces que se ha capacitado el personal de gerencia en los últimos dos años	Ordinal Uno Dos Tres O más de tres
		Los trabajadores de la empresa se capacitan	Nominal Si No
		Número de veces que se ha capacitado los trabajadores de la empresa en los últimos dos años	Ordinal Uno Dos Tres O más de tres
		Tipos de cursos en los cuales se capacitan el personal de la empresa	Nominal Inversión del crédito Marketing empresarial Manejo empresarial Otros: especificar
		Considera la capacitación como una inversión	Nominal Si No
		Cree que la capacitación mejora la rentabilidad de su empresa	Nominal Si No
		Cree que al capacitación mejor la competitividad de la empresa	Nominal Si No

Variable	Definición conceptual	Definición operacional: indicadores	Escala de medición
Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018.	La utilidad que recoge el propietario de la entidad. Se muestra los rasgos de la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, 2018	Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos dos años	Nominal Si No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento recibido	Nominal Si No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por la capacitación recibida por Ud. Y su personal	Nominal Si No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento y la capacitación recibidos	Nominal Si No

Fuente: Torres (2018)

Técnicas e instrumento

Técnica

Para el recojo de información de la investigación se tomó en cuenta la técnica de la encuesta: es un método de investigación y de recolección de datos para obtener información de personas sobre diversos temas

Instrumento

Para el recojo de información se utilizó un cuestionario estructurado de 36 preguntas cerradas, en función a los objetivos específicos planteados.

Plan de análisis

Los datos de las encuestas se transformaron en una data, la misma que aplicando el programa Excel Científico y el programa SPSS, se obtuvo las tablas y gráficos estadísticos; luego, dichos resultados se analizaron tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación.

IV. RESULTADOS

Respecto a los empresarios

- De las microempresas encuestadas se establece que de los representantes de las micro empresas encuestadas el 70.6% (12) tienen de 31 a 50 años, el 17.6% (3) tienen de 18 a 30 años (Ver tabla 1).
- El 41.2% (7) de los participantes encuestados se obtiene que son del sexo masculino y el 58.8% (10) son del sexo femenino (Ver tabla 2).
- El 23.5% (4) de los microempresarios encuestados se encuentran con estudios superior no universitaria incompleta; y el 29.4% (5) con estudios secundaria completa. (Ver tabla 03).
- El 52.92% (9) de los representantes legales, son de condición convivientes, el 11.8% (2) son casados, y el 5.9% (1) son divorciado. (Ver tabla 04).
- El 11.8% (2) de los representantes legales no tiene profesión y el 52.9% (9) son de profesión abogados. (Ver tabla 05).

- El 5.9% (1) de los representantes legales su ocupación es el comercio; y el 94.1% (16) su ocupación no la precisa (Ver tabla 06).

Respecto a las características de las microempresas

- El 23.5% (4) de los representantes legales de la empresa tienen entre 1 a 5 años en el rubro, mientras que el 64.7% (11) tienen entre 6 a más de 10 años en el sector y rubro. (Ver tabla 07).
- El 94.1% (16) de las empresas son formales. (Ver tabla 08).
- El 17.6% (3) de las empresas tienen de 1 a 3 trabajadores permanentes, y el 70.6% (12) tienen de 4 a 6 trabajadores permanentes. (Ver tabla 09).
- El 88.2% (15) de las microempresas tiene entre 1 a 3 trabajadores eventuales, mientras que el 11.8% (2) tiene entre 4 a 6 trabajadores eventuales. (Ver tabla 10).
- El 94.1 % (16) de las empresas el motivo de la formación es para obtener ganancias. (Ver tabla 11).

Respecto al financiamiento

- El 52.9% (9) de las microempresas fueron financiados por terceros, mientras que el 47.1% (8) se autofinancian. (Ver tabla 12).
- El 52.9% (9) no realizó financiamiento. (Ver tabla 13).
- El 35.3% (6) de las microempresas pagó entre 0.1% a 2%, el 5.9% (1) de las microempresas pagó 2.1% a 4%, mientras que el 52.9% (9) no realizó financiamiento. (Ver tabla 14).
- El 5.9% (9) obtuvo crédito de entidades bancarias como Caja Arequipa, el 64.7% (11) no realizó financiamiento. (Ver tabla 15).

- El 23.5% (4) de las microempresas pagó entre 0.1% a 2%, el 5.9% (1) de las microempresas pagó 2.1% a 4%, mientras que el 70.6% (12) no realizó financiamiento. (Ver tabla 16).
- El 11.8% (2) no realizó financiamiento. (Ver tabla 17).
- El 70.6% (12) no realizó financiamiento (Ver tabla 18).
- El 58.8% (10) de las micro y pequeñas empresas encuestadas no recibieron crédito de otras entidades bancarias (Ver tabla 19)
- El 17.6% (3) de las microempresas indicó que las entidades no bancarias les otorgan facilidades para los créditos, el 41.2% (7) no realizó financiamiento (Ver tabla 20).
- El 58.8% (10) de las microempresas les otorgaron el préstamo solicitado, el 41.2% (7) precisó que no se les otorgo el préstamo solicitado. (Ver tabla 21).
- El 47.1% (8) de las microempresas se les cedió el montos de S/1,000 a S/5,000 soles, el 35.3% (6) no realizó financiamiento, mientras que al 11.8% (2) se les otorgo los montos de S/6,000 a S/10,000 soles. (Ver tabla N° 22).
- El 47.1% (8) de las microempresas se les otorgo el crédito a largo plazo, mientras que el 35.3% (6) no realizó financiamiento (Ver tabla N° 23).
- El 23.5% (4) de las microempresas invirtió en capital de trabajo, el 35.3% (6) no realizó financiamiento (ver tabla 24).

Respecto a la capacitación

- El 58.8% (10) de los representantes de la micro y pequeña empresa recibieron capacitación en el crédito otorgado, mientras que el 41.2% (7) no recibió capacitación. (ver tabla 25).

- El 52.9% (9) de los representantes de la micro y pequeña empresa recibió una capacitación (Ver tabla 26).
- El 47.1% (8) de los representantes legales de la micro y pequeña empresa participó en capacitación relacionados a la inversión de créditos financieros. (ver tabla 27)
- El 88.2% (15) de los trabajadores de la micro y pequeña empresa si fueron capacitados (ver tabla 28).
- El 64.7% (11) de los trabajadores de la micro y pequeña empresas recibieron una capacitación. (ver tabla 29).
- El 94.1% (16) de la micro y pequeña empresa sostienen que la capacitación es una inversión, mientras que el 5.9% (1) precisa que no es inversión (ver tabla 30).
- El 88.2% (15) de las micro y pequeñas empresas cree que la capacitación es relevante, mientras que el 11.8% (2) indica que no (ver tabla 31).
- El 70.6% (12) de las micro y pequeñas empresas sus trabajadores participaron en capacitación de otra índole (Ver tabla 32).

Respecto a la rentabilidad

- El 94.1 % (16) de los trabajadores de la micro y pequeña empresa creen que el financiamiento mejora la rentabilidad (ver tabla 33).
- El 94.1 % (16) de la micro y pequeña empresa creen que la capacitación mejora la rentabilidad (ver tabla 34).
- El 94.1 % (16) de las micro y pequeñas empresas mejoro su rentabilidad los últimos años (ver tabla 35).

- El 94.1 % (16) de las micro y pequeñas empresas su rentabilidad no disminuyó en los últimos años, mientras que el 5.9% (1) indicó que sí (Ver tabla 36)

V. Conclusiones

Respecto a los empresarios

- En las microempresas encuestadas se deduce que el 64.7% (11) de los representantes de las micro empresas tienen de 31 a 50 años de edad.
- El 58.8% (10) de los representantes encuestados son del sexo femenino.
- El 23.5% (4) de los microempresarios encuestados se encuentran con estudios superior no universitaria incompleta.
- El 52.92% (9) de los representantes de la empresa son convivientes.
- El 11.8% (2) de los representantes especifican otra profesión.
- El 94.1 % (16) de los de los representantes no precisa su ocupación.

Respecto a las características de las microempresas

- El 64.7% (11) de los representantes de la empresa tienen entre 6 a 10 años en el rubro.
- El 94.1 % (16) de las empresas son formales.
- El 70.6% (12) de las empresas tienen de 4 a 6 trabajadores permanentes.
- El 88.2% (15) de las microempresas tienen trabajadores eventuales.
- El 94.1 % (16) de las empresas el motivo de la formación es para obtener ganancias.

Respecto al financiamiento

- El 47.1% (8) de las microempresas han sido autofinanciados
- El 52.9% (9) de las microempresas no realiza financiamiento

- El 35.3% (6) de las microempresas paga intereses de 0.1% a 2% a las entidades bancarias.
- El 5.9% (1) de las microempresas realizan su financiamiento caja Arequipa.
- El 23.5% (4) paga interés de 0.1% a 2% a las entidades no bancarias.
- El 70.6% (12) no obtiene financiamiento de otros prestamistas o usureros.
- El 58.8% (10) recibieron crédito de otras entidades bancarias.
- El 41.2% (7) de las microempresas no realizo crédito a otras entidades.
- El 58.8% (10) de las microempresas se les otorgo los montos solicitados.
- El 11.8% (2) de las microempresas se les otorgo el monto de S/6,000 a S/10,000 soles.
- El 17.6% (3) de las microempresas se les otorgo los créditos a corto plazo.
- El 5.9% (1) de las microempresas invirtió el crédito solicitado en activos fijos

Respecto a la capacitación

- El 58.8% (10) de los representantes de la micro y pequeña empresa recibieron capacitación previo al crédito.
- El 52.9% (9) de las micro y pequeñas empresas recibieron una capacitación en los últimos años.
- El 47.1% (8) de los representantes de la micro y pequeñas empresa se capacitaron en temas de la inversión de créditos financieros.
- El 88.2% (15) de los trabajadores de la micro y pequeña empresa recibieron capacitación.
- El 64.7% (11) de los trabajadores de la micro y pequeña empresa realizaron una capacitación.
- El 94.1 % (16) creen que la capacitación es una inversión.

- El 88.2% (15) creen que la capacitación es relevante.
- El 70.6% (12) de las micro y pequeñas empresas su personal recibió el curso de capacitación de otras índoles.

Respecto a la rentabilidad

- El 94.1 % (16) de la micro y pequeña empresa creen que el financiamiento mejora la rentabilidad.
- El 94.1 % (16) de la micro y pequeña empresa creen que la capacitación mejora la rentabilidad.
- El 94.1 % (16) de las micro y pequeñas empresas su rentabilidad mejoro en los últimos años.
- El 94.1 % (16) de las micro y pequeñas empresas su rentabilidad no ha disminuido en los últimos años.

VI. Recomendaciones

Respecto a los empresarios

- Se recomienda que los jóvenes de hoy arriesguen por el negocio propio, la edad no es impedimento para forjar su destino
- Las mujeres continúen el rumbo de dirigir una empresa.
- Dentro de toda la investigación no se precisa si existe mayoría o minoría de personas con grado de instrucción, que puedan generar su propio negocio.
- Dentro de la investigación no se precisa si existe mayoría o minoría de personas con la condición de soltero, casado o conviviente, lo que no es impedimento para el desarrollo de un negocio.
- Dentro de la investigación no se precisa si existe mayoría o minoría de personas con profesión, lo que no es impedimento para el desarrollo de un negocio.

- Dentro de la investigación no se precisa si existe mayoría o minoría de personas con la condición de comerciantes, lo que no es impedimento para el desarrollo de un negocio.

Respecto a las características de las microempresas

- Se recomienda que los negocios al iniciar se formalicen de manera obligatoria, constatando los datos necesarios.
- Es recomendable que en su totalidad las empresas sean formales para el acogimiento a beneficios y normatividad correspondiente
- Se recomienda que el personal permanente sea constantemente recompensados para el mejor desempeño laboral.
- El personal a carga no debe varia, para no limitar el profesionalismo y calidad
- Que los microempresarios traten de tener la menor cantidad de personal eventual, salvo en ocasiones que amerite (temporadas altas), así no contar con planillas con costos elevados.

Respecto al financiamiento

- El ahorrar es muy necesario para evitar financiamiento externo, evitando el pago de interés
- Que al instante de requerir un préstamo, primero realicen un estudio de las ofertas que tiene el sistema financiero.
- Realizar un análisis de costo-beneficio del monto a prestar.
- Realizar el análisis del interés que ofrecen las entidades bancarias y no bancarias.
- Evitar el préstamo a usureros, porque contribuyen con la informalidad y generan altos intereses.

- Las tasas que presentan los usureros son elevadas por un plazo corto evaluar antes de sacar un préstamo.
- Se recomienda que antes de sacar un préstamo, se cuente con un historial crediticio, evitar la falta de opciones al requerir un préstamo.
- Se recomienda recurrir a cajas o financiera, ya que estas son las que otorgan mayores facilidades de préstamos.
- Se espera que los requisitos para las adquisiciones de préstamos sean mucho más accesibles, y dándoles la confianza necesaria al cliente.
- Se recomienda que las cantidades de los préstamos no sean tan elevados, y los empresarios se enfoquen en costos netamente necesarios para el negocio.
- Que la evaluación del plazo de los créditos sean de las misma entidades, previa evaluación
- Que los préstamos a invertir sea evaluados entre socios y en conjunto, para suplir todas las faltas que existan.

Respecto a la capacitación

- Es muy importante que los bancos y entidades financiera, puedan darles charlas preventivas sobre el uso y manejo de los préstamos bancarios
- Que las charlas a los representantes sean gratuitas de manera bimestral
- Muy aparte de temas como inversión del crédito, se les de charlas sobre marketing y cultura bancaria
- Se recomienda que la capacitación de los trabajadores sea de manera permanente.
- Que la capacitación a los trabajadores se dé de manera más seguida para respetar la labor que desarrollan.

- Que se orienta en los trabajadores los valores idóneos para el desarrollo de la entidad.
- La capacitación a su personal de trabajo es de suma importancia, por el desarrollo estructural del negocio
- Que las capacitaciones a los trabajadores sean de diversos temas, que sean desde la limpieza de una habitación hasta servicio de atención al cliente.

Respecto a la rentabilidad

- El financiamiento de los negocios repotencia este, lo que genera mayor rentabilidad, a nivel de producción
- La capacitación tanto del dueño como de los trabajadores son de vital importancia, ya que coadyuvan a la forma de desarrollo y trabajo en equipo generando ingresos económicos
- El reconocimiento de los posibles problemas de la empresa y el actuar de manera idónea
- Las empresas deben realizar análisis de sus estados financieros para tomar decisiones, para que la empresa se mantenga en el mercado empresarial

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Ahumada Carmona, L. V. (2010). Propuesta de Evaluación de la Capacitación y su impacto en la calidad del servicio. Mexico: Instituto Politecnico Nacional.

Avendaño Herrera, L. E. (2016). Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro boticas del distrito

- de Yarinacocha, 2016. Pucallpa: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Barba Sánchez, V., Jiménez Sarzo, & Martínez Ruíz, M. (2007). Efectos de la motivación y de la experiencia del empresario emprendedor en el crecimiento de la empresa de reciente creación. España: http://www.escp-eap.net/conferences/marketing/2007_cp/Materiali/.
- Bardales, E. (2015). Gestión. ¿Piesas abrir un negocio de Hospedaje? Toma nota de los requisitos. Lima: Diario Gestión.
- Barreda, M. (2010). Fuentes de financiamiento para Pymes: posibilidad de apertura al mercado de Capitales. Bahía Blanca: Universidad Nacional del Sur.
- Beauchamp , & Childres. (1990). Principios eticos de investigacion biomedica en seres humanos. Mexico: Boletin OPS.
- Callata Vilca, E. W. (2016). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeña empresas del sector producción-rubro quesos tipo Paria, del distrito de Taraco, provincia de Huancané, periodo 2013-2014. Juliaca: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Cardenas Espinoza, D. (2016). Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro mantenimiento de Camiones del distrito de Callería, 2016. Pucallpa: Universidad catolica los angeles de chimbote.

- Ccaccya Bautista, D. A. (2015). Fuentes de Financiamiento Empresarial. Sitio Web: Actualidad Empresarial N 339.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. México: Mc-Gran-Hill Internacional.
- Cuba, E. (2016). La micro y pequeña empresa, por ELmer Cuba. Lima: El Comercio.
- Dessler, G. (2012). Concepto de Capacitación, Objetivos e Importancia. sitio web: <http://lunitahernandez.blogspot.com/2012/04/concepto-de-capacitacion-objetivos-e.html>.
- Economiasimple.net. (2017). Definición de Rentabilidad. Sitio web: <https://www.economiasimple.net/glosario/rentabilidad>.
- Enciclopedia de Clasificaciones. (2017). Definición de financiamiento. www.tiposde.org/economia-y-finanzas/1013-definicion-de-financiamiento/.
- Eumed.net. (2011). Concepto de Rentabilidad. sitio web: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>.
- Fatama Saldaña, J. E. (2016). Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro compra y venta de abarrotes del distrito de Punchana, 2016. Iquitos: Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote.
- Gallozo Huerta, D. (2017). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mype sector servicio rubro restaurantes en el

mercado central de Huaraz, periodo 2016. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Gálvan, B. (2011). Capacitacion. sitio web: <https://teoriasorganizacionales.wordpress.com/tipos-de-capacitacion/>

Hernandez Evangelista, F. (2016). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio-rubro prendas de vestir, de la ciudad de Pucallpa, período 2014-2015. Pucallpa: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). Metodología de la Investigación. Mexico: Mc Graw Hill, Mexico.

Huayaney Chauca, L. (2015). Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro compra/venta de calzado de Chimbote, 2012-2013. Chimbote: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Illanes Zañarte, L. F. (2017). Carcterización del financiamiento de las pequeñas y medianas empresas en Chile. Santiago: Universidad de Chile.

Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2004). El marketing de servicios profesionales. España: Editorial Paidós SAICF.

La Republica. (2013). Planeacion Estrategica. Lima: Diario La Republica.

Ley 28015, N. (2003). Ley N° 28015. sitio Web: Sunat

López Bautista, J. L. (2014). Fuentes de financiamiento para las empresas. sitio web: <https://www.gestiopolis.com/fuentes-de-financiamiento-para-las-empresas/>.

- Maekowitz, H. (1952). Modern Portfolio Theory. sitio web: <https://www.encyclopediainanciera.com/gestioncarteras/modelomarkowitz.htm>.
- Marcel, H. (2018). La capacitación de los recursos humanos: La importancia de sistematizar la capacitación de los empleados en una organización según su proyección y la definición de un plan de carrera. sitio web: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/la-capacitacion-de-los-recursos-humanos-la-importancia-de-sistematizar-la-capacitacion-de-los-empleados-en-una-organizacion-segun-su-proyeccion-y-la-definicion-de-un-plan-de-carrera/>.
- Mares, C. (2013). Las micro y pequeñas empresas en el Perú. Piura: Universidad de Piura.
- Owen, R. (2018). Fuentes de Financiamiento para Restaurantes. sitio web: Cuida tu dinero.
- Pérez Porto, J. (2018). Definición de hospedaje. Sitio Web: Definicion.de.
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2015). Definición de rentabilidad financiera. México: Definicion.de.
- Pisfil Aguilar, A. (2016). Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro jugueria, mercado modelo. distrito de Chimbote, provincia del Santa, Departamento de Ancash, año 2013. Lima: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- República, C. d. (2017). Ley N° 30056. Lima: Congreso de la República.

Santizo Ramírez, N. (2011). La importancia de las pequeñas y medianas empresas (Pyme's) en el sector vestuario y textil de Guatemala frente al DR-CAFTA. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Significados.com. (2018). Significados de Financiamiento. Sitio Web: <https://www.significados.com/financiamiento/>.

Stanley Becker, G. (1964). Capital Human. <http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/teoria-del-capital-humano.html>.

The Science of improving lives. (2005). Respeto por las personas. Family Health International (FHI).

Veleceta Abambari, N. (2013). Análisi de las fuentes de financiamiento para las pymes. Cuenca: Universidad de Cuenca.

Zibara Gutierrez, R. (2007). La importancia de la investigacion de mercados en el desarrollo de las Pymes en Guatemala. Guatemala: Universidad del Istmo.

7.2.3 Declaración jurada

Yo, Torres Gaya, Jessica identificado con DNI N°42736599, estudiante de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, facultad de Ciencias Contables, financieras y administrativas, Escuela profesional de Contabilidad, con el artículo científico titulado: “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes 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 la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote la publicaión del documento en las condiciones procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Pucallpa, noviembre de 2018

.....
Torres Gaya, Jessica
DNI N° 42736599

7.2.4 Tabla de fiabilidad

Estadísticas de elemento			
	Media	Desviación estándar	N
Edad del representante	2,00	,612	17
Sexo del representante de la mype	1,59	,507	17
Grado de instrucción	6,41	1,970	17
Estado civil del representante	2,24	,970	17
Profesión del representante	3,76	1,200	17
Ocupación del representante	2,88	,485	17
Tiempo en años que se encuentran en el sector y rubro	1,94	,748	17
Formalidad de las Mypes	1,06	,243	17
Número de Trabajadores permanentes	2,00	,707	17
Número de Trabajadores eventuales	1,12	,332	17
Motivos de Formación	1,06	,243	17
Financiamiento de actividad productiva	1,53	,514	17
Financiamiento de terceros	5,12	1,495	17
Tasa de Interés	3,29	1,929	17
Entidades no bancarias	5,12	1,453	17
Tasa de Interés de Entidades no bancarias	3,88	1,799	17
Prestamista o usurero	1,82	,636	17
Tasas de Interés de usureros	3,12	1,409	17
Otras entidades	1,59	,507	17
Obtención de facilidades para la obtención del crédito	2,88	1,166	17
Los créditos fueron a montos solicitados	1,41	,507	17
Monto promedio de Crédito solicitado	2,29	1,404	17
Tiempo de Crédito solicitado	2,18	,728	17
Inversión del crédito financiero obtenido	3,35	2,149	17
Capacitación para el otorgamiento de crédito	1,41	,507	17
Cantidad de cursos de capacitación	3,12	2,497	17
Tipos de cursos en los que se capacito	3,29	2,443	17
Personal de su empresa ha tenido capacitación	1,12	,332	17
Cantidad de capacitación a sus trabajadores	1,88	1,453	17
Capacitación como empresario es una inversión	1,06	,243	17
Capacitación de su personal es relevante	1,12	,332	17
Temas de capacitación de sus trabajadores	4,41	,712	17
El financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad	1,06	,243	17
La capacitación ha mejorado la rentabilidad	1,06	,243	17
La rentabilidad ha mejorado en los últimos años	1,06	,243	17
Rentabilidad de su empresa ha disminuido en el último año	1,94	,243	17

7.2.5 Tablas de datos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	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
,752	,479	36

Vista de datos

Matriz de correlaciones entre elementos

	Edad del representante	Sexo del representante de la mpe	Grado de instrucción	Estado civil del representante	Profesión del representante	Ocupación del representante	Tiempo en años que se encuentran en el sector rubro	Formalidad de las Mpes	Numero de Trabajadores permanentes	Numero de Trabajadores eventuales	Motivos de Formación	Financiamiento de actividad productiva	Financiamiento de terceros	Tasa de interés	Entidades no bancarias	Tasa de interés de entidades no bancarias	Prestamista o usuario	Tasa de interés de usuarios	Otras entidades	Otención de facilidades para la obtención del crédito	Los créditos fueron a montos solicitados	Monto promedio de Crédito solicitado	Tiempo de Crédito solicitado	Inversión del crédito financiero obtenido	Capacitación para el otorgamiento de crédito	Caridad de cursos de capacitación	Tipos de cursos en los que se capacito	Personal de su empresa ha tenido capacitación	Cantidad de capacitación a sus trabajadores	Capacitación como empresario es una inversión	Capacitación de su personal es relevante	Temas de capacitación de sus trabajadores	El financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad	La capacitación ha mejorado la rentabilidad	La rentabilidad ha mejorado en los últimos años	Rentabilidad de su empresa ha disminuido en el último año	
Edad del representante	1,000	,000	-,269	,421	,000	-,421	,683	,000	,433	,307	,000	,198	,000	-,106	-,141	-,057	-,160	-,217	,000	,000	-,201	-,073	-,140	-,047	-,201	-,204	-,084	-,307	-,141	,000	,000	-,297	,000	,000	,000	-,421	
Sexo del representante de la mpe	,000	1,000	,555	,082	,447	,299	,262	-,299	-,174	-,436	,209	,169	-,262	-,060	-,185	-,056	-,239	-,278	-,214	,124	-,271	-,083	-,179	-,030	-,029	-,008	,053	-,436	-,324	-,299	-,436	-,193	,209	-,299	-,299	-,209	
Grado de instrucción	-,259	,555	1,000	,110	,265	,315	-,025	-,315	-,314	-,481	-,339	-,167	-,017	,295	,310	,350	-,288	-,469	-,383	,186	-,243	-,160	-,359	-,169	,200	,294	,285	-,270	-,179	-,315	-,461	-,039	,077	-,054	-,315	,054	
Estado civil del representante	,421	,082	,110	1,000	-,057	-,469	,279	-,329	,273	,103	-,329	-,516	,109	,394	,112	,268	,072	-,113	-,299	,523	,172	,359	,203	,377	,553	,581	,575	-,479	-,245	-,328	-,479	-,420	,063	,203	-,063	,063	
Profesión del representante	,000	,447	,265	-,057	1,000	,593	,123	-,593	-,368	-,240	,051	,315	-,158	-,211	-,485	-,477	-,222	-,241	,139	-,110	-,241	-,401	-,307	-,209	-,344	-,324	-,252	-,397	-,483	,265	-,240	-,318	,051	-,164	,051	-,265	
Ocupación del representante	-,421	,299	,315	-,469	,593	1,000	-,365	,063	-,729	-,685	,063	,265	-,152	-,228	-,157	-,160	-,072	-,181	,299	-,247	-,299	-,313	-,292	-,317	-,299	-,297	-,285	,081	-,198	,063	,091	,149	,063	,063	-,063	-,063	
Tiempo en años que se encuentran en el sector rubro	,683	,262	-,025	,279	,123	-,365	1,000	-,324	,473	,291	,020	,086	,063	-,074	-,339	-,284	-,023	-,052	-,397	,063	-,067	-,161	-,095	,014	,088	,071	,284	-,474	-,295	,020	-,222	-,421	,020	,020	-,324	-,710	
Formalidad de las Mpes	,000	-,299	-,315	-,328	-,593	,063	-,324	1,000	,000	-,091	-,063	,236	-,020	-,306	,157	,160	,072	,181	,209	-,416	-,209	-,054	-,063	-,282	-,209	-,219	-,242	,685	,553	-,063	,685	,575	-,063	-,063	-,063	,063	
Numero de Trabajadores permanentes	,433	-,174	-,314	,273	-,368	-,729	,473	,000	1,000	,798	,000	,000	,236	,046	,122	-,048	,139	,188	-,174	,076	,348	,189	,243	,206	,174	,177	,181	-,268	-,081	,364	,266	-,248	,000	,000	-,364	,000	
Numero de Trabajadores eventuales	,307	-,436	-,481	,103	-,240	-,685	,281	-,091	,799	1,000	-,091	-,022	,348	,040	,099	-,185	,184	,226	-,085	,038	,436	,055	,167	,113	,085	,058	,032	-,123	,000	,685	,433	-,218	-,091	-,091	-,091	,091	
Motivos de Formación	,000	,209	,339	-,328	,051	,063	,020	-,063	,000	-,091	1,000	,236	,152	,228	,157	,160	-,334	-,387	,209	,026	-,209	-,238	-,417	-,282	-,209	-,219	-,242	-,081	-,157	-,063	-,081	-,149	-,063	-,063	-,063	,063	
Financiamiento de actividad productiva	,198	,169	-,167	-,516	,315	,265	,086	,236	,000	-,022	,236	1,000	-,574	-,859	-,590	-,804	-,270	-,081	,408	-,827	-,848	-,862	-,432	-,632	-,887	-,879	-,828	,344	,239	,236	,344	,391	,236	-,265	-,265	-,236	
Financiamiento de terceros	,000	-,262	-,017	,109	-,158	,152	,063	-,020	,236	,348	,152	-,574	1,000	,681	,540	,470	,288	,220	-,262	,439	,591	,280	,152	,317	,509	,498	,503	-,081	-,310	,324	-,222	-,516	-,710	,152	,152	,020	
Tasa de interés	-,106	-,060	,265	,395	-,211	-,228	-,074	-,308	,040	,228	-,859	,681	1,000	,701	,713	,045	-,175	-,252	,878	,571	,599	,229	,531	,793	,745	,670	-,448	-,500	-,173	-,250	-,549	-,208	,228	,228	,228	,000	
Entidades no bancarias	-,141	-,165	,310	,112	-,485	-,157	-,339	,157	,122	,099	,157	-,590	,540	,701	1,000	,887	,024	-,129	-,185	,488	,439	,472	,157	,286	,524	,478	,324	-,160	-,002	-,021	,089	-,110	-,198	,157	,157	,553	
Tasa de interés de Entidades no bancarias	-,057	-,056	,350	,288	-,477	-,160	-,284	,160	-,049	-,185	,160	-,804	,470	,713	,887	1,000	,035	-,118	-,262	,470	,282	,510	,160	,351	,536	,504	,392	-,080	,018	-,413	-,185	-,106	-,413	,160	,160	,413	
Prestamista o usuario	-,160	-,239	-,288	,072	-,222	-,072	-,023	,072	,139	,104	-,334	-,270	,288	,045	,024	,035	1,000	,882	,148	,055	,827	,492	,492	,747	,587	,239	,250	,277	,104	,111	,072	,184	-,334	,477	,072	-,072	
Tasas de interés de usuarios	-,217	-,278	-,469	-,113	-,241	-,181	-,052	,181	-,189	,236	-,387	-,091	,230	-,175	-,129	-,118	,882	1,000	-,015	-,181	,540	,229	,710	,481	,015	,031	,080	,236	,313	-,181	,161	,236	,198	-,387	,181	,181	-,181
Otras entidades	,000	-,214	-,383	-,399	,139	,299	-,397	,209	-,174	-,085	,209	,408	-,262	-,252	-,185	-,262	,148	-,815	1,000	-,193	-,029	,005	,040	-,088	-,514	-,502	-,602	,308	,015	,209	,308	,326	,209	,209	,209	,299	
Otención de facilidades para la obtención del crédito	,000	,124	,186	,523	-,110	-,247	,063	-,416	,078	,038	,026	-,827	,439	,878	,488	,470	,095	-,418	-,193	1,000	,815	,710	,394	,686	,721	,713	,671	-,607	-,073	-,195	-,446	-,815	,026	,247	,247	,195	
Los créditos fueron a montos solicitados	-,201	-,271	-,243	,172	-,241	-,289	-,087	-,209	,348	,436	-,209	-,648	,591	,571	,436	,262	,827	,540	-,029	,615	1,000	,795	,807	,833	,514	,502	,451	-,308	-,354	,289	,085	-,326	-,209	,299	,299	,209	
Monto promedio de Crédito solicitado	-,073	-,063	-,160	,359	-,401	-,313	-,181	-,054	-,189	,055	-,238	-,682	,280	,589	,472	,510	,482	,329	,005	,710	,795	1,000	,864	,937	,521	,507	,447	-,213	-,288	-,238	-,213	-,191	-,054	,313	,313	,238	
Tiempo de Crédito solicitado	-,140	-,129	-,359	,203	-,307	-,292	-,085	-,083	,243	,187	-,417	-,432	,152	,228	,157	,160	,747	,710	,040	,394	,807	,884	1,000	,917	,299	,297	,285	-,081	-,097	-,083	-,081	-,028	-,063	,292	,292	,063	
Inversión del crédito financiero obtenido	-,047	-,030	-,169	,377	-,208	-,317	,014	-,282	,208	,113	-,282	-,832	,317	,531	,288	,351	,597	,481	-,088	,666	,833	,937	,917	1,000	,489	,481	,479	-,325	-,348	-,182	-,325	-,305	-,182	,317	,317	,042	
Capacitación para el otorgamiento de crédito	-,201	-,029	,320	,553	-,344	-,299	,088	-,209	,174	,065	-,209	-,887	,509	,783	,524	,536	,239	,015	-,514	,721	,514	,521	,299	,489	1,000	,995	,955	-,308	-,269	-,209	-,308	-,326	-,209	,299	-,209	,209	
Cantidad de cursos de capacitación	-,204	-,009	,294	,581	-,324	-,297	,071	-,219	,177	,058	-,219	-,879	,498	,745	,478	,504	,250	,031	-,502	,713	,502	,507	,297	,481	,995	1,000	,957	-,319	-,272	-,219	-,319	-,345	-,219	,297	-,219	,219	
Tipos de cursos en los que se capacito	-,084	,063	,285	,575	-,252	-,265	,284	-,242	,032	-,242	-,828	,503	,670	,324	,392	,277	,080	-,802	,671	,451	,447	,285	,479	,955	,987	1,000	-,353	-,204	-,242	-,353	-,397	-,242	,285	-,242	-,074		
Personal de su empresa ha tenido capacitación	-,307	-,436	-,270	-,479	-,397	,091	-,474	,685	-,286	-,133	-,081	,344	-,281	-,448	-,160	-,080	,184	,226	,306	-,607	-,306	-,713	-,091	-,325	-,308	-,319	-,353	1,000	,008	-,081	,433	,839	-,081	-,081	-,081		
Cantidad de capacitación a sus trabajadores	-,141	-,324	-,179	-,245	-,483	-,198	-,295	,553	-,081	,000	-,157	,339	-,310	-,500	-,082	,018	,111	,313	,015	-,873	-,354	-,288	-,097	-,346	-,269	-,272	-,324	,808	1,000	-,157	,290	,775	-,157	-,157	-,157	,157	
Capacitación como empresario es una inversión	,000	-,269	-,315	-,329	,265	,063	,020	-,083	,984	,685	-,083	,236	,324	-,173	-,021	-,413	,072	,181	,209	-,185	,299	-,238	-,063	-,182	-,209	-,219	-,242	-,081	-,157	1,000	,685	-,149	-,063	-,063	-,063	,063	
Capacitación de su personal es relevante	,000	-,436	-,461	-,479	-,240	,091	-,222	,685	,266	,433	-,091	,344	,222	-,350	,099	-,185	,104	,226	,308	-,446	,085	-,213	-,091	-,325	-,308	-,319	-,353	,433	,290	,685	1,000	,311	-,091	-,091	-,091	,091	
Temas de capacitación de sus trabajadores	-,287	-,193	-,039	-,420	-,318	,149	-,421	,575	-,248	-,218	-,149	,391	-,518	-,549	-,110	-,108	,170	,198	,326	-,615	-,326	-,191	-,028	-,305	-,326	-,345	-,397	,839	,775	-,149	,311	1,000	,213	-,149	-,149	,149	
El financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad	,000	,209	,077	-,083	,051	,063	,020	-,083	,000	-,091	-,083	,236	-,710	-,306	-,198	-,413	-,334	-,387	,209	,026	-,209	-,054	-,063	-,182	-,209	-,219	-,242	-,081	-,157	-,063	-,081	,213	1,000	-,063	-,063	,063	
La capacitación ha mejorado la rentabilidad	,000	-,299	-,054	,203	-,164	,063	,020	-,083	,000	-,091	-,083	-,265	,152	,228	,157	,160	,477	,181	,209	-,247	,299	,313	,292	,317	,299	,297	,285	-,081	-,157	-,063	-,081	-,149	-,063	1,000	-,063	,063	
La rentabilidad ha mejorado en los últimos años	,000	-,269	-,315	-,083	,051	,063	-,324	-,083	-,984	-,081	-,083	-,265	,152	,228	,157	,160	,072	,181	,209	,247	,299	,313	,292	,317	-,209	-,219	-,242	-,081	-,157	-,063	-,081	-,149	-,063	1,000	-,063	,063	
Rentabilidad de su empresa ha disminuido en el último año	-,421	-,209	,054	,063	-,265	-,063	-,710	,063	,000	,091	,063	-,236	,020	,306	,157	,160	-,072	-,181	,299	,185	,209	,238	,063	,042	,209	,219	-,074	,081	,157	,063	,091	,149	,063	,063	,063	1,000	

18 : Edad

Visible: 36 de 36 varia

	Edad	Sexo	Grado	Estado_civil	Profesión	Ocupación	Tiempo_trabajo	Formación	Trabajadores_permanentes	Trabajadores_eventuales	Formación	Financiamiento	Financiamiento_terceros	Tasa	Entidades_bancarias
1	De 31 a 50	Feme...	Secundaria Completa	Casado	Abogado	No precisa	De 1 a 5 ...	Formal	De 1 a 3	De 1 a 3	Obtener G...	Financiamiento Propio	No realiza f...	No realiza f...	No realiza f...
2	De 31 a 50	Masc...	Secundaria Completa	Convivie...	Otros	No precisa	De 6 a 10...	Formal	De 4 a 6	De 1 a 3	Obtener G...	Financiamiento de T...	Banco Con...	De 0,1% a ...	Caja Huan...
3	De 51 a mas	Masc...	Superior Universitaria C...	Convivie...	Otros	No precisa	De 6 a 10...	Formal	De 4 a 6	De 1 a 3	Obtener G...	Financiamiento de T...	Banco Con...	De 4,1% a ...	Ninguno
4	De 51 a mas	Masc...	Superior Universitaria C...	Casado	Otros	No precisa	De 21 añ...	Formal	De 4 a 6	De 1 a 3	Obtener G...	Financiamiento de T...	Mi Banco	De 0,1% a ...	Caja Huan...
5	De 18 a 30	Masc...	Superior Universitaria C...	Soltero	Contador	No precisa	De 6 a 10...	Formal	De 4 a 6	De 1 a 3	Obtener G...	Financiamiento Propio	No realiza f...	No realiza f...	No realiza f...
6	De 31 a 50	Feme...	Secundaria Completa	Soltero	Otros	No precisa	De 6 a 10...	Formal	De 7 a 10	De 4 a 6	Obtener G...	Financiamiento de T...	Otros	De 2,1% a ...	Ninguno
7	De 31 a 50	Masc...	Superio no Universitaria...	Convivie...	Abogado	No precisa	De 6 a 10...	Formal	De 4 a 6	De 1 a 3	Obtener G...	Financiamiento Propio	No realiza f...	No realiza f...	No realiza f...
8	De 31 a 50	Masc...	Superior Universitaria In...	Casado	Abogado	No precisa	De 6 a 10...	Formal	De 4 a 6	De 1 a 3	Obtener G...	Financiamiento de T...	Cajas o Fi...	De 0,1% a ...	Caja Arequ...
9	De 31 a 50	Feme...	Superio no Universitaria...	Convivie...	Abogado	No precisa	De 6 a 10...	Formal	De 4 a 6	De 1 a 3	Obtener G...	Financiamiento Propio	No realiza f...	No realiza f...	No realiza f...
10	De 31 a 50	Masc...	Superior no Universitari...	Convivie...	Abogado	No precisa	De 6 a 10...	Formal	De 1 a 3	De 1 a 3	Obtener G...	Financiamiento Propio	No realiza f...	No realiza f...	No realiza f...
11	De 31 a 50	Masc...	Superior no Universitari...	Casado	Abogado	No precisa	De 6 a 10...	Formal	De 4 a 6	De 1 a 3	Obtener G...	Financiamiento de T...	Banco Con...	De 0,1% a ...	No realiza f...
12	De 18 a 30	Masc...	Superior no Universitari...	Convivie...	Abogado	No precisa	De 1 a 5 ...	Formal	De 4 a 6	De 1 a 3	Obtener G...	Financiamiento Propio	No realiza f...	No realiza f...	No realiza f...
13	De 51 a mas	Feme...	Secundaria Completa	Divorciado	Ninguno	Comercio	De 11 a 2...	Formal	De 11 a ...	De 4 a 6	Obtener G...	Financiamiento Propio	No realiza f...	No realiza f...	No realiza f...
14	De 18 a 30	Feme...	Superior Universitaria C...	Soltero	Abogado	No precisa	De 1 a 5 ...	Formal	De 1 a 3	De 1 a 3	Obtener G...	Financiamiento de T...	Banco Inte...	De 0,1% a ...	Caja Piura
15	De 31 a 50	Feme...	Superior Universitaria C...	Convivie...	Contador	No precisa	De 6 a 10...	Formal	De 4 a 6	De 1 a 3	Obtener G...	Financiamiento Propio	No realiza f...	No realiza f...	No realiza f...

18 : Prestamista_usur...

Visible: 36 de 36

	Tasa_no_bancaria	Prestamista_usurer.	Tasa_usuero	Otras_entidades	Facilidades	Montos_sollicitado.	Monto_Promedio	Tiempo_credito	Inversión_credito	Capacitación_credito	Cantidad_cursos	Tipo_curso	Personal_capa.	Cantidad_capacita.	Capacitación_inversión
1	No realiza f...	No	No realiza f...	Ninguno	No realiza finan...	No	No realizo fina...	No realizo f...	No realizaron fi...	Si	Uno	Inversión del c...	Si	1 curso	Si
2	De 0,1% a ...	No	No realiza f...	Ninguno	Entidades no B...	Si	De 1000 a 50...	Largo Plazo	Mejoramiento y...	Si	Dos	Manejo empre...	Si	2 cursos	Si
3	No realiza f...	Si	20%	Ninguno	Prestamistas U...	Si	De 11000 a 1...	Largo Plazo	Programa de C...	Si	Uno	Inversión del c...	Si	1 curso	Si
4	De 0,1% a ...	No	No realiza f...	No realizo f...	Entidades no B...	Si	De 1000 a 50...	Largo Plazo	Activos Fijos	Si	Uno	Marketing em...	Si	1 curso	Si
5	No realiza f...	No	No realiza f...	No realizo f...	No realiza finan...	No	No realizo fina...	No realizo f...	No realizaron fi...	No	No tuvo ...	No tuvo capac...	Si	1 curso	Si
6	De 0,1% a ...	No	No realiza f...	Ninguno	Entidades no B...	No	De 1000 a 50...	Largo Plazo	Mejoramiento y...	Si	Uno	Inversión del c...	Si	1 curso	No
7	No realiza f...	Ninguno	No realiza f...	Ninguno	No realiza finan...	No	No realizo fina...	No realizo f...	No realizaron fi...	No	No tuvo ...	No tuvo capac...	Si	1 curso	Si
8	De 0,1% a ...	Si	20%	Ninguno	Prestamistas U...	Si	De 6000 a 10...	Largo Plazo	Mejoramiento y...	Si	Uno	Inversión del c...	Si	1 curso	Si
9	No realiza f...	Si	20%	No realizo f...	Prestamistas U...	Si	De 1000 a 50...	Corto Plazo	Capital de trabajo	No	No tuvo ...	No tuvo capac...	Si	1 curso	Si
10	No realiza f...	Si	20%	No realizo f...	No realiza finan...	Si	De 1000 a 50...	Corto Plazo	Capital de trabajo	No	No tuvo ...	No tuvo capac...	Si	2 cursos	Si
11	No realiza f...	No	No realiza f...	No realizo f...	Entidades Banc...	Si	De 1000 a 50...	Largo Plazo	Mejoramiento y...	Si	Uno	Inversión del c...	Si	4 cursos	Si
12	No realiza f...	No	No realiza f...	No realizo f...	No realiza finan...	No	No realizo fina...	No realizo f...	No realizaron fi...	No	No tuvo ...	No tuvo capac...	Si	1 curso	Si
13	No realiza f...	No	No realiza f...	No realizo f...	No realiza finan...	No	No realizo fina...	No realizo f...	No realizaron fi...	No	No tuvo ...	No tuvo capac...	Si	3 cursos	Si
14	De 2,1% a ...	No	No realiza f...	Ninguno	Entidades Banc...	Si	De 1000 a 50...	Largo Plazo	Mejoramiento y...	Si	Uno	Inversión del c...	No	No hub...	Si
15	No realiza f...	Ninguno	No realiza f...	Ninguno	No realiza finan...	No	No realizo fina...	No realizo f...	No realizaron fi...	No	No tuvo ...	No tuvo capac...	Si	1 curso	Si
16	No realiza f...	Si	20%	Ninguno	Prestamistas U...	Si	De 1000 a 50...	Corto Plazo	Capital de trabajo	Si	Uno	Inversión del c...	Si	1 curso	Si
17	No realiza f...	No	No realiza f...	Ninguno	Entidades Banc...	Si	De 6000 a 10...	Largo Plazo	Capital de trabajo	Si	Uno	Inversión del c...	No	No hub...	Si

18 : Capacitación_inver...

	apacitac n_invers ión	Capacitac ión_releva nte	Temas_c apacitaci ón	Financia miento_re ntabilidad	Capacitac ión_renta bilidad	Rentabilid ad	Rentabilid ad_dismi nuido
1	Si	Si	Prestación...	Si	Si	No	No
2	Si	Si	Prestación...	Si	Si	Si	No
3	Si	Si	Prestación...	Si	Si	Si	No
4	Si	Si	Prestación...	Si	Si	Si	Si
5	Si	Si	Prestación...	Si	Si	Si	No
6	No	No	Prestación...	Si	Si	Si	No
7	Si	Si	Otros	Si	Si	Si	No
8	Si	Si	Otros	No	Si	Si	No
9	Si	Si	Prestación...	Si	Si	Si	No
10	Si	Si	Prestación...	Si	Si	Si	No
11	Si	Si	Otros	Si	Si	Si	No
12	Si	Si	Prestación...	Si	Si	Si	No
13	Si	Si	Prestación...	Si	Si	Si	No
14	Si	Si	No hubo c...	Si	Si	Si	No
15	Si	Si	Prestación...	Si	No	Si	No
16	Si	Si	Prestación...	Si	Si	Si	No
17	Si	No	No hubo c...	Si	Si	Si	No