



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
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  
TURISMO -RUBRO HOSPEDAJES, EN EL  
DISTRITO DE TACNA, PERIODO 2016- 2017**

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

**AUTOR:**

**Bach. JUAN JOSE INQUILLA CACHICATARI**

**ASESOR:**

**Mgr. EMILIO CONDORI IQUISE**

**JULIACA - PERÚ**

**2018**

## **JURADO EVALUADOR**

---

**DRA. ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLEROS  
PRESIDENTE**

---

**CPC. JORGE NICOLAS QUISPE CALLO  
SECRETARIO**

---

**CPC. FRANK EFRAIN BLANCO MAMANI  
MIEMBRO**

---

**Mgr. EMILIO CONDORI IQUISE  
ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por la oportunidad que me ha concedido de aprender, junto a personas tan especiales para mí.

Agradecimiento aquellas personas que de algún modo han colaborado con su tiempo y paciencia a través de sus conocimientos, que contribuyeron al enriquecimiento de este trabajo.

A mi madre en el cielo y a mi padre, por la educación, consejo y paciencia, que me permite culminar con éxito mi carrera.

## **DEDICATORIA**

Al todopoderoso y eterno Dios

A mis Señores padres y hermanos, por compartir mis alegrías e incentivarme a seguir adelante.

A todas aquellas personas, me que brindaron su apoyo y confianza a lo largo de mi carrera. Sinceramente muchas Gracias.

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector Turismo, rubro Hospedajes en el Distrito de Tacna. 2016 – 2017. La presente investigación fue descriptiva, y para efectuarla se escogió una población de 15 microempresas del sector rubro Turismo, en la cual se aplicó un cuestionario de 40 preguntas, utilizando la técnica tipo encuesta, teniendo los resultados siguientes: En referencia a los empresarios: El 100% son adultos, el 67% tienen estudios superiores universitarios concluidos y el 53% son casados. En referencia a las características: El 34% están en el rubro y sector hace más de 3 años, el 100% afirma que su empresa es formal, el 54% tienen de uno a más de 3 trabajadores estables y el 100% fueron creados con el fin de obtener ganancias. En referencia al financiamiento: El 20% fue financiado con capital propio el 80% recibieron créditos financieros de terceros para su negocio siendo el 33% del sistema bancario, en el año 2016 el 20% fue a largo plazo. En referencia a la capacitación: El 53% si recibieron capacitación para el otorgamiento del crédito, el 47% ha recibido un curso de capacitación. En referencia a la rentabilidad: El 80% considera que el financiamiento otorgado si ha mejorado la rentabilidad de sus empresas, el 86% expresaron que la capacitación ha mejorado la rentabilidad de la empresa y el 93% expresaron que la rentabilidad de sus empresas si mejoro en los 2 últimos años.

Palabra clave: Financiamiento, capacitación, rentabilidad y MYPEs.

## **ABSTRACT**

The present research had as general objective, describe the main characteristics of financing, training and profitability of micro and small enterprises in the Tourism Sector Hospedajes sector in the District of Tacna. 2016 - 2017. The research was descriptive, to carry out a population sample of 15 micro, from a population of 15 companies in the tourism sector and category mentioned, to whom a questionnaire of 40 questions was applied, using the technique chosen survey , with the following results: For employers: 100% are adults, 67% had completed university studies and 53% are married. Regarding the characteristics: 34% are in the business and industry over 3 years, 100% say that your company is formal, 54% have one to more than 3 permanent workers and 100% were created with purpose of profit. On financing: 20% was financed with 80% equity received financial loans from third parties for their business being 33% of the banking system in 2016, 20% was long term. Regarding training: 53% if they were trained for the granting of credit, 47% received a training course. Regarding profitability: 80% believe that the financing granted if it has improved the profitability of their businesses, 86% said that training if it has improved the profitability of the company and 93% said that the profitability of their businesses if I improve in the last 2 years

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

# CONTENIDO

	Pág.
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>01</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b>	<b>06</b>
2.1 Antecedentes.	06
2.2 Bases Teóricas.	19
2.3 Teorías del Financiamiento.	30
2.4 Teorías de la Capacitación.	36
2.5 Teorías de la Rentabilidad.	39
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>45</b>
3.1 Tipo y Nivel de Investigación.	45
3.2 Diseño de la Investigación.	45
3.3 Población y Muestra.	46
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	46
3.5 Definición y Operacionalización de las Variables	48
3.6 Plan de análisis	49
3.7 Matriz de Consistencia	49
3.8 Principios Éticos	51
<b>IV. RESULTADOS.</b>	<b>52</b>
4.1 Resultados.	52
4.2 Análisis de los Resultados.	57
<b>V. CONCLUSIONES.</b>	<b>64</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.</b>	<b>66</b>
Aspectos complementarios.	<b>67</b>
Referencias bibliográficas.	67
<b>Anexos.</b>	
Anexo No. 01 Encuesta.	71
Anexo No. 02 Tablas	74
Anexo No. 03 MYPEs	117

## Índice de Cuadros

	Pag
Cuadro 1. Respecto a los Empresarios	52
Cuadro 2. Respecto a las Mypes	52
Cuadro 3. Respecto al Financiamiento.	53
Cuadro 4. Respecto a la Capacitación	55
Cuadro 5 Respecto a la Rentabilidad.	56



## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Pag.</b>
Tabla 01	Edad de los representantes legales de las MYPEs	74
Tabla 02	Sexo de los representantes legales de las MYPEs	75
Tabla 03	Grado de instrucción de los representantes de la MYPEs	76
Tabla 04	Estado civil de los representantes legales	78
Tabla 05	Profesión u ocupación de los representantes legales	79
Tabla 06	Tiempo que se dedica al sector y el rubro empresarial	80
Tabla 07	Formalidad de la Mypes	81
Tabla 08	Número de trabajadores permanentes de la Mypes	82
Tabla 09	Número de trabajadores eventuales de la Mypes	83
Tabla 10	Motivos de formación de las Mypes	84
Tabla 11	financiación de su actividad productiva	85
Tabla 12	Si el financiamiento es de terceros, de qué tipo de entidades financieras ha obtenido los créditos	86
Tabla 13	Nombre de la institución y que tasa de interés paga	87
Tabla 14	Qué entidades financieras otorga mayores facilidades para la Obtención del crédito	88
Tabla 15	En el año 2016 cuantas veces solicito crédito	89

Tabla 16	En el año 2016, a qué entidad financiera solicito crédito	90
Tabla 17	En el año 2016, a qué tiempo fue el crédito solicitado	91
Tabla 18	En el año 2016, qué tasa de interés pago	92
Tabla 19	En el año 2016, los créditos otorgados fueron en los montos solicitados	93
Tabla 20	En el año 2016, cuánto es el monto del crédito solicitado	94
Tabla 21	En el año 2017, cuantas veces solicito crédito	95
Tabla 22	En el año 2017, a qué entidad financiera solicito crédito	96
Tabla 23	En el año 2017, a qué tiempo fue el crédito solicitado	97
Tabla 24	En el año 2017, qué tasa de interés pago	98
Tabla 25	En el año 2017, los créditos otorgados fueron en los montos solicitados	99
Tabla 26	cuánto es el monto del crédito solicitado el 2017	100
Tabla 27	cuál es la inversión del crédito financiero que obtuvo	102
Tabla 28	Recibió capacitación para el otorgamiento del crédito financiero	103
Tabla 29	Cursos de capacitación en los últimos dos años	104
Tabla 30	Qué tipo de cursos participo usted	105
Tabla 31	El personal de su empresa, ha recibido algún	106

	tipo de capacitación	
Tabla 32	Cuántos cursos de capacitación recibió	107
Tabla 33	En qué años recibió más capacitación	108
Tabla 34	La capacitación como empresario es una inversión	110
Tabla 35	La capacitación como empresario es relevante en la empresa	111
Tabla 36	En qué temas se capacitaron sus trabajadores	112
Tabla 37	El financiamiento otorgado ha mejorado la Rentabilidad de su Empresa	113
Tabla 38	La capacitación ha mejorado la rentabilidad de su empresa	114
Tabla 39	La rentabilidad de su empresa ha mejorado en los últimos 120 dos años	115
Tabla 40	La rentabilidad de su empresa ha disminuido en los últimos dos años	116

## ÍNDICE DE GRAFICOS

		<b>Pag</b>
Grafico 01	Distribución porcentual de la edad de los representantes	74
Grafico 02	Distribución porcentual sexo de los representantes	75
Grafico 03	Distribución porcentual grado de instrucción de los representantes	77
Grafico 04	Distribución porcentual estado civil de los representantes	78
Grafico 05	Distribución porcentual Profesión u ocupación de los representantes	79
Grafico 06	Distribución porcentual Tiempo dedicado al sector y el rubro empresarial	80
Grafico 07	Distribución porcentual Formalidad de la Mypes	81
Grafico 08	Distribución porcentual de trabajadores permanentes de la Mypes	82
Grafico 09	Distribución porcentual Número de trabajadores eventuales de la Mypes	83
Grafico 10	Distribución porcentual Distribución porcentual Motivos de formación de las Mypes	84
Grafico 11	Distribución porcentual financiación de su actividad productiva	85
Grafico 12	Distribución porcentual Si el financiamiento es de terceros, de qué tipo de entidades financieras ha obtenido los créditos	86
Grafico 13	Distribución porcentual Nombre de la institución y que tasa de interés paga	87
Grafico 14	Distribución porcentual Qué entidades financieras otorga mayores facilidades para la obtención del crédito	88
Grafico 15	Distribución porcentual año 2016 cuantas veces solicito crédito	89
Grafico 16	Distribución porcentual l año 2016, a qué entidad	90

	financiera solicito crédito	
Grafico 17	Distribución porcentual año 2016, a qué tiempo fue el crédito solicitado	91
Grafico 18	Distribución porcentual año 2016, qué tasa de interés pago	92
Grafico 19	Distribución porcentual año 2016, los créditos otorgados fueron en los montos solicitados	93
Grafico 20	Distribución porcentual año 2016, cuánto es el monto del crédito solicitado	94
Grafico 21	Distribución porcentual año 2017, cuantas veces solicito crédito	95
Grafico 22	Distribución porcentual año 2017, a qué entidad financiera solicito crédito	96
Grafico 23	Distribución porcentual año 2017, en qué tiempo fue el crédito solicitado	97
Grafico 24	Distribución porcentual año 2017, qué tasa de interés pago	98
Grafico 25	Distribución porcentual año 2017, créditos otorgados fueron en los montos solicitados	100
Grafico 26	Distribución porcentual año 2017, l monto del crédito solicitado	101
Grafico 27	En que fue invertido el crédito financiero que obtuvo	102
Grafico 28	Distribución porcentual Recibió capacitación para el otorgamiento del crédito financiero	103
Grafico 29	Distribución porcentual Cursos de capacitación en los últimos dos años	104
Grafico 30	Distribución porcentual Qué tipo de cursos participo usted	105
Grafico 31	Distribución porcentual El personal de su empresa, ha recibido algún tipo de capacitación	107
Grafico 32	Distribución porcentual Cuántos cursos de capacitación recibió	108
Grafico 33	Distribución porcentual En qué años recibió	109

	más capacitación	
Grafico 34	Distribución porcentual La capacitación como empresario es una inversión	110
Grafico 35	Distribución porcentual La capacitación como empresario es relevante en la empresa	111
Grafico 36	Distribución porcentual temas de capacitación sus trabajadores	112
Grafico 37	Distribución porcentual financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su empresa	113
Grafico 38	Distribución porcentual La capacitación ha mejorado la rentabilidad de su empresa	114
Grafico 39	Distribución porcentual La rentabilidad ha mejorado en los últimos dos años	115
Grafico 40	Distribución porcentual La rentabilidad ha disminuido en los últimos dos años	116

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad describir la caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo rubro hospedajes del Distrito de Tacna, 2016 - 2017.

El financiamiento está valorizado mayormente, por los recursos con los que cuentas para iniciar tu negocio, o aquellos necesarios para satisfacer los requerimientos durante el ciclo operativo, resultan insuficientes para cubrir la demanda o tus propias necesidades de expansión. En los últimos años se han incrementado las instituciones financieras formales que atienden las necesidades de dinero para las personas emprendedoras. Estas comprenden a los Bancos y Financieras orientadas a la pequeña y microempresa, Cajas Municipales y Cajas Rurales, Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYMES) y al Fondo de Garantía para Prestamos a la Pequeña Industria (FOGAPI).

La capacitación es un factor muy primordial que proporciona a los empleados mejoras en sus competencias profesionales y capacidades interpersonales que les permite tener oportunidades para su crecimiento en la empresa. Existen empresas para las cuales la capacitación de un empleado es un proceso continuo que comienza desde la inducción. Así, las hay quienes llaman "capacitación de inducción" a este primer paso, en el cual dan a conocer al nuevo colaborador los principios, las políticas y procedimientos, los sistemas de calidad empleados, la cultura organizacional, sus derechos y obligaciones, el entorno en el cual van a trabajar, etc. (ESAN, 2016).

La rentabilidad de una empresa puede evaluarse comparando el resultado final y el valor de los medios empleados para generar dichos beneficios. No obstante, la capacidad de generar las utilidades dependerá de los activos que dispone la empresa en la ejecución de sus operaciones, autofinanciados por los aportes de los accionistas (patrimonio) y/o por terceros (deudas) que implican algún costo de oportunidad, priorizados por la escasez de recursos lo cual se toma en cuenta para su evaluación.

En la actualidad las Mypes representan un sector de vital importancia para la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas (Mypes, 2013). Según datos del Ministerio de Trabajo, las Mypes brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú, su importancia se basa en que:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingresos.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.



El presente trabajo de investigación de las Mypes busca recolectar información por medio de la encuesta realizada para obtener de ella datos necesarios que nos pueda servir de ayuda para conocer más de cerca a las MYPES y poder conocer así este rubro del Distrito de Tacna.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo rubro hospedaje en el distrito de Tacna, periodo 2016-2017?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad, de las micro y pequeñas empresas del sector turismo rubro hospedaje en el distrito de Tacna, periodo 2016-2017

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales en las MYPES en el distrito de Tacna.
2. Describir las principales características de las MYPES en el distrito de Tacna.
3. Describir las principales características del financiamiento de las MYPES del sector turismo, rubro hospedaje en el distrito de Tacna.
4. Describir las principales características de la capacitación de las MYPES del

sector turismo, rubro hospedaje en el distrito de Tacna.

5. Describir las principales características de la rentabilidad de las MYPEs del sector turismo, rubro hospedaje en el distrito de Tacna.

El desarrollo del presente trabajo se justifica en el sentido que se necesita complementar el conocimiento y de los propietarios o gerentes encargados de la dirección de las MYPE's de la Región de Tacna, quienes, si bien es cierto, cuentan con intuición, habilidad y conocimiento de un mercado, desconocen totalmente la teoría financiera y esto los perjudica tremendamente porque sus empresas no crecen por la falta de conocimiento, pues con el conocimiento podrían multiplicar sus ingresos y crearían más empleo, mejor calidad de trabajo, mejor remuneración y sirve de herramienta de gestión para los empresarios.

Así mismo es importante porque nos permitirá conocer a nivel exploratorio y descriptivo la relación del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo rubro hospedajes en el distrito de Tacna, en el periodo 2016-2017; es decir, nos permitirá conocer las principales características del rubro anterior mencionado; la investigación también se justifica porque nos permitirá tener ideas mucho más acertadas de cómo opera el financiamiento así como la capacitación en el accionar de las micro y pequeñas empresas del sector en estudio.

Finalmente el desarrollo del presente trabajo se justifica en el sentido que se

necesita complementar la formación de los propietarios o gerentes encargados de la Dirección de las MYPE's de la Región de Tacna, quienes, si bien es cierto, cuentan con intuición, habilidad y conocimiento de un mercado, desconocen totalmente la teoría financiera y esto los perjudica tremendamente porque sus empresas no crecen por la falta de conocimiento, pues con el conocimiento podrían multiplicar sus ingresos y crearían más empleo, mejor calidad de trabajo, mejor remuneración y sirve de herramienta de gestión para los empresarios, también servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores; ya sean productivos o de servicio en el Distrito de Tacna y en otros ámbitos geográficos de la Región y del País.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Resulta evidente la necesidad de fomentar el desarrollo de las MYPE's en nuestro país, pues esto permitiría a su vez el logro de objetivos más amplios como el crecimiento económico, una estructura económica más flexible y el alivio de la pobreza, ya que en este tipo de empresas se ubican los negocios de muchos hogares humildes y son de unas de sus principales fuentes de empleo.

**Zapata L. (2004)**, investigó cómo se genera el conocimiento en las pequeñas y medianas empresas de las tecnologías de la información y cómo se transfiere el conocimiento en dichas empresas. En una primera fase de investigación cualitativa analizó cuatro empresas del sector de tecnologías de la información del área metropolitana de Barcelona-España con el objetivo de elaborar el marco teórico en que se basa la investigación cuantitativa. Y en la segunda fase encuestó a 11 pequeñas empresas y 4 medianas empresas. Llegando a la conclusión que las pequeñas y medianas empresas consideran que el conocimiento organizativo les permite ampliar, modificar y fortalecer su oferta de productos y servicios; toma de base la filosofía de una de las empresas en la que expresa: somos conscientes de que nuestro sector es un sector continuamente cambiante, se tiene que estar constantemente desaprendiendo y aprendiendo de nuevo. Las reglas y los esquemas se rompen continuamente por lo que puedes quedarte con un mismo esquema porque ese

esquema dentro de un año ya no funcionará. Por lo que colige el investigador en lo siguiente: en la MYPEs debe existir una cultura organizativa abierta, es decir, que permita al Director General alentar a los empleados a compartir su conocimiento y que facilite la comunicación entre los miembros de la empresa como fuente de creación interna de conocimiento. Otra de las conclusiones fue que el único atributo del conocimiento que facilita sus transferencia es la facilidad de enseñanza, es decir un entrenamiento, capacitación y monitoreo constante.(11)

**Vargas, M. (2005)**, evaluó los factores que afectan el desarrollo de la mediana empresa en Lima Metropolitana, precisando el papel del financiamiento, sus instrumentos y mecanismos, de acuerdo a su realidad y necesidades. Asimismo estudió cómo mejorar la intervención de los diversos factores que se oponen al desarrollo de la eficiente formación y capacitación de los recursos humanos, como también la obsolescencia de los equipos e instalaciones, así como un adecuado mantenimiento, todos estos factores atentan contra una mayor eficiencia de la producción, dificultando el desarrollo de la mediana empresa en Lima Metropolitana. (12)

**Bazán J. (2006)**, en su trabajo de investigación titulada “demanda de crédito en las MYPEs industriales de la ciudad de Leoncio Prado” durante el año 2003 los créditos fueron de 9’630,000 nuevos soles, de los cuales el mayor porcentaje estuvo destinado al sector comercial con el 49% y el 28% al sector industrial. El ratio colocaciones depósitos tuvo una tendencia creciente de 0.27 a

0.48 nuevos soles durante el año 2,001 al 2,003. Sin embargo a nivel nacional el promedio del ratio colocaciones depósitos fue de 0.83 nuevos soles. La demanda de créditos con las variables de estudio rentabilidad y riesgo del micro y pequeño empresario, en el cual el modelo presento un coeficiente de determinación del 83.64% es decir las variaciones en la demanda de créditos es explicada principalmente por la rentabilidad y el riesgo del inversionista, la prueba Durbin Watson es de 1.82, es decir no existe una correlación entre las variables. La prueba Individual T de Student permitió demostrar que la variable más importante o significativa que explicaba la demanda de créditos fue la rentabilidad de la micro o pequeña empresa. La Prueba permitió verificar la incidencia altamente significativa, pues tienen probabilidades cercanas a cero. La mayor parte de las MYPEs tenían una rentabilidad que oscilaba entre el 1 al 10%; el 15% de las MYPEs no tenían rentabilidad pero seguían funcionando y el 20% tenían una rentabilidad del 21 al 30%.(13)

**Reyna R. (2007)**, en un estudio sobre la incidencia del financiamiento y la capacitación en la micro y pequeñas empresas del sector Comercio estaciones de servicio de combustible en el distrito de Nuevo Chimbote, llega a las siguientes conclusiones:

- a) La edad promedio de los conductores de las micro y pequeñas empresas fue de 50 años.
- b) En cuanto al sexo del representante legal, el 100% está representado por el sexo masculino.
- c) En cuanto al grado de instrucción, el 66.7% tienen estudios secundarios, y el

33.3% tienen estudios superiores.

- d) En cuanto al financiamiento el monto promedio del micro crédito fue de s/ 24,111. Las entidades financieras más solicitadas fueron el sector comercial con el 100%. Puntualizando, el Banco de Crédito fue solicitado 5 veces (55.6%) y el Banco Continental 4 veces (44.4%). En relación al destino del crédito financiero, el 66.7% respondieron que era para capital de trabajo y el 33.3% para activos fijos. En lo que respecta al crédito y la rentabilidad, el 100% de Mypes que utilizaron crédito financiero tuvieron mejores utilidades.
- e) En lo que se refiere a la capacitación, el 66.7% sí recibió capacitación y el 33.3% no. Los tipos de cursos más solicitados sobre capacitación fueron: Sobre recursos humanos 66.7%, marketing 55.6%, seguridad 55.6%, manejo empresarial 44.4% e inversiones 11.1%. (14)

**Vásquez, F. (2007)**, en un estudio en el sector turismo rubro restaurantes, hoteles y agencias de viaje del distrito de Chimbote llega a las siguientes conclusiones:

- a) La edad promedio de los representantes legales de las Mypes encuestadas fue de 42 años y el 54 % fueron del sexo masculino.
- b) En la muestra estudiada predomina la instrucción superior universitaria.
- c) El 72% de los Mypes del sector turismo estudiadas tienen más de 3 años de antigüedad, destacando el rubro hoteles con 94.7%.
- d) Tomando en cuenta el promedio, los máximos y mínimos, podemos afirmar que en la muestra estudiada, el rubro hoteles es estrictamente microempresa (bajo el criterio de número de trabajadores). En cambio, en los rubros agencias

de viajes y restaurantes hay una mezcla de micro y pequeña empresa.

- e) En los rubros restaurantes y hoteles la tendencia a solicitar crédito a las entidades financieras formales fue creciente. En cambio, en el rubro agencias de viaje la tendencia fue decreciente.
- f) En los rubros restaurantes y hoteles la tendencia de otorgamiento de créditos también fue creciente; en cambio, en el rubro de agencias de viaje la tendencia fue decreciente.
- g) La tendencia de los montos de créditos otorgados y recibidos ha sido creciente en los rubros restaurantes y hoteles; en cambio, en el rubro agencias de viaje la tendencia ha sido decreciente.
- h) Las MYPEs del sector turismo estudiadas, recibieron créditos financieros en mayor proporción del sistema bancario que del sistema no bancario.
- i) Los créditos recibidos por las MYPEs estudiadas han sido invertidos en mayores proporciones en: mejoramiento y ampliación de locales, capital de trabajo y activos fijos.
- j) El 60% de las MYPEs encuestadas manifestaron de que las políticas de atención de créditos han incrementado la rentabilidad de dichas MYPEs.
- k) También, el 60% de las MYPEs encuestadas percibieron que el crédito financiero contribuyó al incremento de la rentabilidad empresarial.
- l) Asimismo, el 57% de las MYPEs estudiadas manifestaron que el crédito financiero incrementó la rentabilidad en más del 5%, destacando el intervalo de más de 30%, con 16%.
- ll) Sólo el 38% de las MYPEs estudiadas recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito, destacando los hoteles y las agencias de viajes.



- m) Asimismo, de las MYPEs analizadas solamente el 32% recibieron una capacitación antes del otorgamiento del crédito.
- n) En cuanto a los cursos recibidos en la capacitación, destacan los cursos sobre inversión del crédito financiero y marketing empresarial.
- ñ) En el 48% de las MYPEs estudiadas, su personal ha recibido alguna capacitación, destacando el rubro hoteles con 73.7%.
- o) En el 42% de las MYPEs encuestadas, su personal ha recibido una capacitación, destacando también el rubro hoteles con 68.4%.
- p) La tendencia de la capacitación en la muestra de las MYPEs estudiadas fue creciente, destacando el rubro de hoteles.
- q) El 68% de la muestra estudiada indica que las capacitaciones recibidas por su personal ha sido considerada como una inversión, destacando las agencias de viaje con 100% y los hoteles con 94.7%.
- r) El 60% de las MYPEs del sector turismo estudiadas considera que las capacitaciones a su personal fue relevante, destacando el rubro hoteles con 89.5%.
- s) El 54% de la muestra analizada han recibido capacitación en prestaciones de mejor servicio al cliente.
- t) El 60% de los restaurantes estudiados consideran que la principal causa de la demanda de su servicio fue el sabor.
- u) El 47.4% de los hoteles estudiadas consideran que las principales causas de la demanda de su servicio fueron la publicidad y el precio. (15)

**Sagastegui M. (2010)**, en un estudio en el sector servicios del Distrito de Chimbote llega a las siguientes conclusiones:

**Respecto a los empresarios:**

- a) La de edad promedio de los representantes legales de las MYPE's encuestados es de 41 a 67 años.
- b) El 66.7% de los representantes legales encuestados es del sexo femenino.
- c) El 33.3% de los empresarios encuestados tiene grado de instrucción superior no universitaria y universitaria respectivamente.

**Respecto al financiamiento:**

- a) El 33.4% de las MYPE's encuestadas recibieron créditos financieros en el año 2008; en cambio en el año 2009 sólo el 16.7% recibieron crédito.
- b) El 33.4% de las MYPE's encuestadas dijeron que obtuvieron crédito del sistema no bancario.
- c) La tasa de interés que cobró la Caja Municipal fue 8.38% mensual, no se especifica qué tasa de interés cobró Credichavín.
- d) El 100% de las MYPE's que recibieron crédito invirtieron dicho crédito en el mejoramiento y/o ampliación de sus locales y el 50% dijeron que invirtieron en activos fijos y capital de trabajo, respectivamente.
- e) El 33.3% de los representantes legales de las MYPE's encuestados dijeron que el microcrédito financiero sí contribuyó al mejoramiento de la rentabilidad de sus empresas y el 66.7% no respondieron.
- f) El 16.3% de los representantes legales de las MYPE's encuestadas dijeron que la rentabilidad de sus empresas se incrementó en 5% y 15% respectivamente.

**Respecto a la capacitación:**

- a) El 50% de los empresarios encuestados dijeron que sí recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito y el 50% dijeron que no recibieron capacitación.
- b) El 33.3% de los empresarios encuestados manifestaron que recibieron capacitación una vez, dos veces y más de cuatro veces, respectivamente.
- c) El 66.66% de los empresarios encuestados que recibieron capacitaciones, dijeron que los capacitaron en el curso de inversión del crédito financiero y el 33.33% dijeron que recibieron capacitaciones en los cursos de marketing empresarial y en atención al cliente, respectivamente.

**Respecto a las MYPE's, los empresarios y los trabajadores:**

- a) El 100% de los representantes legales de las MYPE's encuestados dijeron tener más de 3 años en la actividad empresarial (rubro de pollerías).
- b) El 33.33% de los empresarios dijeron que tienen entre 1 a 10 trabajadores, el 33.33% dijeron que tienen entre 21 a 25 trabajadores.
- c) El 66.7% de los representantes legales de las MYPE's encuestados dijeron que sus trabajadores sí fueron capacitados.
- d) El 50% de los representantes legales de las MYPE's encuestados dijeron que sus trabajadores recibieron una capacitación y el 25% dijeron que sus trabajadores recibieron tres y más cursos de capacitación respectivamente.
- e) El 83% de los representantes legales de las MYPE's encuestados dijeron que la capacitación si es una inversión y el 17% dijeron que no es una inversión.
- f) El 83% de los representantes legales de las MYPE's encuestados dijeron que la capacitación si es relevante para la empresa y el 17% dijeron que no es

relevante.

- g) El 75% de los representantes legales de las MYPE's encuestados dijeron que sus trabajadores fueron capacitados en atención al cliente y el 25% dijeron que se capacitaron en aspectos sanitarios.

**Respecto a la rentabilidad empresarial:**

- a) El 83% de los representantes legales de las MYPE's encuestados dijeron que la capacitación sí mejoró la rentabilidad de sus empresas y el 17% dijeron que no.
- b) El 100% de los representantes legales de las MYPE's encuestados dijeron que la rentabilidad de sus empresas sí mejoró.
- c) El 100% de los representantes legales de las MYPE's encuestados dijeron que la rentabilidad de sus empresas no disminuyeron. (16)

**Trujillo M. (2010)**, en su estudio en el sector industrial rubro confecciones de ropa deportiva de la Provincia de Arequipa, llega a las siguientes conclusiones:

**Respecto a los empresarios:**

- a) La edad de los representantes legales de las MYPE's encuestadas que más predomina es la que fluctúa en el rango de 45 a 64 años con un 55 %.
- b) El 65% de los representantes legales encuestados son de sexo masculino.
- c) El 40% de los empresarios encuestados tienen el grado de instrucción Técnica Superior y la universitaria respectivamente.

**Respecto al financiamiento:**

- a) El 75% de las MYPE's encuestadas solicitó y obtuvo un crédito para su negocio

ver tabla (4).

- b) El 55% de las MYPE's encuestadas recibieron créditos financieros en el año 2008; en cambio en el año 2009 tuvo un ligero descenso a un 45% que recibieron crédito.
- c) El 100% de las MYPE's encuestadas que; accedieron a un crédito financiero indicaron que les fue oportuno para su negocio.
- d) El 65% de las MYPE's encuestadas manifestaron que solicitaron el crédito está de acuerdo y consideran el monto suficiente, el 10% indica que el monto desembolsado por las entidades financieras fue suficiente.
- e) El 100% de las MYPE's encuestadas que obtuvieron un crédito financiero lo hicieron a través del sistema no bancario.
- f) En lo que respecta a las entidades no bancarias la que más destaca por la preferencia es la Caja Municipal de Arequipa con un 25%.
- g) La tasa de interés mensual que más predomina es la que oscila en el rango de 3 a 5%; un 15% desconoce la tasa de interés pagada.
- h) El 55% de las MYPE's que recibieron crédito invirtieron dicho crédito en capital de trabajo, el 15% en activos fijos y un 5% en otros relacionados al giro del negocio.
- i) El 45% de los representantes legales de las MYPE's encuestados dijeron que el microcrédito financiero sí contribuyó al mejoramiento de la rentabilidad de sus empresas, el 30% no respondieron por desconocimiento.
- j) El 20% de los representantes legales de las MYPE's encuestadas dijeron que la rentabilidad de sus empresas se incrementó en 5%, el 25% indicó una rentabilidad de 10%, 15% y 20% respectivamente.

**Respecto a la capacitación:**

- a) El 60% de los empresarios encuestados dijeron que no recibieron capacitación previa antes del otorgamiento de dicho crédito y el 15% dijeron que sí recibieron capacitación.
- b) El 70% de los empresarios encuestados que recibieron capacitación, lo hicieron en cursos de marketing empresarial 30%, manejo empresarial 15%, inversión del crédito financiero 5%.
- c) El 70% de encuestados que tuvieron capacitación opinó que si mejoró la competitividad de su negocio.

**Respecto a las MYPE's, los empresarios y los trabajadores:**

- a) El 100% de los representantes legales de las MYPE's encuestados dijeron tener más de 3 años en la actividad empresarial (rubro de confecciones ropa deportiva).
- b) El 70% de los empresarios dijeron que tienen de 1 a 3 trabajadores, el 30% dijeron que tienen de 4 a 8 trabajadores.
- c) El 85% de los empresarios encuestados tienen por objetivo el de generar ingresos para la familia, el 10% para maximizar ganancias y un 5% dar empleo a la familia.
- d) El 85% de los representantes legales de las MYPE's encuestados dijeron que sus trabajadores no recibieron ningún curso de capacitación.
- e) El 15% de los representantes legales de las MYPE's encuestados dijeron que sus trabajadores recibieron los cursos de capacitación en el año 2009.
- f) El 60% de los representantes legales de las MYPE's encuestados dijeron que consideran que la capacitación de su personal es relevante para su empresa y el

40% dijeron que no es relevante.

- g) El 15% de los representantes legales de las MYPE's encuestados que dijeron que sus trabajadores fueron capacitados lo hicieron, el 5% en prestación de mejor servicio al cliente y el 10% en otros servicios afines al negocio.
- h) El 90% de los representantes legales considera que la capacitación si mejora la rentabilidad de su empresas y el 10% dijeron que no.

**Respecto a la rentabilidad empresarial:**

- a) El 50% de los representantes legales de las MYPE's encuestadas dijeron que la rentabilidad de su empresa ha mejorado, el 30% indica que no y un 20% no opina.
- b) El 75% de los representantes legales de las MYPE's encuestadas dijeron que la rentabilidad de sus empresas no ha disminuido, el 20% indicó que si disminuyo y el 5% se abstiene de opinar.
- c) El 75% de los representantes legales de las MYPE's encuestadas opinan que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por el financiamiento obtenido, el 25% no opina ya que no obtuvo un financiamiento.(17)

**Hoteles y Cubiertos. (2015)**, Se estima que el 40% de ocupación de habitaciones de hostales y hospedajes son por concepto de turismo emprendedor. De personas que de diversas regiones del país que viajan continuamente a realizar viajes por motivos de negocios.

- Los principales sectores económicos involucrados en este turismo empresarial están el comercio, la agroindustria, la minería, la ganadería y los servicios empresariales.
- Este turismo ha dinamizado las economías al interior del país y ha hecho que se generen relaciones comerciales entre regiones sin necesidad de que Lima sea el “paso obligado” para la generación de negocios. Esto propicia el fortalecimiento económico y social del país.
- Por ejemplo, mucho de los emprendedores del país están trabajando con miras a generar relaciones comerciales aprovechando los Tratados de Libre comercio con Estados Unidos y Europa.
- Tal será la demanda de hospedajes por este motivo, que apunta a tener un crecimiento sostenido de 30% anual para el próximo lustro, que muchos de los hostales al interior del país que habían sido construidos bajo un esquema de negocio de estadía por horas o para turismo de ocio, están variando su oferta por la llegada de emprendedores que vienen cada semana o 15 día a hacer negocios en el lugar. Inclusive cambiando su infraestructura para satisfacer la demanda: Salitas de reunión, servicio telefónico y salas de eventos.
- Asimismo, en el corto y mediano plazo con miras a satisfacer la demanda de turismo en el próximo lustro, como por ejemplo para los Juegos Panamericanos a realizarse el 2019, si no se toman las medidas necesarias habrá un déficit de 5000 habitaciones en el país.



- Por ello en la Feria Hoteles y cubiertos 2013 todos los dueños de hoteles pueden encontrar lo último en infraestructura y proveeduría para consolidar sus negocios y hacer frente a esta gran demanda hotelera que se avizora en el próximo lustro

Según el reciente estudio realizado por Hoteles y Cubiertos 2015, el Perú tendrá una inversión en el sector Hotelero de US\$ 1,761 millones para el año 2015, siendo la zona centro del país, específicamente Lima y Huaraz, la que concentra el 40% de este monto (US\$ 697.56 millones); en segundo lugar está la zona norte del país, Loreto, Piura, Chiclayo y Tumbes, con 32% (US\$ 566.33 millones); y la zona sur, que registra el 28% (US\$497.60) de estas inversiones a ejecutarse en Cusco, Arequipa, Puno, Puerto Maldonado, Paracas, Moquegua y Tacna.(18)

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Guía Tributaria.SUNAT (2013), Ley N° 30056 - que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial**

Con fecha 02 de julio 2013 se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Ley N° 30056, la misma que incorpora importantes modificaciones a diversas leyes en el ámbito tributario, laboral y otras disposiciones legales de carácter general con el objeto de determinar medidas para facilitar la inversión privada, impulsar el desarrollo y el crecimiento empresarial en nuestro país, bajo el esquema siguiente:

1. Eliminación de barreras burocráticas a la actividad empresarial,
2. Medidas para la simplificación administrativa del régimen especial de recuperación anticipada del IGV,
3. Simplificación de autorizaciones municipales para propiciar la inversión en materia de servicios públicos y obras públicas de infraestructura,
4. Medidas para facilitar la calificación de proyectos de habilitación urbana y de edificación,
5. Medidas para la agilización de mecanismos de obras por impuestos,
6. Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial,
7. Medidas de apoyo a la gestión y al desarrollo productivo empresarial, y
8. Medidas tributarias para la competitividad empresarial.

Cabe hacer mención que las barreras burocráticas son aquellos actos o disposiciones necesarias para ejercer control por parte de la Administración de las actividades de los entes que participan en el mercado. Es decir, si bien constitucionalmente existe un derecho de los privados a participar libremente en el mercado, dicha actividad de ninguna manera podría ser irrestricta e ilimitada. Así, la Administración crea ciertos requisitos o limitaciones necesarios para participar en el mercado, en tanto debe protegerse el interés social. Por ejemplo, constituye barrera burocrática la necesidad de contar con autorizaciones o licencias, para lo cual deberán cumplirse con presentar los documentos necesarios y el pago de las tasas correspondientes.

## **A continuación presentamos una síntesis de la ley MYPES:**

### **En el aspecto tributario**

Se modifica el Decreto Legislativo N° 973 simplificando el régimen de recuperación anticipada del Impuesto General a las Ventas y dispone que mediante Resolución Ministerial del sector competente se aprobará a las personas naturales o jurídicas que califiquen para el acogimiento a este régimen, así como los bienes, servicios y contratos de construcción que permitirán la recuperación anticipada del IGV para cada convenio; recordemos que anteriormente debía ser aprobado por Resolución Suprema refrendada por el Ministro de Economía y Finanzas, lo que hacía más engorroso el trámite correspondiente.

Asimismo, se modifica la Ley del Impuesto a la Renta en lo que se refiere a la forma de llevar la contabilidad de acuerdo a los ingresos brutos anuales del perceptor de rentas de tercera categoría, así como los requisitos para deducir tributariamente los gastos en proyectos de investigación científica, tecnológica e innovación, sea que estén o no vinculados al giro de negocio de la empresa de acuerdo a lo que se establezca en el reglamento. Se norma los requisitos para que las micro, pequeñas y medianas empresas que se encuentren en el régimen general tengan derecho a un crédito tributario por los gastos de capacitación que realicen en favor de sus trabajadores, siempre que dicho gastos no excedan del 1% de su planilla anual.

Además se modifica el Decreto Legislativo 937, Ley del Nuevo Régimen Único Simplificado, permitiendo que puedan acogerse a éste las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, siempre que cumplan con los requisitos establecidos en dicha norma.

Finalmente, se transfiera a la SUNAT la administración del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) creado por Decreto Supremo 008-2008-TR. Cabe indicar que las microempresas que se inscriban en el REMYPE gozarán de amnistía durante los tres primeros ejercicios contados a partir de su inscripción, respecto de las sanciones correspondientes a las infracciones previstas en los numerales 1, 3, 5 y 7 del artículo 176 y el numeral 9 del artículo 174 del TUO del Código Tributario siempre que cumplan con subsanar la infracción.

### **En el aspecto laboral**

Se modifica el TUO de la Ley de Promoción de la MYPE que fuera aprobado por Decreto Supremo 007-2008-TR, que a partir de esta norma se denominará "Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial", la misma que ahora tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción, con el objeto de impulsar el

emprendimiento y permitir la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas.

Para incorporarse a este régimen las empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías en función a sus ventas anuales, nótese que se ha eliminado el factor de número de trabajadores como requisito:

- **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Se dispone que el régimen laboral especial es de naturaleza permanente y únicamente aplicable a la micro y pequeña empresa; además se establece un tratamiento especial en la inspección de trabajo, en materia de sanciones y de fiscalización laboral, para aquellas que se hayan acogido al régimen de la microempresa establecido en el Decreto Legislativo 1086.

Asimismo, se prorroga por tres (3) años el régimen especial de la microempresa creado mediante Ley 28015, Ley de Promoción y Formalización de la MYPE, sin perjuicio de que las microempresas, trabajadores y conductores pueda acordar por escrito durante dicha prórroga, su acogimiento al régimen laboral regulado en el Decreto Legislativo 1086. Dicho acuerdo debe presentarse ante la autoridad administrativa de trabajo dentro de los 30 días de suscrito.

### **Otras disposiciones de carácter general**

Se modifica la Ley de Organización y Funciones del INDECOPI otorgándole facultades sancionatorias con el objeto de impulsar la eliminación de barreras burocráticas a la actividad empresarial por parte de los funcionarios y entidades públicas. Asimismo se modifica e incorpora medidas para simplificar las autorizaciones municipales para propiciar la inversión en materia de servicios públicos y obras públicas de infraestructura y facilitar la calificación de proyectos de habilitación urbana y de edificación. Se modifica la Ley 29230 Ley que impulsa la Inversión Pública Regional y Local con Participación del Sector Privado con la finalidad de agilizar el mecanismo de obras por impuestos.

Además se dispone algunas medidas para apoyar la gestión de liquidez de las empresas, tales como el uso de la factura negociable en las operaciones de compraventa o prestación de servicios, así como el pronto pago por parte de las entidades del Estado por las contraprestaciones pactadas a favor de las micro y pequeñas empresas y de acuerdo a los plazos dispuestos por el reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. (19)

### **2.2.3 Factores de la Competitividad Empresarial según Porter**

#### **Factores de Oferta**

Es el conjunto de factores internos de la empresa que le permiten producir bienes y servicios, así como competir en el mercado.

Consiste en conocer el estado de factores como son:

- Producción: nivel, calidad, capacidad, crecimiento, certificación de procesos.
- Administración: eficiente, adecuada, procesos certificados
- Recursos Humanos: nivel educativo, capacitados, desarrollo de destrezas, trabajo en equipo, etc.
- Tecnología: actualizada, existe investigación y desarrollo, nuevos productos, procesos y/o servicios.

### **Factores de Demanda**

En este conjunto interesa conocer al mercado en aspectos como:

- Perfil del consumidor: gustos, preferencias, edad, frecuencia de consumo, status social y cultural, así como posibles cambios.
- Competencia: empresas rivales, sus precios y productos, así como innovaciones que realicen los primeros o la llegada de nuevos competidores.
- Participación en el mercado: qué porcentaje del mercado es ocupado por la empresa y cuál por la competencia.
- Distribución: la cobertura de los puntos de venta.
- Promoción y publicidad: las actividades para lograr elevar las ventas y/o ganar la preferencia de los clientes.
- Tendencias: cambio en las preferencias, gustos, exigencias, entre otras.

## **2.2.4 Tipología de las MYPES:**

### **a). MYPE de Acumulación**

Las MYPES de acumulación, tienen la capacidad de generar utilidades para mantener su capital original e invertir en el crecimiento de la empresa, tienen mayor cantidad de activos y se evidencia una mayor capacidad de generación de empleo remunerado.

### **b). MYPE de Subsistencia**

Las MYPES de subsistencia son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital, dedicándose a actividades que no requieren de transformación substancial de materiales o deben realizar dicha transformación con tecnología rudimentaria. Estas empresas proveen un “flujo de caja vital”, pero no inciden de modo significativo en la creación de empleo adicional remunerado.

### **c). Nuevos Emprendimientos**

Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. El plan nacional enfatiza el hecho que los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor y más deseable ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas.



### **2.2.5 Definiciones del financiamiento**

**Proinversion.gob.pe (2011)**, En términos generales, el financiamiento es un préstamo concedido a un cliente a cambio de una promesa de pago en una fecha futura indicada en un contrato. Dicha cantidad debe ser devuelta con un monto adicional (intereses), que depende de lo que ambas partes hayan acordado. (20).

**Definición.org. y Definicionabc.com (2011)**, Así mismo, es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, son generalmente sumas de dinero que llegan a manos de las empresas, o bien de algunas gestiones de gobierno y sirven para los recursos propios. (21).

**Perez L. Capillo (2011)**, es el dinero en efectivo que recibimos para hacer frente a una necesidad financiera y que nos comprometemos a pagar en un plazo determinado, a un precio determinado (interés), con o sin pagos parciales, y ofreciendo de nuestra parte garantías de satisfacción de la entidad financiera que le aseguren el cobro del mismo. (22).

**Financiamiento.answer.yahoo.com (2011)**, Finalmente, es el mecanismo que tiene por finalidad, obtener recursos con el menor costo posible y tiene como principal ventaja la obtención de recursos y el pago en años o meses posteriores a un costo de capital fijo. (23).

### **2.2.6 Definiciones de la capacitación**

**Sutton C. (2001)**, Capacitación del personal es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Es decir, es la preparación teórica que se les da al personal (nivel administrativo) con el objeto de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia. (24)

**www.juridicas.unam (2011)**, También se puede definir a la capacitación como el proceso de aprendizaje al que se somete una persona a fin de obtener y desarrollar la concepción de ideas abstractas mediante la ampliación de procesos mentales y de la teoría para tomar decisiones no programadas. Así también otras teorías manifiestan que la capacitación es el conjunto de conocimientos sobre el puesto que se debe desempeñar de manera eficiente y eficaz. (25).

**Wikilearning.com (2011)**, La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias.(26).

**Gaxiola M. (2011). Necesidades de capacitación**, Así mismo, es una

actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno. Por el contrario, la capacitación no debe confundirse con el adiestramiento, este último que implica una transmisión de conocimientos que hacen apto al individuo ya sea para un equipo o maquinaria. (27).

#### **2.2.5 Definiciones de la rentabilidad**

**Eumed.net (2006)**, La rentabilidad, se puede definir que es un ratio económico que compara los beneficios obtenidos en relación con recursos propios de la empresa (28).

**Wikipedia.org. (2011)**, Es decir, obtener más ganancias que pérdidas en un campo determinado [wiki/rentabilidad](http://wiki/rentabilidad), 2011. (29).

**Martínez Guillen, M. (2003)**, Por otro lado, es el rendimiento, ganancia que produce una empresa. Se llama gestión rentable de una empresa la que no sólo evita las pérdidas, sino que, además, permite obtener una ganancia, a un excedente por encima del conjunto de gastos de la empresa. Economía política y rentabilidad, eumed.net, 2011.(30).

## 2.3 Teorías del financiamiento

**Sarmiento R. (1997-2004)**, desde el punto de vista teórico, el comportamiento de las empresas en materia de financiamiento a dado lugar a diversas explicaciones siendo incluso a veces contradictorios. Durante largo tiempo, la metodología consistió en el apalancamiento basado en las hipótesis fundamentales de Modigliani y Miller (1958). Donde los últimos son los únicos que afirman la ausencia del impacto del financiamiento sobre el valor de la firma, después muchos autores explican teóricamente el caso contrario.

**La primera explicación** está dada por las teorías tradicionales al comienzo de los años 60's, las cuales afirman la existencia de una estructura óptima de capital, que resulta de un arbitraje entre las economías impositivas relacionadas a la deducción de los gastos financieros y a los riesgos de quiebra: en estos aspectos fue donde avanzaron los teóricos al demostrar la existencia de un equilibrio entre costos y las ventajas del endeudamiento.

**La segunda explicación** está fundamentada por la corriente contractual, donde la teoría de los costos de agencia propone los medios específicos para minimizar los costos de adquisición de fondos. Estos tratan de reducir el conflicto de intereses susceptibles de aparecer entre los diferentes actores de la firma a saber: el directivo, el accionario y el acreedor. Jensen y Meckling (1976) identifican dos tipos de conflictos: el primero de naturaleza interna,

concerniente entre los dirigentes y los accionistas y el segundo en lo que respecta a los accionistas y los acreedores. Estas divergencias de intereses son la base de ciertas ineficiencias en materia de gestión tales como la imperfección de la asignación de recursos o el consumo excesivo de los directivos (la tesis del despilfarro de recursos de la empresa que son suntuarios cuando existen flujos de caja libre o excedentes de tesorería).(31)

Por otro lado **Alarcón, A. (2011)**, nos muestra las teorías de la estructura financiera.

### **La teoría tradicional de la estructura financiera**

La teoría tradicional sobre la estructura financiera propone la existencia de una determinada combinación entre recursos propios y ajenos que define la estructura financiera óptima EFO. Esta teoría puede considerarse intermedia entre la posición “RE” y “RN”. Durand en 1952 publicó un trabajo donde defendió la existencia de una determinada EFO en base a las imperfecciones del mercado. La teoría tradicional no tiene un basamento teórico riguroso, pero ha sido defendida por empresarios y financieros, sin olvidar que la EFO depende de varios factores, como son: el tamaño de la empresa, el sector de la actividad económica y la política financiera de la empresa; el grado de imperfección del mercado y la coyuntura económica en general.

**Teoría de Modigliani y Miller M&M** Los planteamientos anteriores sirvieron de base a Modigliani y Miller para enunciar su teoría sobre la estructura de capital en 1958, los cuales suponen que el costo del capital

medio ponderado y el valor de la empresa son totalmente independientes de la composición de la estructura financiera de la empresa; por tanto se contraponen a los tradicionales. M&M parten de varios supuestos y argumentan su teoría a través de tres proposiciones.

**Proposición I:** Brealey y Myers (1993: 484), afirman al respecto: “El valor de la empresa se refleja en la columna izquierda de su balance a través de los activos reales; no por las proporciones de títulos de deuda y capital propio emitidos por la empresa. Según esta proposición la política de endeudamiento de la empresa no tiene ningún efecto sobre los accionistas, por lo tanto el valor total de mercado y el costo de capital de la empresa son independientes de su estructura financiera.

**Proposición II:** Brealey y Myers (1993: 489), plantean sobre ella: “La rentabilidad esperada de las acciones ordinarias de una empresa endeudada crece proporcionalmente al ratio de endeudamiento, expresada en valores de mercados”. Este crecimiento se da siempre que la deuda sea libre de riesgo. Pero, si el apalancamiento aumenta el riesgo de la deuda, los propietarios de ésta demandarán una mayor rentabilidad sobre la deuda. Lo anterior hace que la tasa de crecimiento de la rentabilidad esperada de las acciones disminuya.

**Proposición III:** Fernández, (2003: 19), plantea: “La tasa de retorno requerida en la evaluación de inversiones es independiente de la forma en que cada empresa esté financiada”. Esta proposición es un corolario de las

dos anteriores. Es decir, cualquier empresa que trate de maximizar la riqueza de sus accionistas habrá de realizar solamente aquellas inversiones cuya tasa interna de rentabilidad sea al menos igual al costo de capital medio ponderado, independientemente del tipo de recurso utilizado en su financiación.(32)

**Club Planeta (2011)**, el financiamiento posee ciertas fuentes de obtención, como son:

- λ **Los ahorros personales:** Para la mayoría de los negocios, la principal fuente de capital, proviene de ahorros y otras formas de recursos personales. Frecuentemente, también se suelen utilizar las tarjetas de crédito para financiar las necesidades de los negocios.
- λ **Los amigos y los parientes:** Las fuentes privadas como los amigos y la familia, son otra opción de conseguir dinero. éste se presta sin intereses o a una tasa de interés baja, lo cual es muy benéfico para iniciar las operaciones.
- λ **Bancos y uniones de crédito:** Las fuentes más comunes de financiamiento son los bancos y las uniones de crédito. Tales instituciones proporcionarán el préstamo, solo si usted demuestra que su solicitud está bien justificada.
- λ **Las empresas de capital de inversión:** Estas empresas prestan ayuda a las compañías que se encuentran en expansión y/o crecimiento, a cambio de acciones o interés parcial en el negocio.(33)

**Trabajo.com (2011)**, El Financiamiento a corto plazo, está conformado por:

- λ **Crédito comercial:** Es el uso que se le hace a las cuentas por pagar de la empresa, del pasivo a corto plazo acumulado, como los impuestos a pagar, las cuentas por cobrar y del financiamiento de inventario como fuentes de recursos.
- λ **Crédito bancario:** Es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales.
- λ **Línea de crédito:** Significa dinero siempre disponible en el banco, pero durante un período convenido de antemano.
- λ **Papeles comerciales:** Esta fuente de financiamiento a corto plazo, consiste en los pagarés no garantizados de grandes e importantes empresas que adquieren los bancos, las compañías de seguros, los fondos de pensiones y algunas empresas industriales que desean invertir a corto plazo sus recursos temporales excedentes.
- λ **Financiamiento por medio de la cuentas por cobrar:** Consiste en vender las cuentas por cobrar de la empresa a un factor (agente de ventas o comprador de cuentas por cobrar) conforme a un convenio negociado previamente, con el fin de conseguir recursos para invertirlos en ella.
- λ **Financiamiento por medio de los inventarios:** Para este tipo de financiamiento, se utiliza el inventario de la empresa como garantía de un préstamo, en este caso el acreedor tiene el derecho de tomar posesión de esta garantía, en caso de que la empresa deje de cumplir.(34)



**Trabajo.com. (2011)**, El Financiamiento a largo plazo, está conformado por:

- a) **Hipoteca:** Es cuando una propiedad del deudor pasa a manos del prestamista (acreedor) a fin de garantizar el pago del préstamo.
- b) **Acciones:** Es la participación patrimonial o de capital de un accionista, dentro de la organización a la que pertenece.
- c) **Bonos:** Es un instrumento escrito certificado, en el cual el prestatario hace la promesa incondicional, de pagar una suma especificada y en una fecha determinada, junto con los intereses calculados a una tasa determinada y en fechas determinadas.
- d) **Arrendamiento Financiero:** Contrato que se negocia entre el propietario de los bienes(acreedor) y la empresa (arrendatario), a la cual se le permite el uso de esos bienes durante un período determinado y mediante el pago de una renta específica, las estipulaciones pueden variar según sea la situación y las necesidades de cada una de las partes.(35)

**Pérez, L. y Campillo F. (2011)**, Es por ello, que en nuestro país existe un gran número de instituciones de financiamiento de tipo comunitario, privado público e internacional. Estas instituciones otorgan créditos de diverso tipo, a diferentes plazos, a personas y organizaciones. Estas instituciones se clasifican como:

- a) **Instituciones financieras privadas:** bancos, sociedades financieras, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público.
- b) **Instituciones financieras públicas:** bancos del Estado, cajas rurales de

instituciones estables. Estas instituciones se rigen por sus propias leyes, pero están sometidas a la legislación financiera de cada país y al control de la superintendencia de bancos.

- c) **Entidades financieras:** este Es el nombre que se le da a las organizaciones que mantiene líneas de crédito para proyectos de desarrollo y pequeños proyectos productivos a favor de las poblaciones pobres. Incluyen los organismos internacionales, los gobiernos y las ONG internacionales o nacionales.(36)

## **24 Teorías de la Capacitación**

**Peter R. Drucker (2011)** en el trabajo que realizo nos dice: el trabajo de estudio teórico e investigación que realicé me permite describir observaciones obtenidas mediante el análisis de las teorías y técnicas correspondientes a la disciplina administrativa y las observaciones de la práctica empresarial. Seguidamente enunciaré las mismas un elemento que se puede observar es la participación del cliente como parte integral de la evaluación. El nivel de exigencia de medición de resultados para los servicios internos, como lo es la capacitación, es sustancialmente menor de lo que lo es para los procesos productivos o centrales de la organización.(37)

**Sutton C. (2001)**, "Estamos entrando en la sociedad del conocimiento. El recurso económico básico ya no es el capital, ni los recursos naturales, ni el trabajo, sino que es y seguirá siendo el conocimiento. En esta sociedad el

trabajador del conocimiento tendrá un papel protagónico".(38)

**Chacaltana J. (2005)**, nos presenta las teorías sobre capacitación laboral. La capacitación proporcionada por el empleador es uno de los tópicos donde ha habido más desarrollo teórico en la economía laboral durante las últimas décadas. La teoría predominante es la teoría del capital humano, la cual tiene diversas variantes, pero también existen algunos desarrollos interesantes del análisis institucionalista. En lo que sigue revisaremos los principales postulados de cada una de estas teorías:

### **La teoría de las inversiones en capital humano**

Leuven, 2001, La teoría dominante en cuanto a inversiones en capacitación de la mano de obra es la teoría del capital humano planteada por Becker (1964). Esta teoría ha evolucionado en el tiempo, pues fue concebida inicialmente para explicar aspectos del ciclo de vida de las personas, pero recientemente tiende a enfocarse en decisiones estratégicas entre empleadores y empleados al interior de las firmas. En lo básico, esta teoría concibe a la capacitación como una inversión para el empleador y los trabajadores: esta puede incrementar la productividad del trabajo esperada en la firma pero se tiene que incurrir en costos. Es decir, como en toda inversión, las inversiones en capital humano producen tasas de retorno, los cuales tienen que ser comparados con sus costos. Estos costos pueden ser costos directos o costos de oportunidad. Los costos directos incluyen gastos en materiales educativos, tutoría, transporte, etc.

Los costos de oportunidad incluyen una más baja productividad durante el periodo de entrenamiento, tiempo del capacitado y su supervisor durante el proceso de entrenamiento.

El problema principal analizado en esta teoría se refiere a los derechos de propiedad de los beneficios de la inversión en capacitación. El punto en realidad es bastante simple: si una empresa invierte en maquinaria esta puede ser vendida luego en cualquier momento de manera que parte de esta inversión puede ser recuperada. En el caso del capital humano, en cambio, el empresario no puede “revender” el capital humano para recuperar sus inversiones. Más aun, parte de los beneficios de estas inversiones se quedan con el trabajador y en otros casos, pasan a otros empleadores futuros de esos trabajadores. Este fenómeno, apropiabilidad de los retornos, configura que el problema central de estas inversiones no sólo sea su nivel que tiene que ver con la eficiencia de la inversión sino también con los derechos de propiedad, es decir, ¿quién debe invertir en capacitación de los trabajadores? Los modelos originales de Becker (1964). En las inversiones en capital humano hay dos períodos bien marcados: aquellas inversiones en educación básica (schooling models) y aquellas que se dan posterior a ellas (post schooling). La capacitación técnica o profesional forma parte de inversiones en educación “post escuela”. Mincer (1988), asumían condiciones de competencia perfecta para responder a estas preguntas; sin embargo, en tiempos recientes, la constatación de que los mercados son imperfectos, ha llevado a la creación de modelos basados en estas condiciones de competencia (Stevens, 1994).

### **La teoría estándar: capacitación en condiciones de competencia perfecta**

El modelo estándar sobre inversiones en capacitación de la mano de obra, fue propuesto en uno de los trabajos pioneros de Becker (1964). El modelo básico asume que los mercados de trabajo y de bienes finales son competitivos. La idea general del modelo es en el que se comparan los beneficios con los costos de la capacitación. Aquí se grafican ingresos y costos asociados a inversiones en capital humano, a lo largo de la vida, específicamente a partir de cierta edad mínima como los 18 años. Existe un perfil de ingresos, sin capacitación, que se inicia en un nivel bajo pero que va creciendo a lo largo de la vida gracias a ganancias en experiencia.(39)

## **2.5 Teorías de la Rentabilidad**

**Ferruz, L. (2000)**, la rentabilidad es el rendimiento de la inversión medida mediante las correspondientes ecuaciones de equivalencia financiera. Es por ello, que nos presenta dos teorías para el tratamiento de la rentabilidad.

**Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de Markowitz**, Markowitz avanza con una nueva teoría, indicando que el inversor diversificará su inversión entre diferentes alternativas que ofrezcan el máximo valor de rendimiento actualizado. Para fundamentar esta nueva línea de trabajo se basa en la ley de los grandes números indicando que el rendimiento real de una cartera será un valor aproximado a la rentabilidad media esperada. La observancia de esta teoría asume que la existencia de una hipotética cartera con rentabilidad

máxima y con riesgo mínimo que, evidentemente sería la óptima para el decisor financiero nacional.

Es por ello, que con esta teoría concluye que la cartera con máxima rentabilidad actualizada no tiene por qué ser la que tenga un nivel de riesgo mínimo. Por lo tanto, el inversor financiero puede incrementar su rentabilidad esperada asumiendo una diferencia extra de riesgo o, lo que es lo mismo, puede disminuir su riesgo cediendo una parte de su rentabilidad actualizada esperada.

**Teoría de la rentabilidad y del riesgo en el modelo de mercado de Sharpe.-** El modelo de mercado de Sharpe (1963) surgió como un caso particular del modelo diagonal del mismo autor que, a su vez, fue el resultado de un proceso de simplificación que Sharpe realizó del modelo pionero de su maestro Markowitz.

Sharpe consideró que el modelo de Markowitz implicaba un dificultoso proceso de cálculo ante la necesidad de conocer de forma adecuada todas las covarianzas existentes entre cada pareja de títulos. Para evitar esta complejidad, Sharpe propone relacionar la evolución de la rentabilidad de cada activo financiero con un determinado índice, normalmente macroeconómico, únicamente. Este fue el denominado modelo diagonal, debido a que la matriz de varianzas y covarianzas sólo presenta valores distintos de cero en la diagonal principal, es decir, en los lugares correspondientes a las varianzas de las rentabilidades de cada título.

Como se ha indicado, el modelo de mercado es un caso particular del diagonal. Dicha particularidad se refiere al índice de referencia que se toma,

siendo tal el representativo de la rentabilidad periódica que ofrece el mercado de valores.(40)

### **2.5.1 Tipos de rentabilidad**

Según **Sánchez J. (2002)**, existen dos tipos de rentabilidad:

#### **a). La Rentabilidad económica**

La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. A la hora de definir un indicador de rentabilidad económica nos encontramos con tantas posibilidades como conceptos de resultado y conceptos de inversión relacionados entre sí. Sin embargo, sin entrar en demasiados detalles analíticos, de forma genérica suele considerarse como concepto de resultado el Resultado antes de intereses e impuestos, y como concepto de inversión el Activo total a su estado medio.

#### **Resultado antes de intereses e impuestos**

#### **RE = Activo total a su estado medio**

El resultado antes de intereses e impuestos suele identificarse con el resultado del ejercicio prescindiendo de los gastos financieros que ocasiona la financiación ajena y del impuesto de sociedades. Al prescindir del gasto por impuesto de sociedades se pretende medir la eficiencia de los medios empleados con independencia del tipo de impuestos, que además pueden variar según el tipo de sociedad.

## **b). La Rentabilidad financiera**

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. Para el cálculo de la rentabilidad financiera, a diferencia de la rentabilidad económica, existen menos divergencias en cuanto a la expresión de cálculo de la misma. La más habitual es la siguiente:

### **Resultado neto**

#### **RF = Fondos Propios a su estado medio**

Como concepto de resultado la expresión más utilizada es la de resultado neto, considerando como tal al resultado del ejercicio.

## **2.5.2 Razones de Rentabilidad**

Estas razones, consideradas como las de mayor importancia para los usuarios de la información financiera, miden la capacidad desarrolladas por la empresa para producir ganancias. Determinan el éxito o fracaso de la gerencia en el manejo de sus recursos físicos, humanos y financieros. Las principales razones de rentabilidad son las siguientes:

### **a). Rentabilidad sobre Ingresos**

La rentabilidad sobre ingresos es considerada como la primera fuente



de rentabilidad de una organización. Si las ventas o los ingresos por servicios no producen a la empresa rendimientos adecuados, su desarrollo y subsistencia se ven amenazados.

Esta razón mide la efectividad de la gerencia de ventas ya que muestra su capacidad para hacer cumplir la misión de la empresa. Si a los ingresos operacionales se les compara con el motor de una máquina, se dice que la rentabilidad sobre ingresos es la medida de eficiencia de ese motor.

$$\text{Rentabilidad sobre Ingresos} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}} \times 100$$

**b).Rentabilidad sobre Activos**

La rentabilidad económica o del activo también se denomina ROA – Return on assets- Retorno de Activos y como denominación más usual ROI – Return on investments-. Básicamente consiste en analizar la rentabilidad del activo independientemente de cómo está financiado el mismo, o dicho de otra forma, sin tener en cuenta la estructura del pasivo.

Conocida también con el nombre de rentabilidad económica, se calcula dividiendo la utilidad neta sobre el total de activos.

$$\text{Rentabilidad sobre activos} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total de Activos}} \times 100$$

**c). Rentabilidad sobre Patrimonio**

Se le conoce como el ROE (Return on Equity) rentabilidad del patrimonio, trata de medir la rentabilidad que obtienen los dueños de la empresa, es decir, la rentabilidad del capital que han invertido directamente –capital social- y de las reservas, que en definitiva son beneficios retenidos y que por tanto corresponden a los propietarios.

Conocida también como rentabilidad financiera, se calcula dividiendo la utilidad neta del periodo por el total del patrimonio de la empresa.

$$\text{Rentabilidad sobre el patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Total}} \times 100$$

Esta razón es observada muy de cerca por los inversionistas actuales y potenciales de la empresa, porque para poder mantener la inversión o decidirse o invertir se requiere una adecuada rentabilidad financiera.(41)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y nivel de la investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

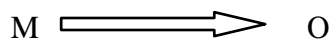
El tipo de investigación es cuantitativa, porque en la recolección de datos y en la presentación de los resultados se ha utilizado procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

##### 3.1.2 Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo, debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio.

#### 3.2 Diseño de la investigación

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



Dónde:

M = Muestra conformada por las MYPEs encuestadas.

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

##### 3.2.1 No experimental

Es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

### **3.2.2 Descriptivo**

Porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único, el propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en su contexto dado.

## **3.3 Población y muestra**

### **3.3.1 Población**

La población estuvo constituida por 50 micro y pequeñas empresas, dedicadas al sector turismo rubro hospedajes en el distrito de Tacna, periodo 2016-2017.

### **3.3.2 Muestra**

De la población en estudio se tomó una muestra de 15 MYPEs, que representa el 30 % de la población en estudio la misma que se seleccionó de manera dirigida por la falta de predisposición de los propietarios de las Mypes en estudio.

## **3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para el presente estudio se hizo uso de las técnicas para la investigación de campo como:

### **3.4.1 Técnicas**

- Encuestas, para la aplicación cuestionarios de preguntas dirigidas a los representantes de las MYPEs.

### **3.4.2 Instrumentos**

- Para el recojo de la información se ha utilizado un cuestionario estructurado de 40 preguntas.

### **3.4.3 Procedimiento y Análisis de Datos**

Los datos se procesaron de acuerdo a los siguientes pasos:

- Comprobación, se verifico los cuestionarios con el fin de garantizar la existencia de toda la información necesaria para responder las interrogantes de investigación y satisfacer los objetivos planteados.
- Clasificación de los datos, los datos se agruparon atendiendo la clasificación adoptada en la investigación.

#### **Procedimiento:**

- Obtención y recopilación de datos, tabulación, análisis e interpretación.
- Aplicación de encuesta.
- Procesamiento, tabulación de datos
- Análisis e interpretación de datos, que facilite determinar la correlación

entre las variables de estudio, mediante el Excel, que permite procesar cuadros estadísticos.

- Los datos obtenidos en el presente trabajo de investigación se procesaron de manera computarizada, obteniendo resultados más rápidos con menor riesgo que el sistema manual con el propósito de presentar la información de manera ordenada, clara y sencilla.

### 3.5 Definición y operacionalización de las variables

#### 3.5.1 Las Variables

El presente trabajo de investigación está dado en la fijación de los Objetivos, y problemas, para llegar a formular las variables a fin de conjugar con el marco teórico.

#### 3.5.2 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	ESCALA DE MEDICION
Financiamiento en las Mypes	Acto de dotar de dinero y de crédito a una empresa, organización o individuo,	Conseguir recursos y medios de pago para destinarlos a la adquisición de bienes y servicios.	Nominal - Cuantitativa
Capacitación en las Mypes	Perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa.	Mejorar las capacidades de los trabajadores en un proceso estructurado con metas bien definidas.	Nominal - Ordinal
Rentabilidad de las Mypes	Capacidad de producir o generar un beneficio	Es el Resultado de un proceso de inversión	Nominal

	adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado.	con la finalidad de obtener una utilidad.	
--	--	---	--

### 3.6 Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizara como soporte el programa Excel.

### 3.7 Matriz de consistencia

<b>Título</b>	<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología de la Investigación</b>	
Características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo – rubro – hospedajes del Distrito de Tacna, 2016-2017.	¿Cuáles son las principales Características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo – rubro – hospedajes del Distrito de Tacna, 2016-2017.	<b>a) Objetivo general</b>	Variables Complementarias	<b>Tipo de investigación</b> Cuantitativa	
		Determinar y describir las principales Características del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo – rubro – hospedajes del Distrito de Tacna, 2016-2017.			<b>Nivel de investigación</b> Descriptivo
		<b>b) Objetivo específicos:</b>			

	<p>Describir las principales características del financiamiento de la MYPE del ámbito de estudio, 2016-2017.</p>	<p>Financiamiento en las Mypes</p>
	<p>Describir las principales características de la capacitación de la MYPE del ámbito de estudio, 2016-2017.</p>	<p>Capacitación en las Mypes</p>
	<p>Describir las principales características de la rentabilidad de la MYPE del ámbito de estudio, 2016-2017.</p>	<p>Rentabilidad en las Mypes</p>



### **3.8 Principios Éticos**

La ética de la Investigación se basa en tres principios fundamentales:

- λ Respeto por las personas
- λ Beneficencia y
- λ Justicia

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Respecto a los empresarios (objetivo específico 1)

CUADRO 1

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIOS
Edad	1	El 100%(15) son mayores de edad.
Sexo	2	El 33%(5) son de sexo masculino y el 67%(10) del sexo femenino.
Grado de instrucción	3	El 26%(4) Secundaria completa, 67%(10) Superior Univ. Completa, el 7%(1) Superior no Univ. Incompleta.
Estado civil	4	El 20%(3) es soltero, el 53%(8) es casado, el 7% (1) es conviviente, el 7% (1) es divorciado, el 13% (2) otros.
Profesión u ocupación	5	El 67%(10) son profesionales y el 33%(5) son técnicos.

Fuente: tablas 01, 02, 03, 04 y 05 (ver anexo 02).

#### 4.1.2 Respecto a las MYPEs (objetivo específico 2)

CUADRO 2

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIOS
Tiempo que se dedica al rubro	6	El 34%(5) se dedica al negocio más de 3 años, 13% (2) tres años, el 20%(3) dos años y el 33%(5) un año.
Formalidad de las MYPES	7	El 100%(15) de las MYPES encuestadas son formales.

Nro. De trabajadores permanentes	8	El 46%(7) no cuentan con trabajadores, el 7%(1) tiene 01 trabajadores, el 47%(7) tiene más de tres trabajadores.
Nro. De trabajadores eventuales	9	El 20%(3) no tienen ningún trabajador eventual, el 27%(4) tienen 01 trabajador eventual, el 33%(5) tiene 02 trabajadores, el 13%(2) tiene tres trabajadores y el 7%(1) tiene más de 03 trabajadores.
Motivo de formación de las MYPES	10	El 100%(15) se formó para obtener ganancias.

Fuente: tablas 06, 07, 08, 09 y 10 (ver anexo 02).

#### 4.1.3 Respecto al financiamiento (objetivo específico 3)

**CUADRO 3**

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIOS
Forma de financiamiento	11	El 20%(3) financian su actividad con fondos propios y el 80%(12) lo hacen con fondos de terceros.
De qué sistema	12	El 33%(5) ha obtenido su crédito de entidades bancarias, el 47%(7) por entidades no bancarias y el 20%(3) por otros.
Nombre de la institución Financiera	13	El 80%(12) obtuvo su crédito a través del sistema bancario y el 20%(3) No.
Entidad financiera que otorga facilidades	14	El 33%(5) indico que las entidades bancarias dan mayores facilidades para la obtención de crédito, el 47%(7) entidades no bancarias, el 20%(3) no recibió.

Veces que solicito crédito (año 2016).	15	El 67%(10) indica que no solicito crédito, el 33%(5) una vez.
Entidad a la que solicito crédito (año 2016).	16	El 67%(10) no precisa la entidad a quien solicito crédito, el 7%(1) a entidades financieras y el 6%(1) Crediscotia, el 7%(1) Banco de crédito, 13%(2) a Cajas Municipales.
Plazo del crédito solicitado (año 2016)	17	El 67%(10) no precisa a que tiempo fue el crédito solicitado, el 13%(2) indica a corto plazo y el 20%(3) a largo plazo.
Tasa que pago por el crédito obtenido (año 2016).	18	El 100%(15) de los encuestados no precisa.
El crédito obtenido fue de acuerdo a lo solicitado (año 2017).	19	El 67%(10) no precisa, el 26%(4), manifestaron que su préstamo fue el que solicito y el 7%(1) indica que no.
Cuál fue el monto solicitado (año 2017).	20	El 74%(11) no precisa y el 13%(2) indica que su crédito solicitado estuvo en el rango de S/.1000.00 a S/.10,000.00 el 13%(2) más de S/. 10,000.00
Veces que solicito crédito (año 2017).	21	El 53%(8) no solicito crédito, el 47%(7) indica que una vez.
Entidad a la que solicito crédito (año 2017).	22	El 53%(8) no precisa a que entidad solicito crédito, el 13%(2) al sistema Bancario y el 34%(5) Caja Municipal
Plazo del crédito solicitado (año 2017)	23	El 53%(8) no precisa, el 47%(7) a largo plazo.
Tasa que pago por el crédito obtenido (año 2017).	24	El 80%(12) no precisa que tasa de interés pago por el crédito otorgado, el 20%(3) indica de 1-2%.
El crédito obtenido fue		El 53%(8) no precisa si los créditos

de acuerdo a lo solicitado (año 2017).	25	otorgados fueron los montos solicitados, 40%(6) si recibieron el crédito de acuerdo a lo solicitado, 7%(1) indica que no.
Cuál fue el monto solicitado (año 2017).	26	El 53%(8) no precisa, el 40%(6) estuvieron entre S/.1000.00 y S/.10000.00, 7%(1) más de S/. 10000.00.
En que invirtió el crédito obtenido.	27	El 20%(3) no precisa, 40%(6) lo invirtió en capital de trabajo, el 13%(2) mejoramiento de local, 27%(4) en activos fijos.

Fuente: tablas 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 (ver anexo 02).

#### 4.1.4 Respecto a la capacitación (objetivo específico 4)

**CUADRO 4**

ITEMS	TABLA N°	COMENTARIOS
Recibe capacitación cuando recibe crédito	28	El 53%(8) indica que si recibió capacitación y el 47%(7) no recibió.
Capacitaciones en últimos dos años	29	El 33%(5) no ha recibido capacitación, el 47%(7) un curso, el 13%(2) dos cursos, un 7%(1) tres cursos.
Cursos en los que participo.	30	El 60%(9) ha participado en curso de Manejo empresarial el 7%(1) en marketing, el 33(5) en otros.
Personal recibió capacitación	31	El 33%(5) no precisa, el 47% (7) si ha recibido alguno, el 20%(3) indica que no.
Cuantos cursos de capacitación recibió	32	El 20%(3) no precisa, el 47%(7) 01 curso de capacitación y 26%(4) ha recibido dos cursos, el 7%(1) ha recibido tres cursos.
En qué año recibió		El 33%(5) no precisa, el 20% (3) ha

mayor capacitación.	33	recibido capacitación en el año 2012, el 40%(6) en el 2013, 7% (1) ambos años.
La capacitación es una inversión.	34	El 93%(14) indica que si, el 7%(1) no precisa.
La capacitación es relevante.	35	El 93%(14) indica que si, el 7%(1) no precisa.
Temas en que se capacitaron sus trabajadores	36	El 47%(7) no sabe precisar, el 53%(8) en mejor servicio al cliente.

Fuente: tablas 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, y 36 (ver anexo 02).

#### 4.1.5 Respecto a la rentabilidad (objetivo específico 5)

**CUADRO 5**

<b>ITEMS</b>	<b>TABLA N°</b>	<b>COMENTARIOS</b>
Con Financiamiento mejoro la Rentabilidad	37	El 20%(3) no sabe precisar y el 80%(12) si indica que el financiamiento otorgado mejoro la rentabilidad de su empresa.
Con Capacitación mejoro la Rentabilidad	38	El 14%(2) no precisa, el 86%(13), indica que la capacitación mejoro la rentabilidad de su empresa.
La rentabilidad mejoro los dos últimos años	39	El 7%(1) no precisa, el 93%(14) afirma que la rentabilidad de su empresa mejoro en los dos últimos años.
La rentabilidad disminuyo en los dos últimos años	40	El 20%(3) no precisa, el 80%(12) afirma que la rentabilidad de su empresa no ha disminuido en los dos últimos años.

Fuente: tablas 37, 38, 39 y 40 (ver anexo 02).

## **4.2 Análisis de los resultados**

### **4.2.1 respecto a los empresarios**

- a) De las Mypes encuestadas se establece que de los representantes legales el 100% son personas adultas (ver tabla 01); lo que concuerda con los resultados encontrados por Reyna (13), Vásquez (14), sagastegui (15) y Trujillo (16), donde la edad promedio de los representantes legales de las MYPES estudiadas es de 52 años, 42, 40 años; 41 años y 45-64 años respectivamente.
- b) El 33% de los representantes legales encuestados son del sexo masculino y el 67% se sexo femenino, (ver tabla 02), lo que más o menos concuerda con los resultados encontrados por Reyna (13), Vásquez (14) y Trujillo (16), donde los representantes legales de la MYPES estudiadas fueron del sexo masculino en 100%, 54% y 65%, respectivamente.
- c) El 67% de los microempresarios encuestados tienen educación superior Universitaria Completa, el 7% superior no universitaria incompleta, el 26% tiene secundarias completa, (ver tabla 03), lo que contrasta con los resultados encontrados por Vásquez (14), Sagastegui (15) y Trujillo (16), en donde los microempresarios estudiados: el 54% tienen grado de instrucciones de educación superior universitaria, el 33.3% poseen superior universitaria y el 40% superior universitaria, respectivamente.
- d) Del 100% de los encuestados, el 20% es soltero, el 53% casado; el 67% son profesionales y el 33% son técnicos (ver tabla 04 y 05).

#### **4.2.2 Respecto a las características de la MYPES**

- a) El 34% de los Microempresarios encuestados se dedican al rubro hospedajes hace más de 3 años y el 13% tres años, 20% dos años y el 33% por un año (ver tabla 06). Estos resultados estarían implicando que las MYPES en estudio tienen la antigüedad suficiente para ser estables. Asimismo, estos resultados coinciden a los encontrados por Vásquez (14), Sagastegui (15) y Trujillo (16), donde el 72%, 100% y 100% tienen más de tres años en el sector turismo, servicios e industrial, respectivamente.
  
- b) Del 100% de los encuestados; el 100% de la MYPES encuestadas son formales (ver tabla 07).
  
- c) De las encuestas efectuadas a las MYPES se tiene que estas cuentan con trabajadores permanentes y eventuales, el 46% no tiene trabajadores permanentes, el 7% tiene un trabajador permanente, el 47% tiene más de 03 trabajadores permanentes; mientras que el 20% indica que no tiene trabajadores eventuales, el 27% indica que tiene un trabajador eventual, el 33% indica que tiene dos trabajadores eventuales, el 13% tiene tres trabajadores eventuales y el 7% tiene más de tres. (ver tabla No. 08 y 09). Estos resultados estarían implicando que, desde el punto de vista del número de trabajadores que contratan las empresas, se encuentra una mezcla entre micro y pequeña empresa.
  
- d) El 100% se formó para obtener ganancias; el 20% financian su actividad con fondos propios y el 80% lo hacen con fondos de terceros (ver tabla 10 y 11).



### 4.2.3 Respecto al financiamiento

- a) El 33% de las MYPES encuestadas recibieron crédito de entidades bancarias, el 47% de entidades no bancarias, el 20% de otros. (ver tabla N° 12); estos resultados son parecidos con los resultados encontrados por Vázquez (14), Sagastegui (15) y Trujillo (16), en donde el 48%, 33.4% y 100% recibieron del sistema no bancario respectivamente.
- b) El 80% de los encuestados, obtuvo su crédito a través del sistema bancario y el 20% indica que no; El 33% de los encuestados, indico que las entidades bancarias dan mayores facilidades para la obtención de crédito, el 47% las entidades no bancarias y el 20% no obtuvo crédito (ver tabla 13 y 14).
- c) El 67% de los encuestados no recibieron crédito en el año 2016, el 33% indica que una vez; de los encuestados que recibieron crédito en el año 2016, el 67% no precisa la entidad a quien solicito crédito, el 13% a entidades bancarias, el 7% a entidades financieras y el 13% a Cajas Municipales (ver tabla 15 y 16).
- d) Del 100% de los encuestados que recibieron crédito en el año 2016 el 67% no precisa a que tiempo fue el crédito solicitado, el 13% indica a corto plazo y el 20% a largo plazo; el 100% de los encuestados no precisa que tasa de interés ha pagado por el crédito otorgado. (ver tabla 17 y 18).
- e) Del 100% de los encuestados que recibieron crédito en el año 2016, el 67% no precisa, el 26% manifestaron que su préstamo fue el monto que solicito y el 7% indica que no; de los encuestados que recibieron crédito en el año 2016 el 74% no precisa, el 13% indica que su crédito solicitado estuvo en el rango de S/.1,000.00 a S/.10,000.00, el 13% indica que fue más de S/. 10,000.00

(ver tabla 19 y 20).

- f) Del 100% de los encuestados que recibieron crédito en el año 2017 el 53% no solicito crédito, el 47% indica que una vez; de los encuestados que recibieron crédito en el año 2017 el 53% no precisa a que entidad solicito crédito, el 13% al sistema Bancario, el 34% a la Caja municipal (ver tabla 21 y 22).
- g) Del 100% de los encuestados que recibieron crédito en el año 2017, el 53% no precisa a que tiempo se le otorgo el préstamo solicitado, el 47% indica que fue a largo plazo; de los encuestados que recibieron crédito en el año 2017 el 80% no precisa que tasa de interés pago por el crédito otorgado, EL 20% de 1-2% mensual (ver tabla 23 y 24).
- h) Del 100% de los encuestados que recibieron crédito en el año 2017, el 53% no precisa si los créditos otorgados fueron los montos solicitados, 40% si recibieron el crédito en los montos otorgados el 7% indica que no; de los encuestados que recibieron crédito en el año 2017 el 53% no precisa, el 40% indica que estuvieron entre los S/.1,000.00 y S/.10,000.00, el 7% indica que fue mas de S/. 10,000.00 (ver tabla 25 y 26).
- i) El 20% no precisa, el 40% manifestaron que invirtieron en Capital de Trabajo y el 13% en mejoramiento de local, el 27% en activos fijos, (ver tabla N° 27). Estos resultados contrastan de los encontrados por Reyna (13) que fue en capital de trabajo 66.7% y el Trujillo (16) que también los invirtieron en Capital de trabajo en un 55%.

#### **4.2.4 Respecto a la capacitación**

- a) El 53% de los gerentes y/o administradores de las MYPES en estudio, indican que si recibieron capacitación previa al otorgamiento del crédito, mientras que el 47% indica que no recibió capacitación. (ver tabla N°28). Esto estaría implicando que los gerentes y/o administradores no necesariamente habrían utilizados los créditos recibidos de la forma más eficiente y eficaz. Así mismo, estos resultados son parecidos a los encontrados por Sagastegui (15) y Trujillo (16), donde el 50% y 60% de las MYPES estudiadas no recibieron capacitación antes del otorgamiento del crédito.
- b) El 33% de los microempresarios encuestados no han recibido curso de capacitación, el 47% ha recibido un curso, el 13% ha recibido dos cursos y el 7% tres cursos. (ver tabla N°29). Estos resultados son iguales a los resultados encontrados por Sagastegui (13) donde el 33.3% recibieron una capacitación.
- c) El 33% de los microempresarios encuestados indica que se ha capacitado en otros cursos, el 60% se ha capacitado en manejo empresarial y el 7% en marketing empresarial. (ver tabla N°30). Estos resultados contrastan con los encontrados por Sagasteguis (15) y Trujillo (16), donde el 66% se capacitaron de inversión del crédito financiero y el 70% en marketing empresarial.
- d) El 47% de los representantes legales de las MYPES encuestadas dijeron que sus trabajadores si reciben capacitación, el 33% no precisa y el 20% indica que no. (ver tabla No. 31). Estos resultados más o menos coinciden con los encontrados por Sagastegui (15), donde el 66.7% de las MYPES encuestados, si capacitaron a su personal.
- e) El 20% no precisa, el 47% ha recibido solamente 01 curso de capacitación y

26% ha recibido dos cursos, el 7% ha recibido tres cursos; Del 100% de los encuestados, el 20% ha recibido capacitación en el año 2013, el 40% en el 2013, el 7% ambos años y el 33% no sabe precisar (ver tabla No. 32 y 33).

- f) El 93% de los representantes legales de las MYPES encuestadas dijeron que la capacitación si es una inversión, el 7% no precisa. (ver tabla No. 34) estos resultados más o menos coinciden con los encofrados por Vásquez (14) y Sagastegui (15), donde el 68% de la muestra estudiada indico que las capacitaciones recibidas por su personal fue considerada como una inversión y el 83% considera a la capacitación como inversión, respectivamente.
- g) El 93% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación si es relevante para la empresa, el 7% no precisa. (ver tabla N°35). Estos resultados más o menos coinciden a los encontrados por Vásquez (14) y Sagastegui (15), donde el 60% de las MYPES del sector Turismo estudiadas considera que la capacitación como relevante para su empresa, respectivamente.
- h) Del 100% de los encuestados el 47% no sabe precisar y el 53% indica que se capacito en mejor servicio al cliente. (ver tabla No. 36).

#### **4.2.5 Respecto a la rentabilidad**

- a) El 80% de los microempresarios encuestados dijeron que los créditos que obtuvieron si mejoraron la rentabilidad de sus empresas, el 20% no precisa. (ver tabla N°37). Estos resultados coinciden con los resultados por Sagastegui (15) donde el 66.7% manifestaron que el crédito recibido no mejoro la rentabilidad empresarial.

- b) El 86% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación si mejoro la rentabilidad de sus empresas, el 14% no precisa. (ver tabla N°38). Estos resultados son parecidos a los encontrados por Trujillo (16) donde el 90% de las MYPES encuestadas manifestaron que la capacitación incrementa la rentabilidad de sus MYPES.
- c) El 93% de los representantes de la MYPES encuestadas dijeron que la rentabilidad de sus microempresas si había mejorado en los dos últimos años, el 7% no precisa. (ver tabla N°39). Estos resultados son parecidos a los encontrados por Trujillo (16), donde el 50% de las MYPES encuestadas percibieron que si incremento la rentabilidad empresarial en los dos últimos años.
- d) El 80% de los encuestados afirma que la rentabilidad de su empresa no ha disminuido en los dos últimos años y el 20% no precisa (ver tabla No. 40).

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1 Respecto a los empresarios**

Del 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados: el 100% son adultos, el 33% es de sexo masculino, el 67% de sexo femenino y el 26% tiene secundaria completa, el 67% tiene superior universitaria completa y el 7% restante superior no universitaria incompleta.

### **5.2 Respecto a las características de las Mypes**

Las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: el 34% se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, el 54% tiene de uno a más de tres trabajadores permanentes, el 80% tiene de uno a más de tres trabajadores eventuales y el 100% se formaron para obtener ganancias.

### **5.3 Respecto al financiamiento**

Respecto al financiamiento, las Mypes tienen las siguientes características: el 33% obtuvo su crédito de las entidades bancarias, el 47% de entidades no bancarias, el 20% de otros; en el año 2016 el 13% fue a corto plazo y el 20% a largo plazo, en el año 2017 el 47% fue a largo plazo y el 40% invirtió en capital de trabajo el 13% en mejoramiento de local, 27% en activos fijos, el 20% no precisa.

### **5.4 Respecto a la capacitación**

Sobre la capacitación de las Mypes: el 53% si recibió capacitación para el otorgamiento del préstamo, el 47% tuvieron un curso de capacitación, el 13% dos cursos el 7% tres cursos y el 33% ninguno; Con respecto al personal que

recibió algún tipo de capacitación el 47% ha recibido alguna capacitación, El 93% considera que la capacitación como empresario es una inversión y el 93% considera que la capacitación como empresario es relevante para su empresa.

### **5.5 Respecto a la rentabilidad**

El 80% cree que el financiamiento otorgado mejoro la rentabilidad de su empresa, el 86% cree que la capacitación mejoro la rentabilidad de su empresa y el 93% afirma que la rentabilidad de su empresa mejoro en los 02 últimos años.

## VI RECOMENDACIONES

- a) Se debe desarrollar más investigaciones al respecto de las empresas de este rubro y de las Mypes en general para que sirvan y se realicen otras investigaciones específicas.
- b) Crear alianzas estratégicas con organismos gubernamentales y no gubernamentales para que apoyen al microempresario, sobre todo en capacitación y financiamiento.
- c) Que las entidades financieras sean más flexibles en sus requisitos para que la micro empresa pueda acceder a un crédito solicitado y poder alcanzar la rentabilidad de su empresa.
- d) A las universidades para que incentiven a realizar trabajos de investigación en lo concerniente a las micro empresas de los diferentes sectores y rubros para así plantear estudios científicos valederos para posteriores estudios.



## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Referencias Bibliográficas

- (1) Santos J. *Las MYPEs en los países emergentes y su incidencia en el desarrollo empresarial nacional (2001)*. [2008 Jul. 30].
- (2) Gilberto J. *Análisis y propuestas para la formalización de las micro y pequeñas empresas (2009)*.
- (3) Bernilla M. *Manual práctica para formar MYPEs*. Editorial Edigraber. Lima 2006.
- (4) León de Cermeño J. y Schereiner M. *Financiamiento para las micro y pequeña empresas: Algunas línea de acción*. 1998.
- (5) Mincetur. (2012). *Guía de Hospedajes. Guía de Hospedajes*
- (6) Gomero N. *Las pequeñas y microempresas del sector textil confecciones (1990 -2000)*. [2008 Jul. 23].
- (7) Bazán J. (2008), *La demanda de crédito en las mypes industriales de la provincia de Leoncio Prado*.
- (8) Lourffat E. (2008), *Administración: fundamentos de proceso administrativo*.
- (9) Esmiperu.blog. (2008), *Negocios Internacionales*, Disponible desde: <http://www.esmiperú.glogspot.com>
- (10) Dirección Nacional de Desarrollo Turístico, (2012), *Guía de hospedajes*
- (11) Zapata L. (2004) *Los determinantes de la generación y la transferencia del conocimiento en pequeñas y medianas empresas del sector de las tecnologías de la información de Barcelona*. Tesis Doctoral Departamento de Economía de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales; Universidad Autónoma de Barcelona.

- (12) Vargas M. (2005) *El financiamiento como estrategia de desarrollo para las medianas empresas en Lima Metropolitana*. Tesis UNMSM. UPGFCA; Lima-Perú.
- (13) Bazán J. (2006) La demanda de crédito en las mypes industriales de la provincia de Leoncio Prado. [monografías en internet]. Tingo Maria – Perú:
- (14) Reyna R. (2007) “*Incidencia del Financiamiento y la Capacitación en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio-estaciones de servicios de combustibles del Distrito de Nuevo Chimbote PERIODO 2006-2007*”.
- (15) Vásquez F (2007) “*Incidencia del Financiamiento y la Capacitación en la Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Turismo en los Rubros de Restaurants ,Hoteles y Agencias de viaje del Distrito de Chimbote, periodo 2006-2007*”.
- (16) Sagastegui M. (2010) *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPEs del sector comercio- rubro pollerías del distrito de Chimbote, periodo2008-2009*. Tesis. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; Chimbote.
- (17) Trujillo M. (2010) *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPEs del sector industrial-rubro confecciones de ropa deportiva del distrito de Cercado de la provincia de Arequipa, periodo 2008-2009*. Tesis. Univ. Católica Los Ángeles de Chimbote; Arequipa.
- (18) Hoteles y Cubiertos (2011), *feria hotelera y gastronómica Lima -2011*.
- (19) Guía Tributaria SUNAT.(2013), *Ley 30056 que modifica diversas leyes para facilitar la inversión*, [sunat.gob.pe/orientacion/mypes](http://sunat.gob.pe/orientacion/mypes).

- (20) Proinversion.gob.pe (2011), *Financiamiento preinversión. Financiamiento.*
- (21) Definición ABC.com (2011), *Definición. Financiamiento.* [citada 2011 Oct.13].
- (22) Pérez L, Capillo (2011), *Financiamiento.* [citada 2011 Oct. 13].
- (23) Financiamiento.answer.Yahoo.com. *¿Qué es un financiamiento y cuáles son las ventajas y desventajas en una empresa?* 2007 [citada 2011 Oct. 13].
- (24) Sutton C. *Capacitación del personal. Argentina: 2001.* [citada 2011 Oct. 13].
- (25) Unam.Juridicas.com (2011), *La capacitación y adiestramiento en México:*
- (26) Wikilearning.com (2011), *Capacitación y desarrollo del Personal.* [citada 2011].
- (27) Gaxiola M.(2011), *Detección de necesidades de capacitación.* México.
- (28) Eumed.net (2006), Cuesta P. *Estrategias del crecimiento de las empresas de distribución comercial.*
- (29) Wikipedia.org (2011), *Wikipedia.Rentabilidad.*
- (30) Martínez Guillen, M. (2003). *Gestión Empresarial, Equilibrando Objetivos y Valores, pp.56.* Ediciones Días de Santos. S.A.
- (31) Sarmiento R. *La estructura de financiamiento de las empresas: una evidencia teórica y econométrica para Colombia (1997 - 2004 ).* [citada 2011 Oct. 11].  
Disponibile en: <http://ideas.repec.org/p/col/000108/003005.html>.
- (32) Alarcón A. *Teoría sobre la estructura financiera.* [citada 2011 Oct.11]  
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2007/aaa-finhot.htm>
- (33) Club planeta. *Fuentes de financiamiento.* [citada 2011 Oct. 11].  
Disponibile:[http://www.trabajo.com.mx/fuentes\\_de\\_financiamiento](http://www.trabajo.com.mx/fuentes_de_financiamiento).
- (34) Trabajo.com (2011), *Financiamiento a corto plazo.* [citada 2011 Oct. 11].

- (35) Trabajo.com (2011), *Financiamiento a largo plazo*. [citada 2011 Oct. 11].
- (36) Pérez L. y Campillo F. *Financiamiento*. [citada 2011 Oct. 11].
- (37) Peter R. Drucker, (2011), *Pensamiento administrativo* [dec.bbgxpot.com/2011/02/la-calidad-según-drucker.htm](http://dec.bbgxpot.com/2011/02/la-calidad-según-drucker.htm).
- (38) Sutton C. (2011), *Capacitación del personal*. Argentina: 2001. [citada 2011].
- (39) Chacaltana J. *Capacitación laboral proporcionada por las empresas: El caso peruano*. 2005. [citada 2011 Oct. 12].
- (40) Ferruz L. *La rentabilidad y el riesgo*. España: 2000. [citada 2011 Oct. 12].
- (41) Sánchez J. (2002), *Análisis de la rentabilidad de la empresa*. 2002.

## ANEXO 1

### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE



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

#### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

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 Turismo - Rubro Hospedajes, en el Distrito de Tacna, periodo 2016-2017”**.

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

**Instrucciones:** Marcar con una “X” la alternativa correcta:

#### I. DATOS DE LOS EMPRESARIOS

1. Edad del representante legal de la empresa: .....
2. Sexo: Masculino.....Femenino.....
3. Grado de instrucción: Ninguno..... Primaria: Completa.....Primaria Incompleta..... Secundaria completa..... Secundaria Incompleta..... Superior No Universitaria Completa.....Superior No Universitaria Incompleta..... Superior Universitaria Completa.....
4. **Estado Civil**  
Soltero..... Casado.....Conviviente.....Divorciado.....Otros.....
5. Profesion u ocupación del representante legal:  
Profesión.....Ocupación.....

#### II PRINCIPALES CARACTERISTICAS DE LAS MYPES

6. Tiempo en años que se encuentra en el sector y rubro:  
01 año..... 02 años..... 03 años..... Más de 03 años.....
7. La Mype es:  
Formal: .....Informal: .....
8. Número de trabajadores permanentes:  
Ninguno..... 01 Trabajador.....  
02 Trabajadores..... 03 Trabajadores.....  
Más de 03 Trabajadores.....
9. Número de trabajadores eventuales:  
Ninguno..... 01 Trabajador.....  
02 Trabajadores..... 03 Trabajadores.....  
Más de 03 Trabajadores
10. La Mype se formó para:

Obtener ganancias: .....se formó por subsistencia.....

### III. DEL FINANCIAMIENTO DE LAS MYPES:

11. Cómo financia su actividad productiva:  
Con financiamiento propio.....Con financiamiento de terceros: .....
12. Si el financiamiento es de terceros: A qué entidades recurre para obtener financiamiento: Entidades bancarias:.....Entidades no bancarias.....  
Prestamista usureros.....Otros.....No recibió financiamiento.....
13. Nombre de la institución financiera que recibió crédito:.....
14. Qué entidades financieras le otorga mayores facilidades para la obtención del crédito.:  
Las entidades bancarias.....Las entidades no bancarias .....los prestamistas usureros.....No recibió financiamiento de terceros.....
15. En el año 2016: Cuántas veces solicitó crédito:  
Ninguna..... 01 vez .....  
02 veces..... Más de 03 veces .....
16. En el año 2016 ¿A qué entidad financiera solicito el crédito?  
No precisa.....Banco.....Financiera.....Caja Municipal.....Usureros.....
17. En el año 2016 ¿A qué tiempo fue el crédito solicitado?  
No precisa.....corto plazo.....largo plazo.....
18. En el año 2016 ¿Qué tasa de Interés Pago?  
No precisa.....interés mensual que pagó.....otros.....
19. En el año 2016 los créditos otorgados fueron en los montos solicitados:  
No precisa..... Si.....No.,.....
20. En el año 2016¿Cuánto fue el monto de crédito solicitado?  
No precisa..... De S/.10,000 a S/. 100,000.....menos de S/. 100,000.....
21. En el año 2017 ¿Cuántas veces solicito crédito?  
Ninguna..... 01 vez .....  
02 veces..... Más de 03 veces .....
22. En el año 2017 ¿A qué entidad financiera solicito el crédito?  
No precisa.....Banco.....Financiera.....Caja Municipal.....Usureros.....
23. En el año 2017 ¿A qué tiempo fue el crédito solicitado?  
No precisa.....corto plazo.....largo plazo.....
24. En el año 2017 ¿Qué tasa de Interés Pago?  
No precisa.....interés mensual que pagó de 1 a 2%.....otros.....
25. En el año 2017 los créditos otorgados fueron en los montos solicitados:  
No precisa..... Si.....No.,.....
26. En el año 2017¿Cuánto fue el monto de crédito solicitado?  
No precisa..... De S/.10,000 a S/. 100,000.....menos de S/. 100,000.....
27. En que fue Invertido el crédito financiero que obtuvo:  
No precisa ..... Activos fijos .....

Capital de trabajo .....	Capacitación .....
Ampliación local .....	Otros .....

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

28. Recibió Ud. capacitación para el otorgamiento del crédito financiero:  
Si..... No .....
29. Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. en los últimos dos años:  
Ninguno..... Uno.....Dos ..... Tres ..... Cuatro ... Más de 4.....
30. Si tuvo capacitación: En qué tipo de cursos participó Ud:  
Inversión del crédito financiero.....Manejo Empresarial.....  
Administración de recursos humanos.....Marketing Empresarial.....  
Otro (Especificar).....
31. El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?  
No precisa.....Si..... No.....
32. Cuantos cursos de capacitación recibiste:  
No precisa..... 1curso.....2cursos .....3 cursos ..... Más de 3 cursos.....
33. En que años recibió más capacitación:  
No precisa..... 2016..... 2017.....
34. Considera Ud. que la capacitación como empresario es una inversión:  
No precisa.....Si.....No.....
35. Considera Ud. que la capacitación de su personal es relevante para su empresa:  
No precisa .....Si .....No .....
36. En qué temas se capacitaron sus trabajadores:  
No precisa.....Gestión Financiera.....Gestión Empresarial.....  
Prestación de mejor servicio al cliente.....Otros: especificar.....  
Manejo eficiente del microcrédito.....

#### V. DE LA RENTABILIDAD DE LAS MYPES:

37. Cree que el financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su empresa:  
No precisa.....Si.....No.....
38. Cree que la capacitación mejora la rentabilidad empresarial:  
No precisa..... Si.....No.....
39. Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los 2 últimos años:  
No precisa.....Si.....No.....
40. Cree Ud. que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en los 2 últimos años:  
No precisa .....Si.....No.....

**GRACIAS POR SU APOYO A LA INVESTIGACION**

## ANEXO 2

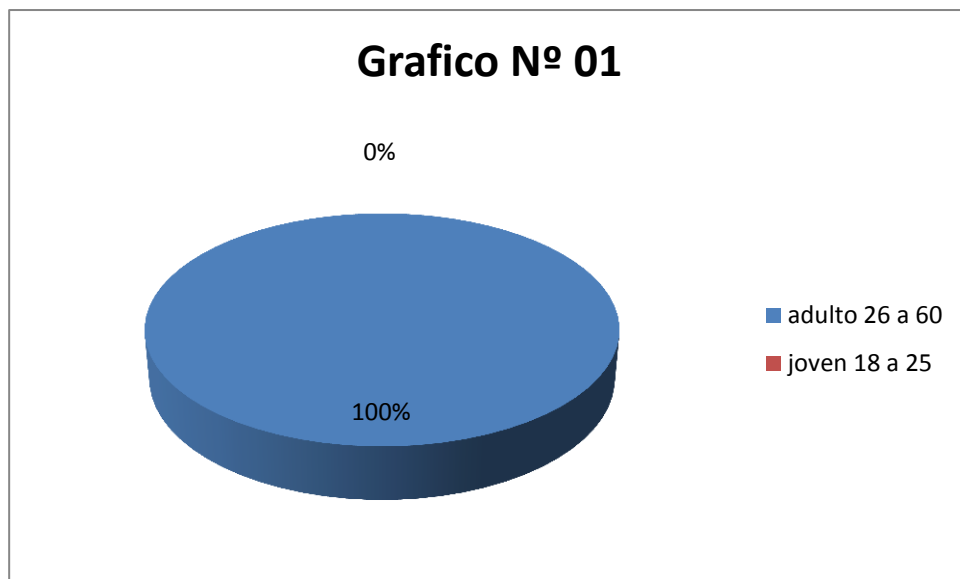
### 1. Respecto a los Empresarios

**Tabla 1**

**Edad de los representantes legales de las MYPEs**

Edad (años)	Frecuencia	Porcentaje
26-60 Adulto	15	100%
18-25 (Joven)	0	0%
Total	15	100%

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



**Gráfico N° 01 distribución porcentual de la edad de los representantes de las Mypes**

Fuente: TABLA N° 01

**INTERPRETACION:**



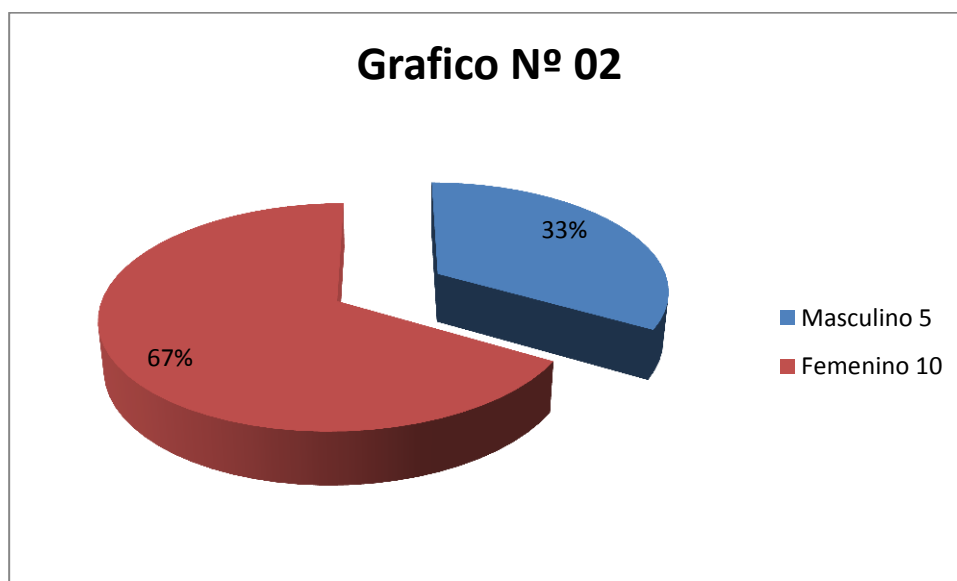
En la tabla N° 01 y gráfico N° 01 Se observa Del 100% de los encuestados, que el 100% son mayores adultos de edad entre 26 a 60 años.

**Tabla 2**

**Sexo de los representantes legales de las MYPEs**

Edad (años)	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	5	33 %
Femenino	10	67 %
Total	15	100 %

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



**Gráfico N° 02 distribución porcentual del sexo de los representantes de las Mypes**

Fuente: TABLA N° 02

## INTERPRETACION:

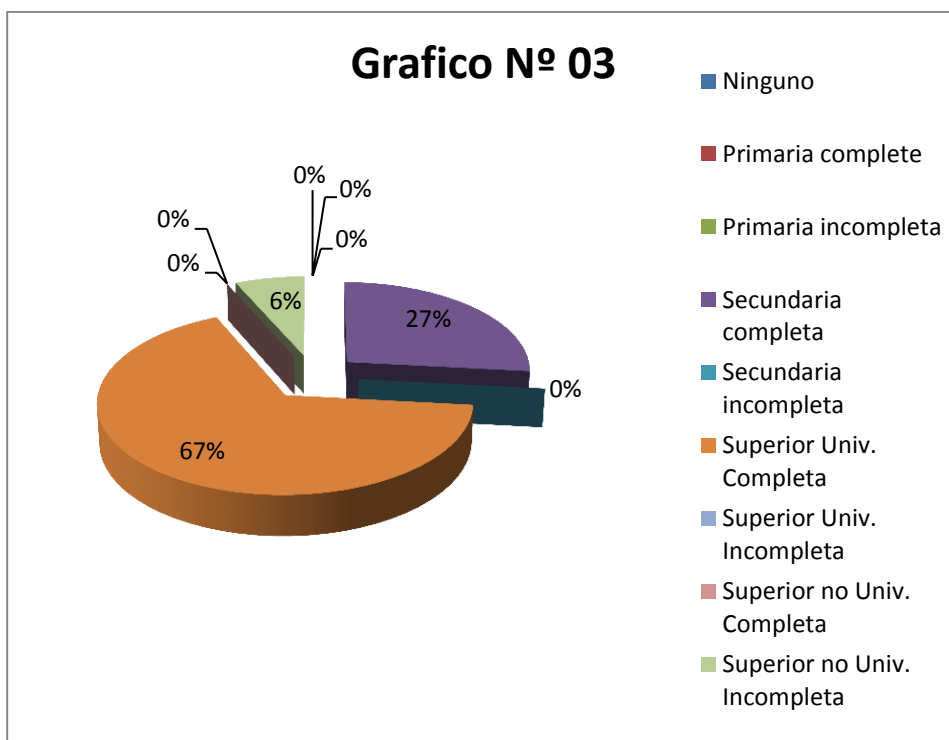
En la tabla N° 02 y gráfico N° 02 Se observa Del 100% de los encuestados, que el 67% son de sexo femenino y el 33% son de sexo masculino.

**Tabla 3**

### **Grado de instrucción de los representantes legales de la MYPES**

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	0	0%
Primaria completa	0	0%
Primaria incompleta	0	0%
Secundaria completa	4	26%
Secundaria incompleta	0	0%
Superior Univ. Completa	10	67%
Superior Univ. Incompleta	0	0%
Superior no Univ. Completa	0	0%
Superior no Univ. Incompleta	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de la MYPES en estudio.



**Gráfico N° 03 distribución porcentual del grado de instrucción representantes de las Mypes**

Fuente: TABLA N° 03

**INTERPRETACION:**

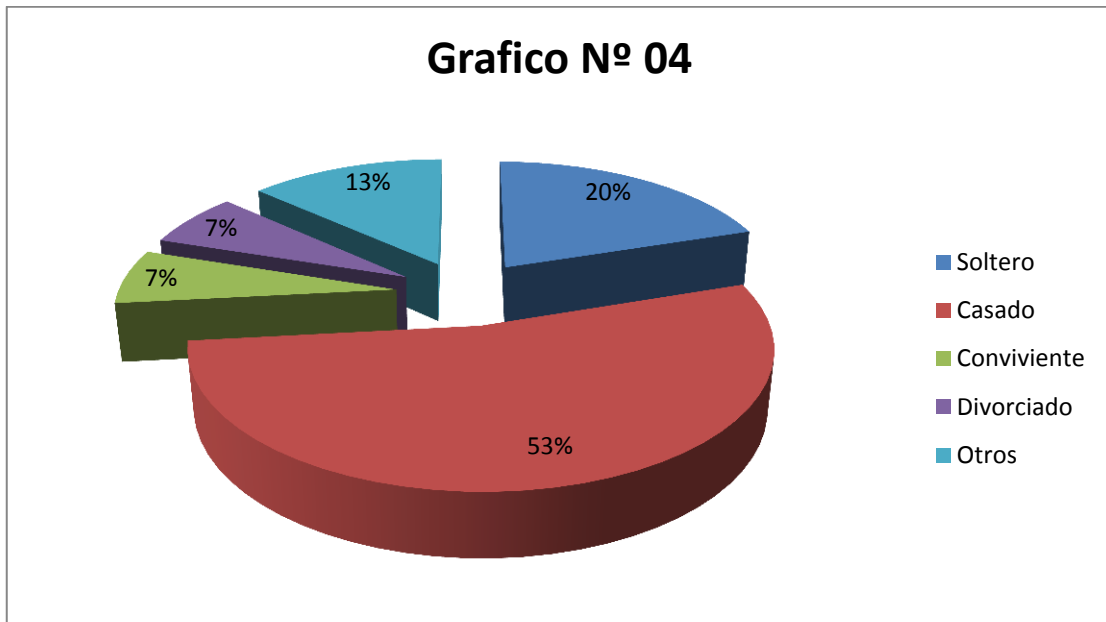
En la tabla N° 03 y gráfico N° 03 Se observa Del 100% de los encuestados, que el 26% tiene secundaria completa, el 67 % tiene universidad completa y el 7 % tiene superior no universitaria incompleta.

**Tabla 4**

**Estado civil de los representantes legales**

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	3	20%
Casado	8	53%
Conviviente	1	7%
Divorciado	1	7%
Otros	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de la MYPES en estudio



**Gráfico N° 04 distribución porcentual del estado civil de los representantes de las Mypes**

Fuente: TABLA N° 04

**INTERPRETACION:**

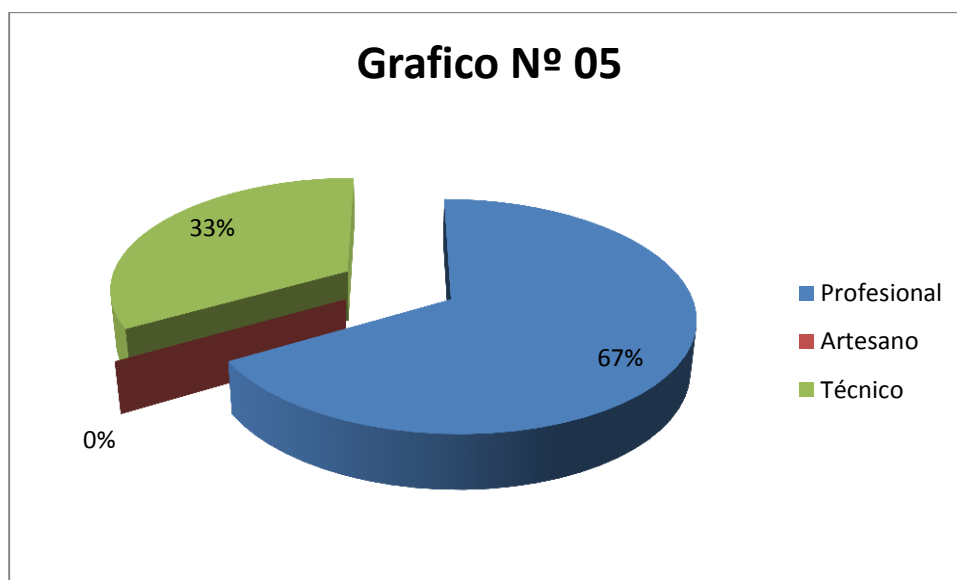
En la tabla N° 04 y gráfico N° 04 Se observa Del 100% de los encuestados, que el 20 % son solteros, el 53 % son casados, el 13 % representa al grupo de otros, el 7 % son divorciados y el 7 % su estado es de convivencia.

**Tabla 5**

**Profesión u ocupación de los representantes legales**

Profesión u ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Profesional	10	67%
Artesano	0	0%
Técnico	5	33%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 05 distribución porcentual de la profesión u ocupación de los representantes de las Mypes**

Fuente: TABLA N° 05

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 05 y gráfico N° 05 Se observa Del 100% de los encuestados,

Que el 67 % representa del grupo ocupacional profesional y el 33 % representa al grupo ocupacional técnico.

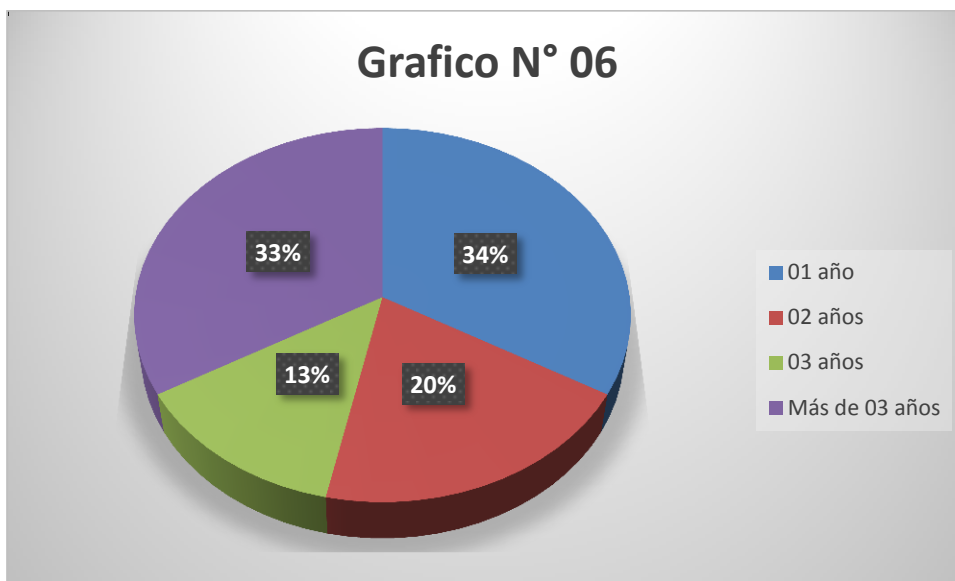
## 2. Respecto a las características de la MYPES

Tabla 6

¿Hace cuánto que se dedica al sector y el rubro empresarial?

Tiempo del negocio	Frecuencia	Porcentaje
01 año	5	33%
02 años	3	20%
03 años	2	13%
Más de 03 años	5	34%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 06 distribución porcentual hace cuánto que se dedica al sector y el rubro empresarial los representantes de las Mypes**

Fuente: TABLA N° 06

### **INTERPRETACION:**

En la tabla N° 05 y gráfico N° 05 Se observa Del 100% de los encuestados,

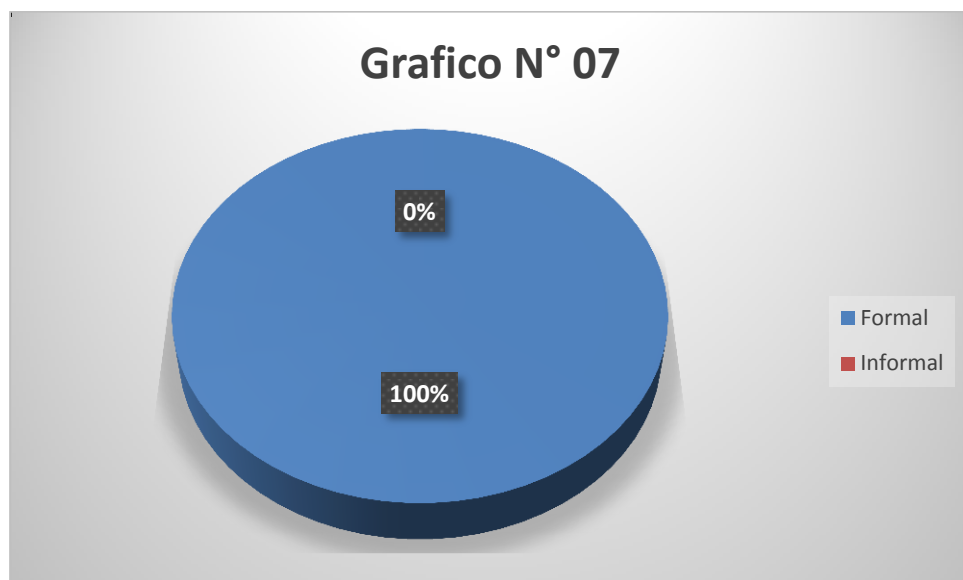
Del 100% de los encuestados; el 34% se dedica al negocio más de 3 años y 13% se dedican al negocio alrededor de 3 años, otro 20% dos años y el 33% un año.

**Tabla 7**

**Formalidad de la Mypes**

Formalidad de la MYPES	Frecuencia	Porcentaje
Formal	15	100%
Informal	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de la MYPES en estudio.



**Gráfico N° 07 distribución porcentual de la formalidad de las Mypes**

Fuente: TABLA N° 07

**INTERPRETACION:**

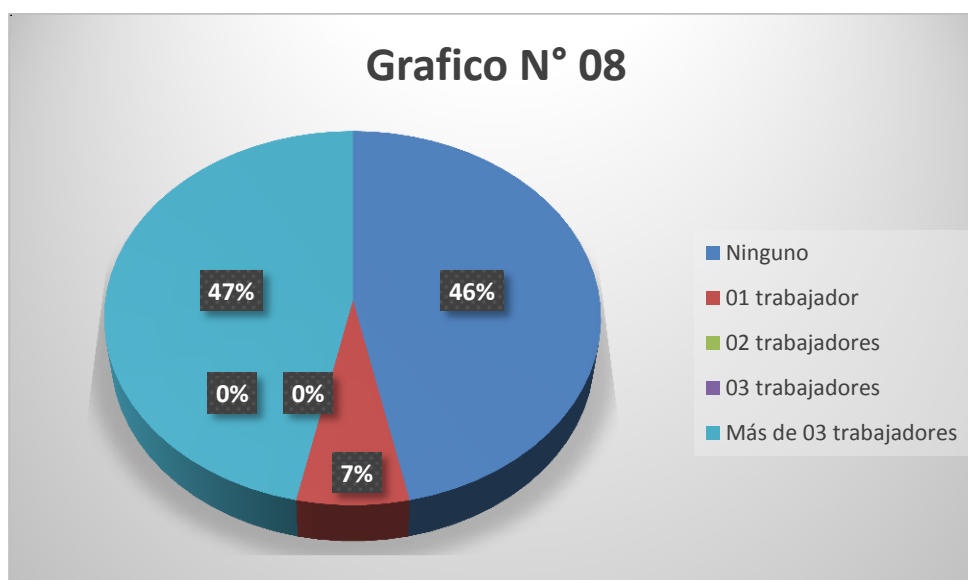
En la tabla N° 07 y gráfico N° 07 Se observa Del 100% de los encuestados; que el 100% de la MYPES encuestadas son formales.

**Tabla 8**

**Número de trabajadores permanentes de la Mypes**

N° de trabajadores	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	7	46%
01 trabajador	1	7%
02 trabajadores	0	0%
03 trabajadores	0	0%
Más de 03 trabajadores	7	47%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 08 distribución porcentual de los trabajadores permanentes de las Mypes**

Fuente: TABLA N° 08

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 08 y gráfico N° 08 Se observa Del 100% de los encuestados;

que el 46% no cuentan con trabajadores, el 7% tiene 01 trabajador, el 47% tiene más de 03 trabajadores.

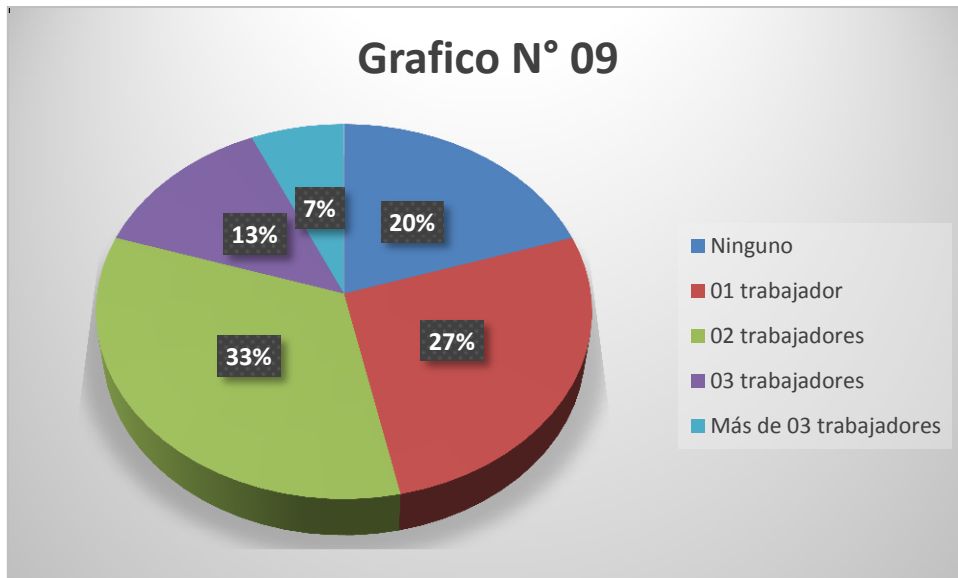


**Tabla 9**

**Número de trabajadores eventuales de la Mypes**

N° de trabajadores	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	3	20%
01 trabajador	4	27%
02 trabajadores	5	33%
03 trabajadores	2	13%
Más de 03 trabajadores	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 09 distribución porcentual de los trabajadores eventuales de las Mypes**

Fuente: TABLA N° 09

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 09 y gráfico N° 09 Se observa Del 100% de los encuestados; el 20% no tienen ningún trabajador eventual, el 27% tienen 01 trabajador eventual, el 33% tiene 02 trabajadores, el 13% tiene tres trabajadores y el 7% tiene más de 03 trabajadores.

**Tabla 10**

**Motivos de formación de las Mypes**

Formado por:	Frecuencia	Porcentaje
Obtención de ganancias	15	100%
Subsistencia	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 10 distribución porcentual del motivo de formación de las Mypes**

Fuente: TABLA N° 10

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 10 y gráfico N° 10 Se observa Del 100% de los encuestados; que el 100% se formó para obtener ganancias.

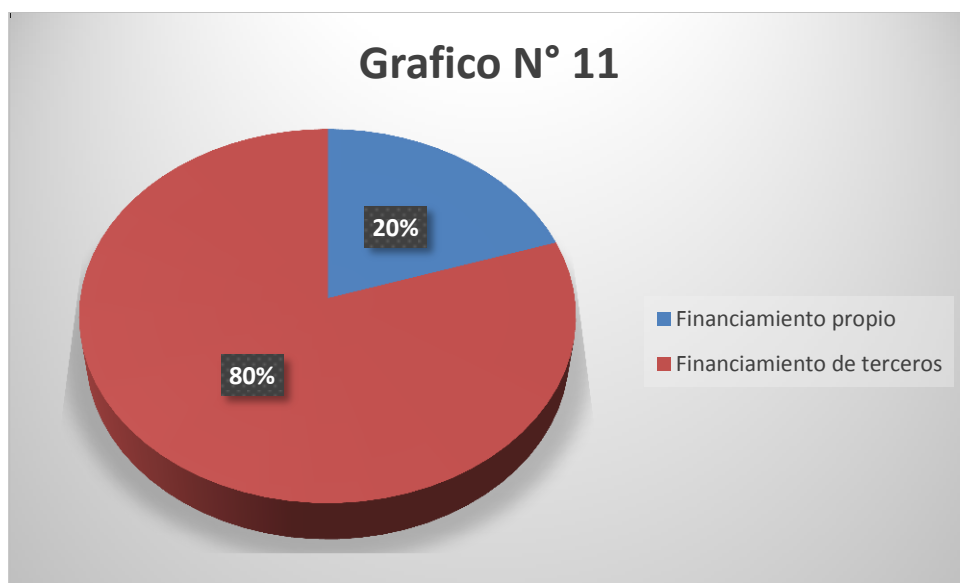
### 3. Respecto al financiamiento

Tabla 11

#### ¿Cómo financia su actividad productiva?

Su financiamiento es:	Frecuencia	Porcentaje
Financiamiento propio	3	20%
Financiamiento de terceros	12	80%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



#### **Gráfico N° 11 distribución porcentual de como financia su actividad productiva en las Mypes**

Fuente: TABLA N° 11

#### **INTERPRETACION:**

En la tabla N° 11 y gráfico N° 11 Se observa Del 100% de los encuestados;

Que de los encuestados el 20% financian su actividad con fondos

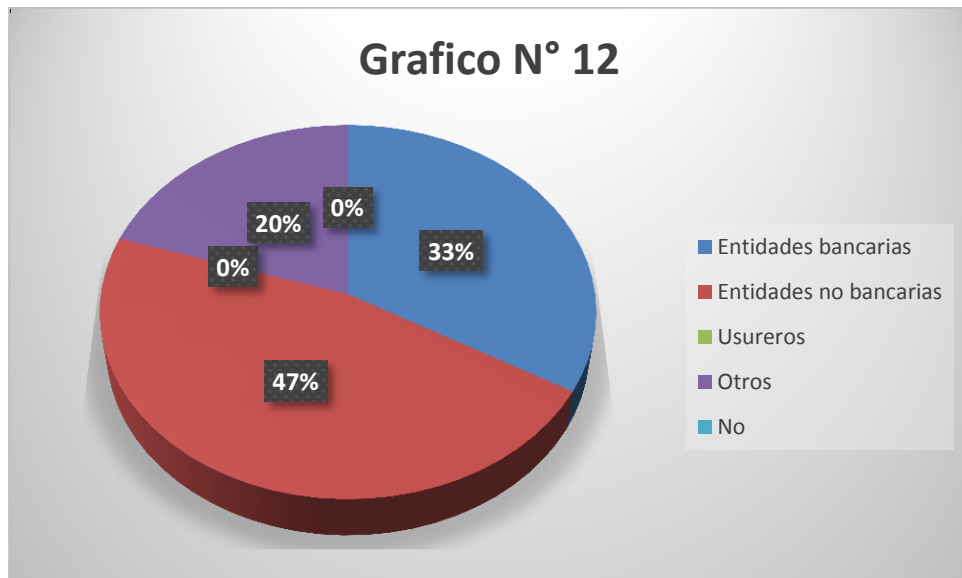
propios y el 80% lo hacen con fondos de terceros.

**Tabla 12**

**Si el financiamiento es de terceros: ¿de qué tipo de entidades financieras ha obtenido los créditos?**

Institución financiera	Frecuencia	Porcentaje
Entidades bancarias	5	33%
Entidades no bancarias	7	47%
Usureros	0	0%
Otros	3	20%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 12 distribución porcentual de que tipos de entidades financieras ha obtenido el crédito en las Mypes**

Fuente: TABLA N° 12

**INTERPRETACION:**

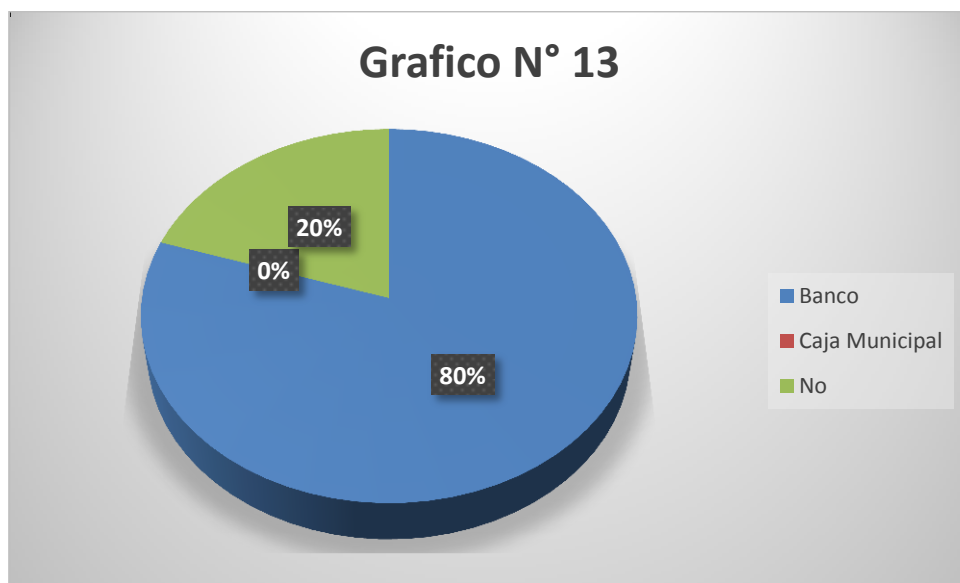
En la tabla N° 12 y gráfico N° 12 Se observa Del 100% de los encuestados; que el 33% ha obtenido su crédito de entidades bancarias, el 47% por entidades no bancarias y el 20% por otros.

**Tabla 13**

**¿Nombre de la institución y que tasa de interés paga?**

Institución financiera	Frecuencia	Porcentaje
Banco	12	80%
Caja Municipal	0	0%
No	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 13 distribución porcentual de la institución e interés de pago en las Mypes**

Fuente: TABLA N° 13

**INTERPRETACION:**

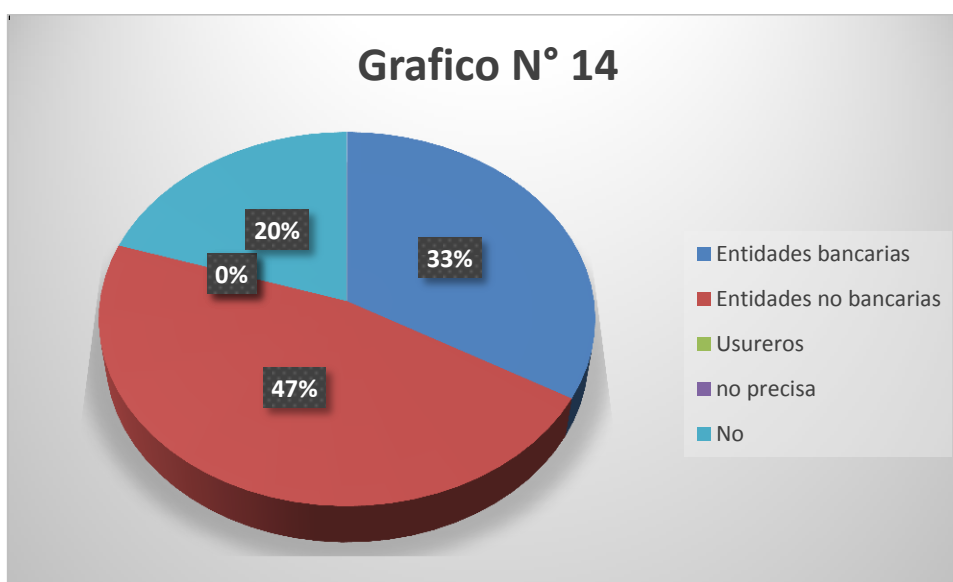
En la tabla N° 13 y gráfico N° 13 Se observa Del 100% de los encuestados; que el 80% obtuvo su crédito a través del sistema bancario y el 20% no tuvo.

**Tabla 14**

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

Facilidades del crédito	Frecuencia	Porcentaje
Entidades bancarias	5	33%
Entidades no bancarias	7	47%
Usureros	0	0%
no precisa	0	0%
No	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 14 distribución porcentual de qué entidades financieras otorga mayores facilidades para la obtención del crédito en las Mypes.**

Fuente: TABLA N° 14

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 14 y gráfico N° 14 Se observa Del 100% de los encuestados;

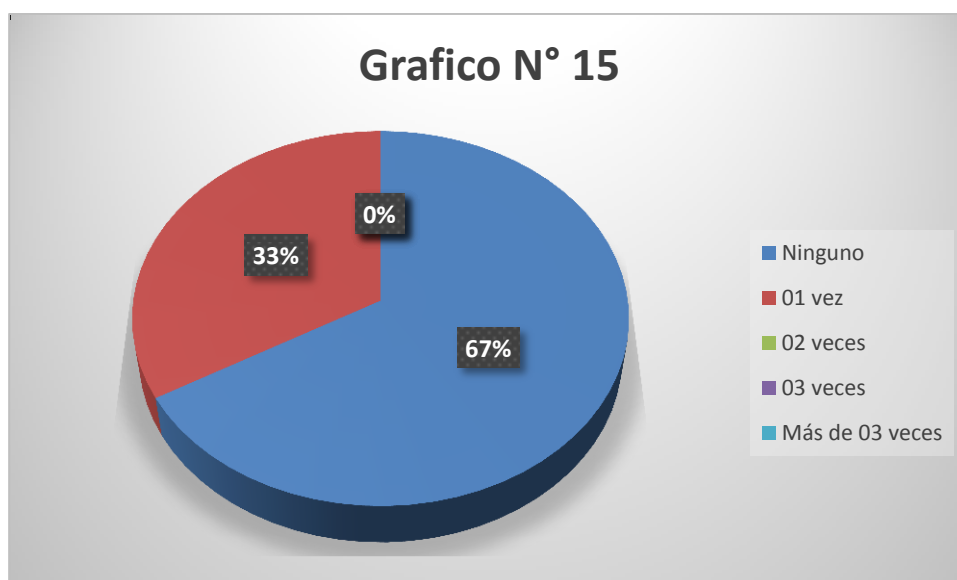
Que el 33% indico que las entidades bancarias dan mayores facilidades para la obtención de crédito, el 47% entidades no bancarias, el 20% no saben precisar.

**Tabla 15**

**En el año 2016 cuantas veces solicito crédito**

Cuantas veces solicito crédito	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	10	67%
01 vez	5	33%
02 veces	0	0%
03 veces	0	0%
Más de 03 veces	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 15 distribución porcentual en el año 2016 cuantas veces solicito crédito.**

Fuente: TABLA N° 15

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 15 y gráfico N° 15 Se observa Del 100% de los encuestados;

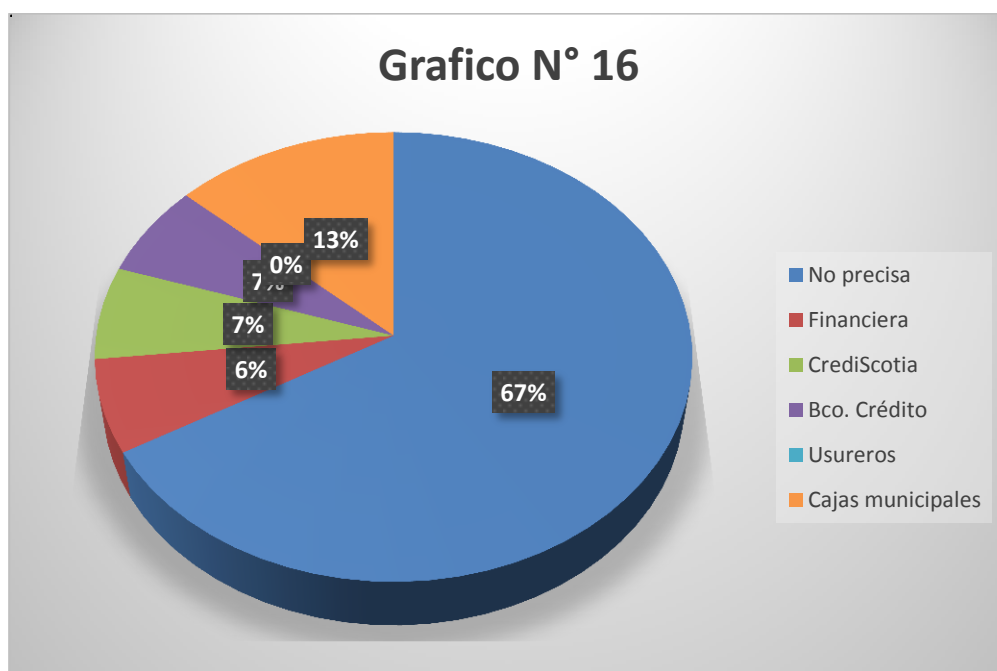
Que el 67% indica que no solicito crédito y el 33% una vez.

**Tabla 16**

**En el año 2016: ¿a qué entidad financiera solicito crédito?**

Entidad financiera	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	10	67%
Financiera	1	7%
CrediScotia	1	6%
Bco. Crédito	1	7%
Usureros	0	0%
Cajas municipales	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 16 distribución porcentual en el año 2016 a que entidad financiera solicito crédito.**

Fuente: TABLA N° 16

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 16 y gráfico N° 16 Se observa Del 100% de los encuestados;

Que en 2016 el 67% no precisa la entidad a quien solicito crédito, un



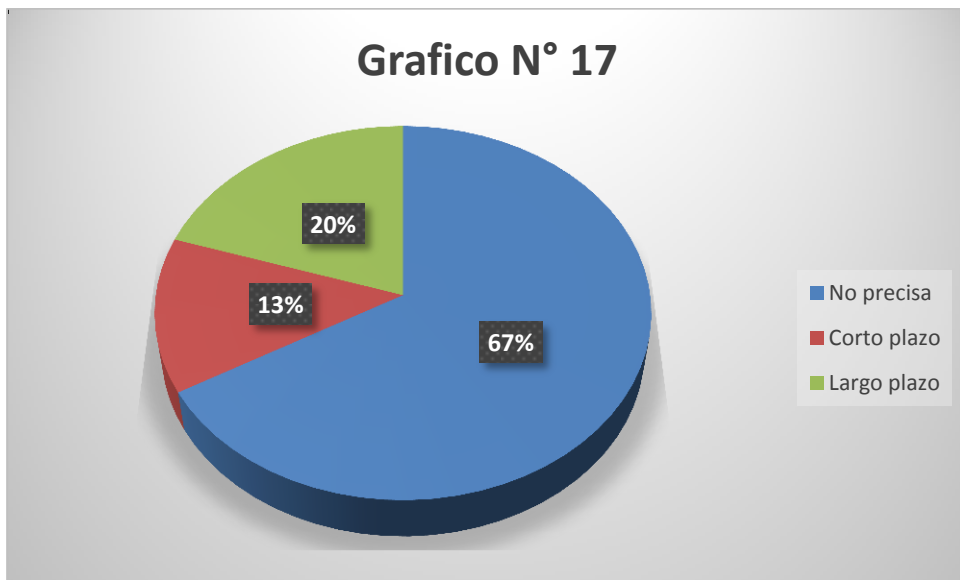
7% a entidades financieras, un 7% al Banco de crédito, el 6% crediscotia y el 13% a Cajas Municipales.

**Tabla 17**

**En el año 2016: ¿a qué tiempo fue el crédito solicitado?**

Tiempo de crédito	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	10	67%
Corto plazo	02	13%
Largo plazo	03	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 17 distribución porcentual en el año 2016 a que tiempo fue el crédito financiero solicitado.**

Fuente: TABLA N° 17

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 17 y gráfico N° 17 Se observa Del 100% de los encuestados que recibieron crédito en el año 2016, el 67% no precisa a que tiempo fue el crédito solicitado, el 13% indica a corto plazo y el

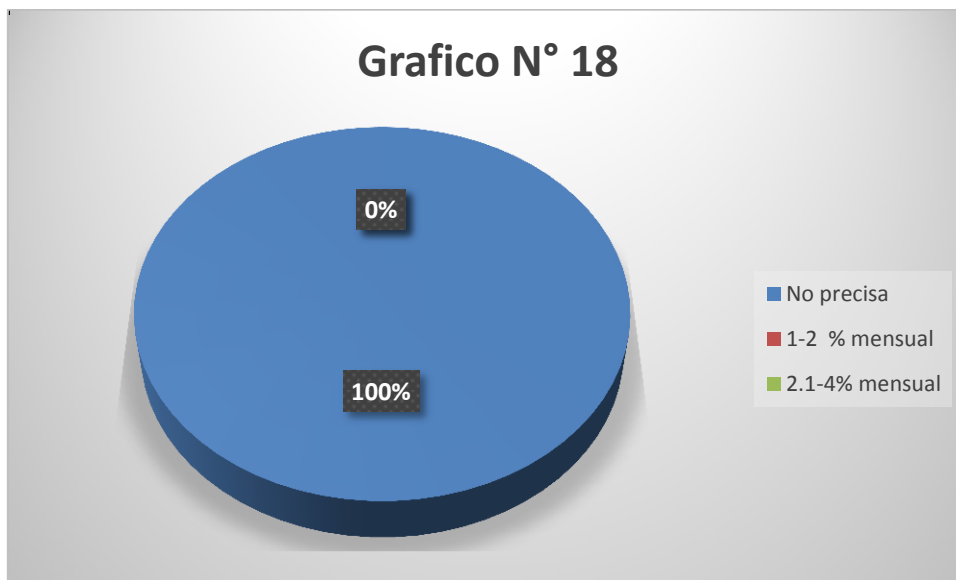
20% a largo plazo.

**Tabla 18**

**En el año 2016: ¿qué tasa de interés pago?**

Tasa de interés	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	15	100%
1-2 % mensual	0	0%
2.1-4% mensual	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 18 distribución porcentual en el año 2016 que tasa de interés pago por el crédito financiero solicitado.**

Fuente: TABLA N° 18

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 18 y gráfico N° 18 Se observa Del 100% de los encuestados;

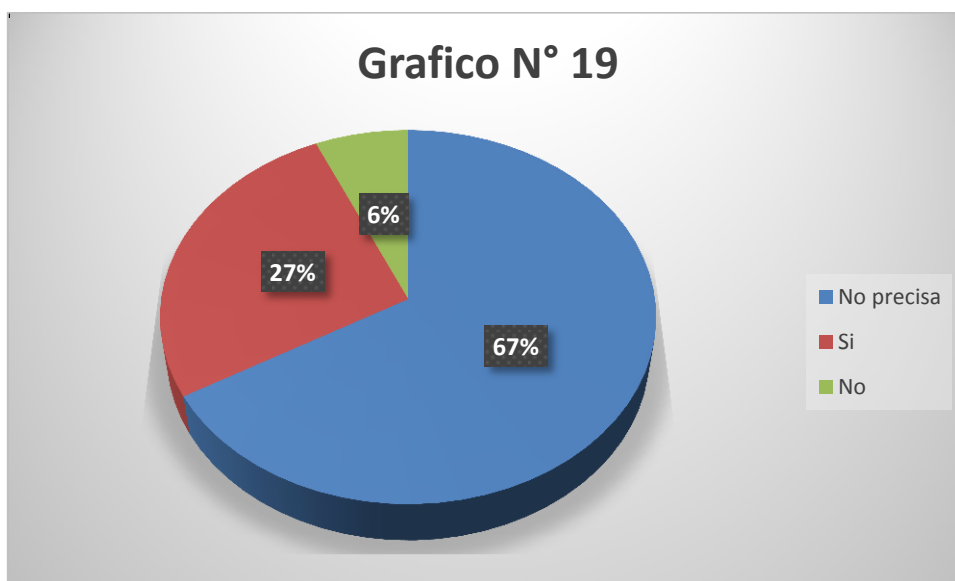
Que el 100% no precisa que tasa de interés ha pagado por el crédito otorgado.

**Tabla 19**

**En el año 2016: ¿los créditos otorgados fueron en los montos solicitados?**

Tasa de interés	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	10	67%
Si	4	27%
No	1	6%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 19 distribución porcentual en el año 2016 los créditos fueron en los montos solicitados.**

Fuente: TABLA N° 19

**INTERPRETACION:**

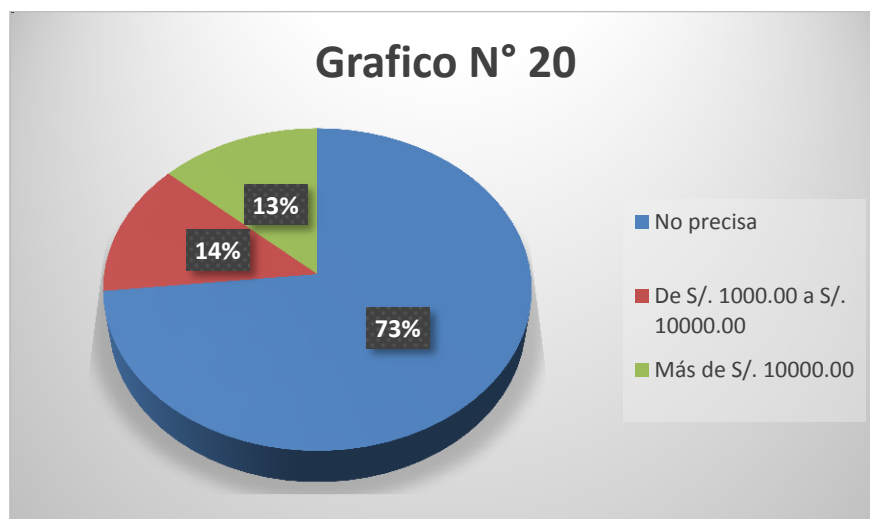
En la tabla N° 19 y gráfico N° 19 Se observa Del 100% de los encuestados; Que recibieron crédito en el año 2016, el 67% no precisa, el 27% manifestaron que su préstamo fue el monto que solicito y el 6% no sabe precisar.

**Tabla 20**

**En el año 2016: ¿cuánto es el monto del crédito solicitado?**

Tasa de interés	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	11	73%
De S/. 1000.00 a S/. 10000.00	2	14%
Más de S/. 10000.00	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 20 distribución porcentual en el año 2016 de cuál es el monto de crédito solicitado.**

Fuente: TABLA N° 20

**INTERPRETACION:**

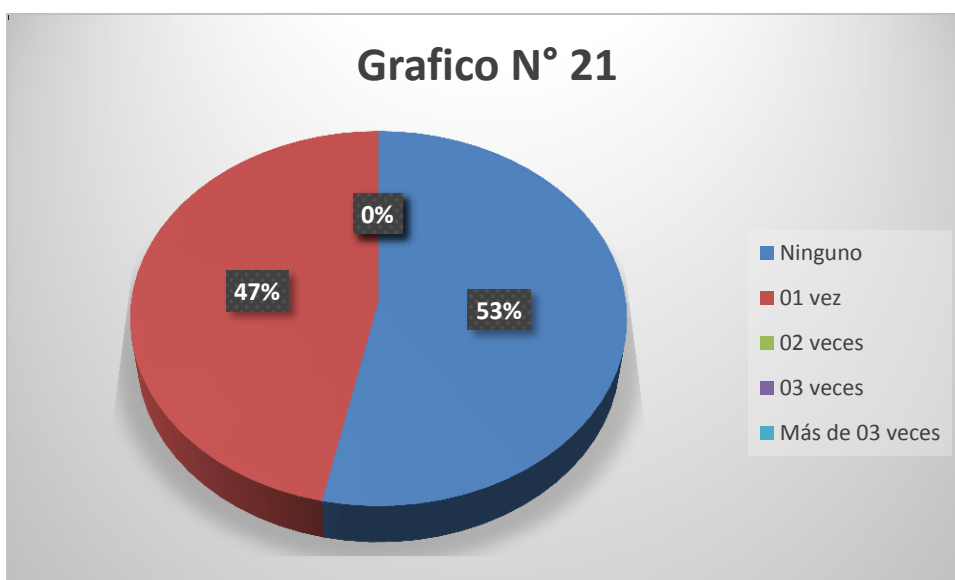
En la tabla N° 20 y gráfico N° 20 Se observa Del 100% de los encuestados; Que recibieron crédito en el año 2016, el 73% no precisa, el 14% indica que su crédito solicitado estuvo en el rango de S/.1000.00 a S/.10000.00 y el 13% más de S/.10000.00.

**Tabla 21**

**En el año 2017 cuantas veces solicito crédito**

Cuantas veces solicito crédito	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	8	53%
01 vez	7	47%
02 veces	0	0%
03 veces	0	0%
Más de 03 veces	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 21 distribución porcentual en el año 2017 cuantas veces solicito crédito.**

Fuente: TABLA N° 21

**INTERPRETACION:**

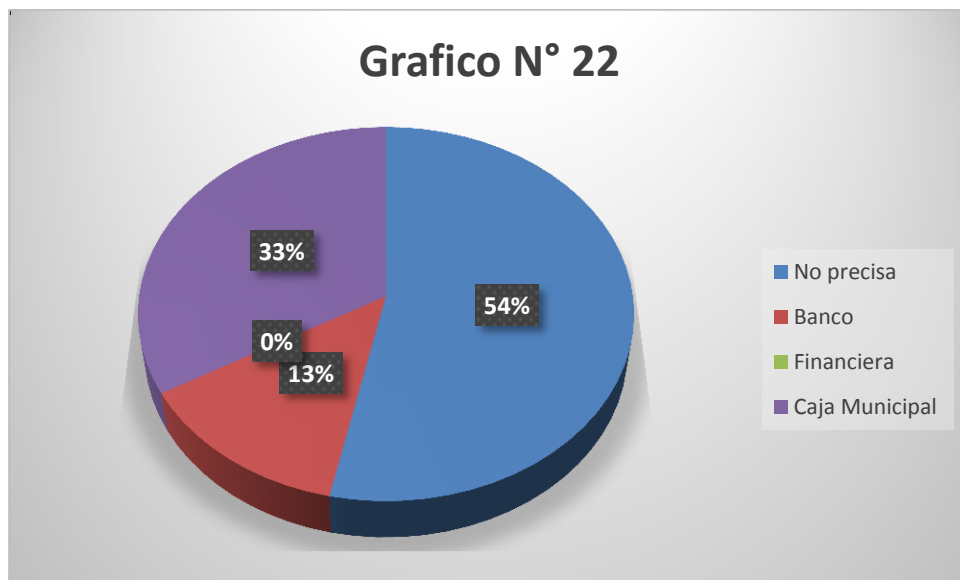
En la tabla N° 21 y gráfico N° 21 Se observa Del 100% de los encuestados; Que recibieron crédito en el año 2017 el 53% no solicito crédito, el 47% indica que una vez.

**Tabla 22**

**En el año 2017: ¿a qué entidad financiera solicito crédito?**

Entidad financiera	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	8	54%
Banco	2	13%
Financiera	0	0%
Caja Municipal	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 22 distribución porcentual en el año 2017 a que entidad financiera solicito crédito.**

Fuente: TABLA N° 22

**INTERPRETACION:**

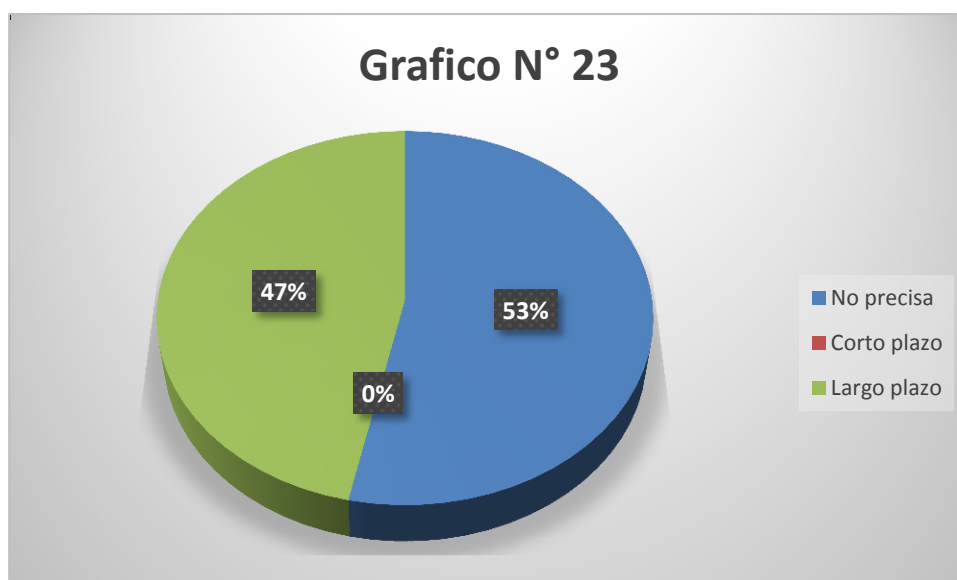
En la tabla N° 22 y gráfico N° 22 Se observa Del 100% de los encuestados; Que recibieron crédito en el año 2017 el 54% no precisa a que entidad solicito crédito, el 13% al sistema Bancario, el 33% a la Caja Municipal.

**Tabla 23**

**En el año 2017: ¿a qué tiempo fue el crédito solicitado?**

Tiempo de crédito	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	8	53%
Corto plazo	0	0%
Largo plazo	7	47%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 23 distribución porcentual en el año 2017 a que tiempo fue el crédito solicitado.**

Fuente: TABLA N° 23

**INTERPRETACION:**

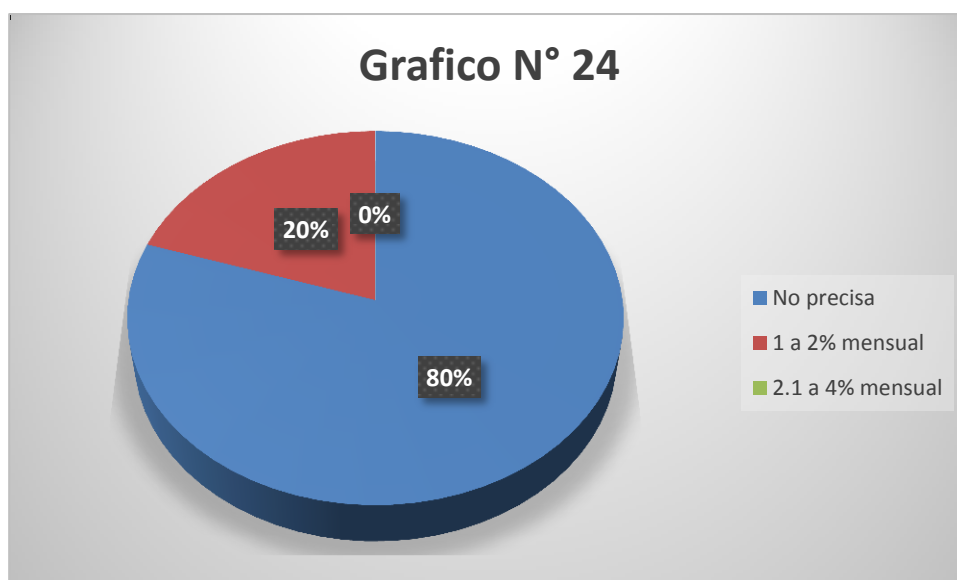
En la tabla N° 23 y gráfico N° 23 Se observa Del 100% de los encuestados; Que recibieron crédito en el año 2017, el 53% no precisa a que tiempo se le otorgo el préstamo solicitado, el 47% a largo plazo.

**Tabla 24**

**En el año 2017: ¿qué tasa de interés pago?**

Tasa de interés	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	12	80%
1 a 2% mensual	3	20%
2.1 a 4% mensual	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 24 distribución porcentual en el año 2017 que tasa de interés pago por el crédito solicitado.**

Fuente: TABLA N° 24

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 24 y gráfico N° 24 Se observa Del 100% de los encuestados;

El 80% no precisa que tasa de interés ha pagado por el crédito otorgado ya que no se acuerda, el 20% pago una tasa de interés de 1-2% mensual.

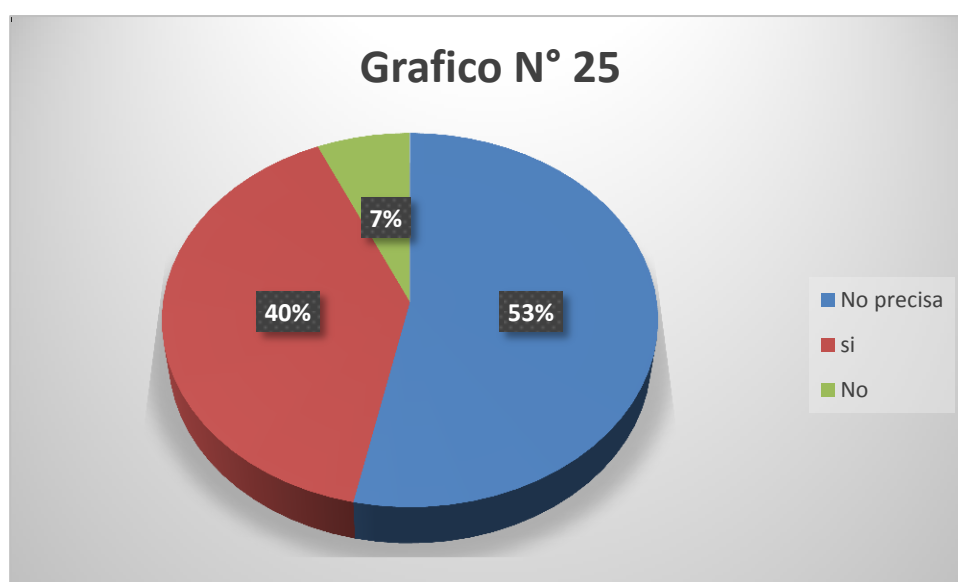


**Tabla 25**

**En el año 2017: los créditos otorgados fueron en los montos solicitados**

Tasa de interés	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	8	53%
si	6	40%
No	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 25 distribución porcentual en el año 2017 los créditos otorgados fueron en los montos solicitados.**

Fuente: TABLA N° 25

**INTERPRETACION:**

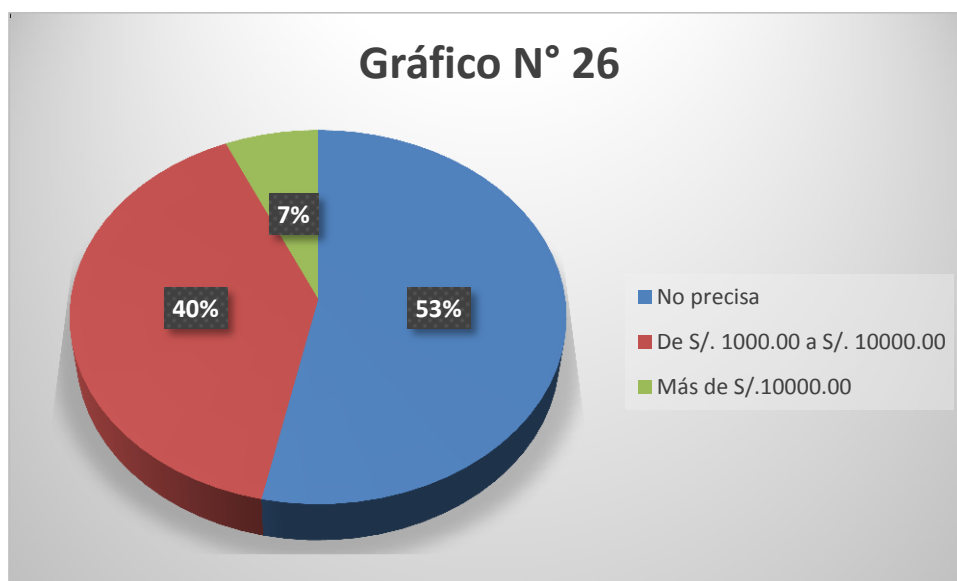
En la tabla N° 25 y gráfico N° 25 Se observa Del 100% de los encuestados; Que recibieron crédito en el año 2017, el 53% no precisa si los créditos otorgados fueron los montos solicitados, 40% si recibieron el crédito en los montos otorgados y el 7% no recibieron crédito.

**Tabla 26**

**En el año 2017: ¿cuánto es el monto del crédito solicitado?**

Monto de crédito	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	8	53%
De S/. 1000.00 a S/. 10000.00	6	40%
Más de S/.10000.00	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 26 distribución porcentual en el año 2017 cuanto es el monto del crédito solicitado.**

Fuente: TABLA N° 26

**INTERPRETACION:**

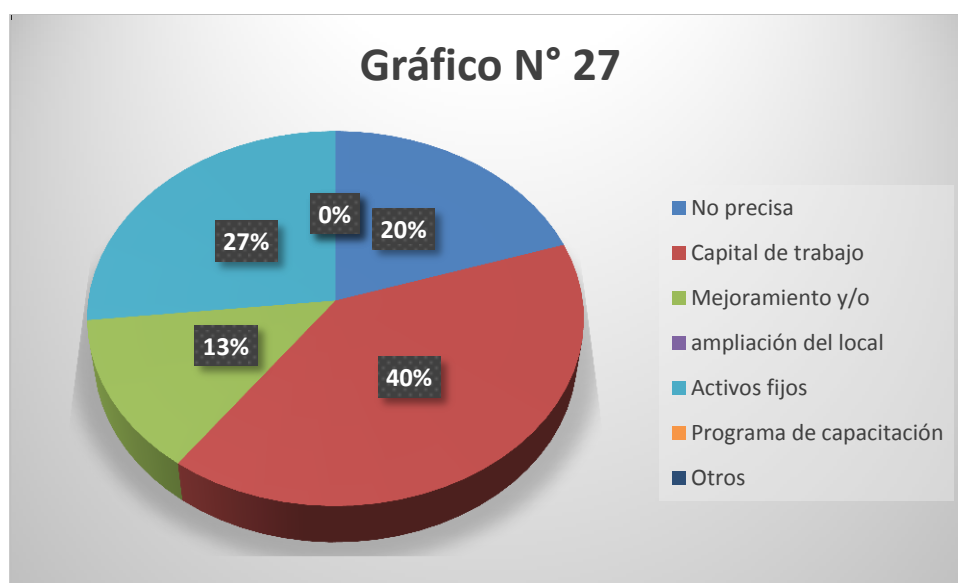
En la tabla N° 26 y gráfico N° 26 Se observa Del 100% de los encuestados; Que recibieron crédito en el año 2017, el 53% no precisa, el 40% estuvieron entre los S/.1000.00 y S/.10000.00, el 7% más de S/. 10000.00.

**Tabla 27**

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

En que fue invertido el crédito	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	3	20%
Capital de trabajo	6	40%
Mejoramiento y/o ampliación del local	2	13%
Activos fijos	4	27%
Programa de capacitación	0	0%
Otros	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 27 distribución porcentual en el año 2016 y 2017 en que fue invertido el crédito financiero que obtuvo.**

Fuente: TABLA N° 27

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 27 y gráfico N° 27 Se observa Del 100% de los encuestados;

De los que recibieron crédito en el 2016 y 2017, el 20% no precisa, 40% lo invirtió en capital de trabajo, 13% en mejoramiento y/o ampliación de local y el 27% en activos fijos.

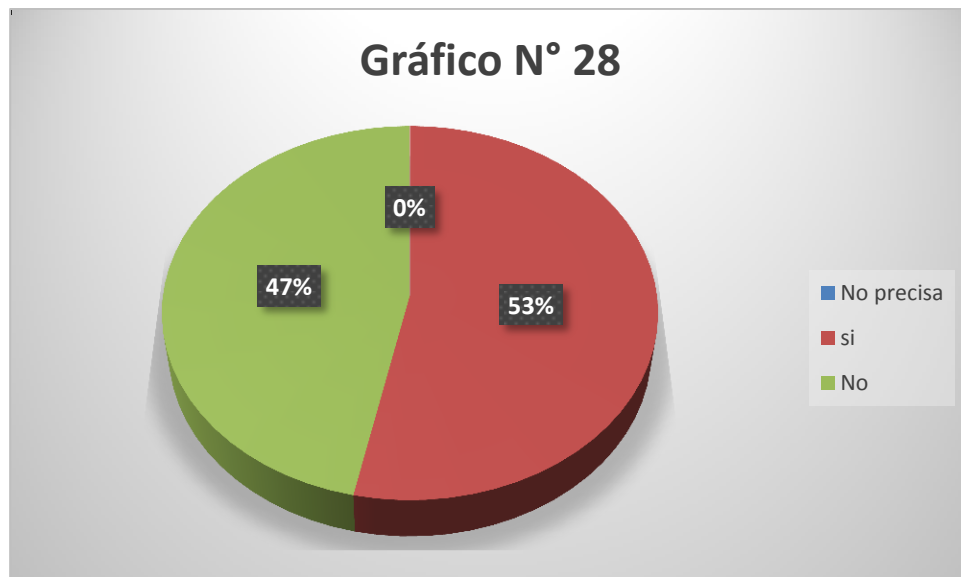
#### 4. Respecto a la capacitación

**Tabla 28**

**¿Recibió usted capacitación para el otorgamiento del crédito financiero?**

Recibió capacitación	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	0	0%
si	8	53%
No	7	47%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 28 distribución porcentual recibió usted capacitación para el otorgamiento del crédito financiero que obtuvo.**

Fuente: TABLA N° 28

### INTERPRETACION:

En la tabla N° 28 y gráfico N° 28 Se observa Del 100% de los encuestados;

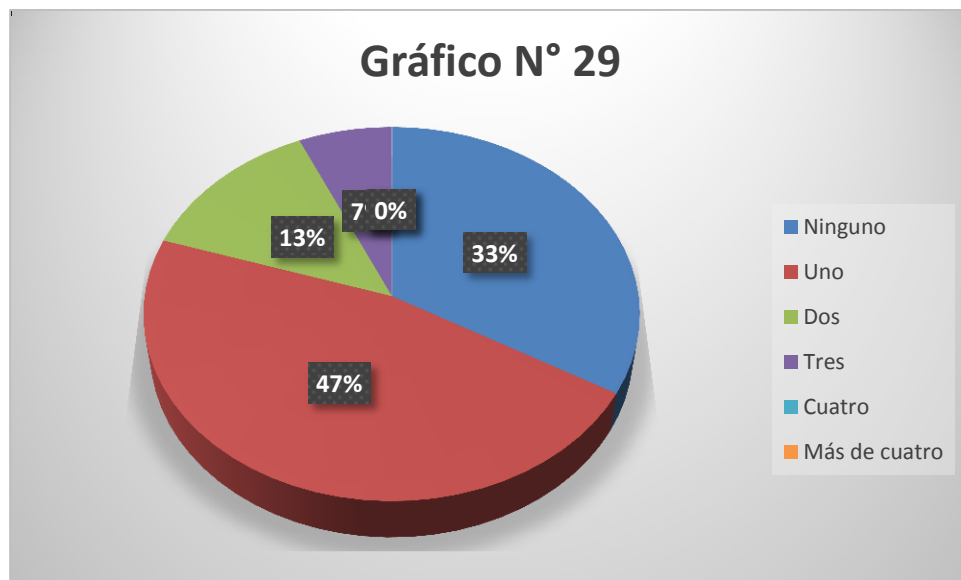
El 53% indica que si recibió capacitación y el 47% no recibió.

**Tabla 29**

**¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido usted en los últimos dos años?**

N° cursos de capacitación en los 2 últimos años	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	5	33%
Uno	7	47%
Dos	2	13%
Tres	1	7%
Cuatro	0	0%
Más de cuatro	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 29 distribución porcentual cuantos cursos de capacitación ha tenido usted en estos últimos dos años.**

Fuente: TABLA N° 29

**INTERPRETACION:**

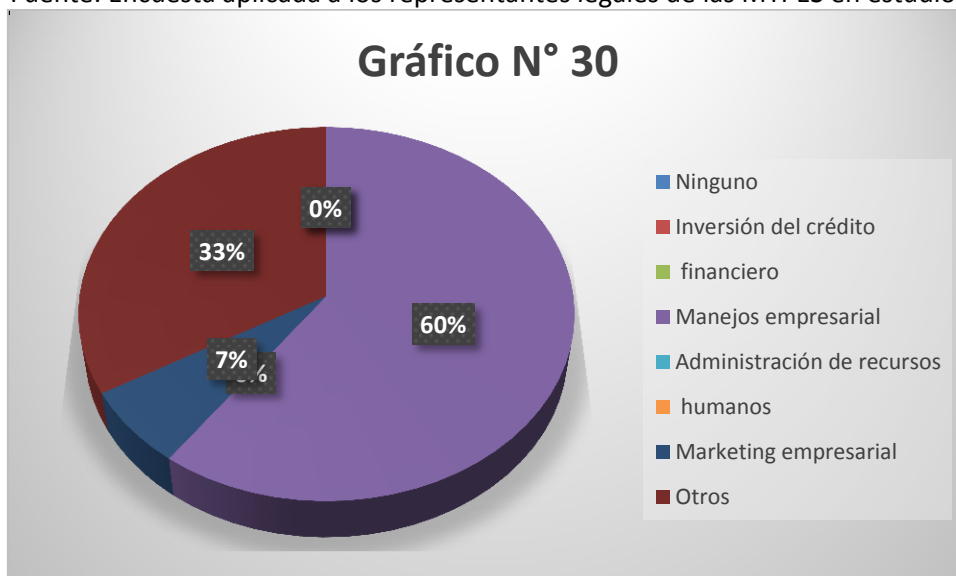
En la tabla N° 29 y gráfico N° 29 Se observa Del 100% de los encuestados; Que el 33% no ha recibido curso de capacitación, el 47% un curso, el 13% dos cursos y un 7% tres cursos.

**Tabla 30**

**Si tuvo capacitación: ¿en qué tipo de cursos participo usted?**

Tipo de curso	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	0	0%
Inversión del crédito financiero	0	0%
Manejos empresarial	9	60%
Administración de recursos humanos	0	0%
Marketing empresarial	1	7%
Otros	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 30 distribución porcentual, si tuvo capacitación en que tipo**

**de cursos participo usted.**

Fuente: TABLA N° 30

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 30 y gráfico N° 30 Se observa Del 100% de los encuestados;

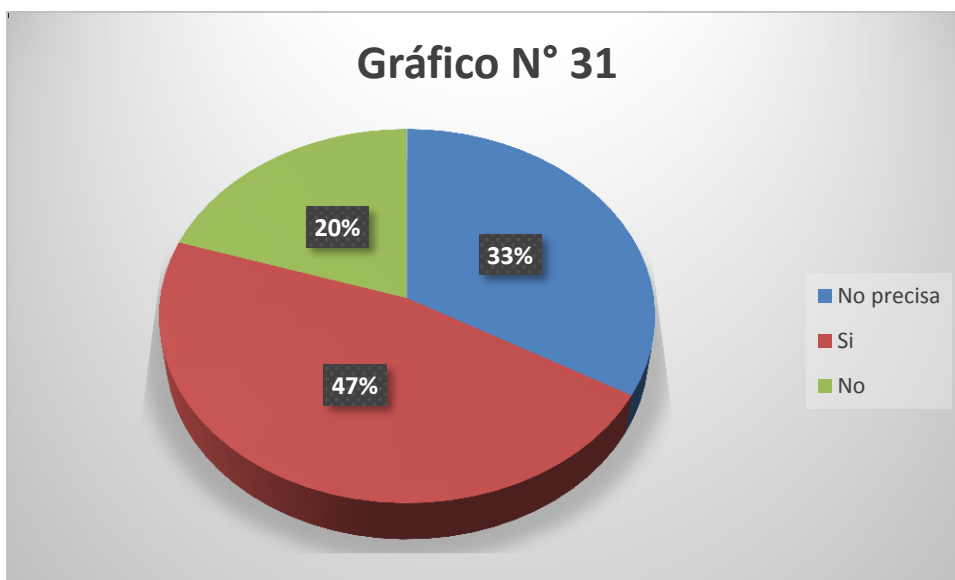
El 60% ha participado en curso de manejo empresarial, el 7 % en Marketing empresarial y el 33% en otros.

**Tabla 31**

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

Recibió algún tipo de capacitación	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	5	33%
Si	7	47%
No	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 31 distribución porcentual el personal de su empresa ha recibido algún tipo de capacitación.**

Fuente: TABLA N° 31

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 31 y gráfico N° 31 Se observa Del 100% de los encuestados; El 47% manifestaron que su personal si ha recibido algún tipo de capacitación, 20% no ha recibido y el 33% no sabe precisar.

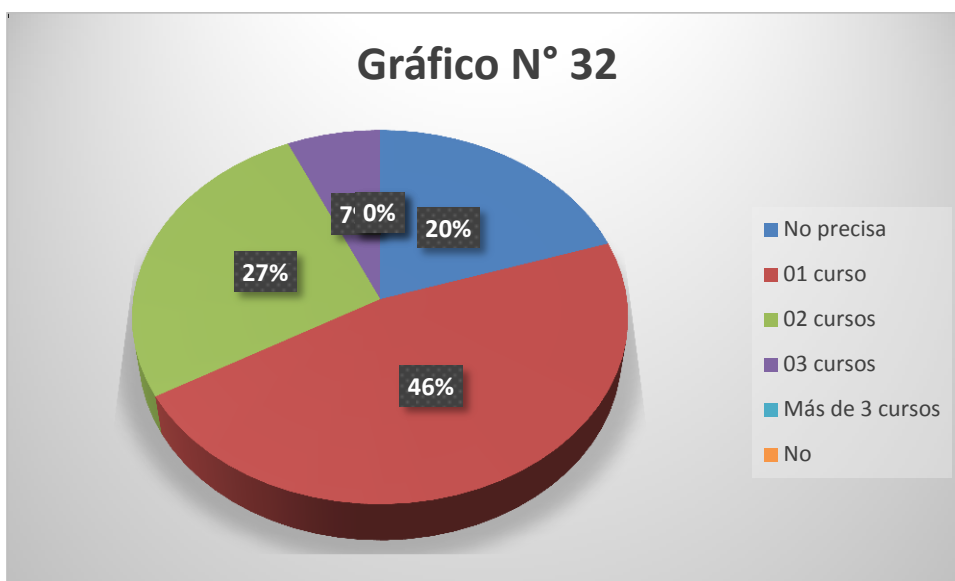
**Tabla 32**

**¿Cuántos cursos de capacitación recibiste?**

N° Cursos de capacitación	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	3	20%
01 curso	7	46%
02 cursos	4	27%
03 cursos	1	7%
Más de 3 cursos	0	0%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.





**Gráfico N° 32 distribución porcentual cuantos cursos de capacitación recibió.**

Fuente: TABLA N° 32

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 32 y gráfico N° 32 Se observa Del 100% de los encuestados;

El 46% ha recibido solamente 01 curso de capacitación, el 27% 02

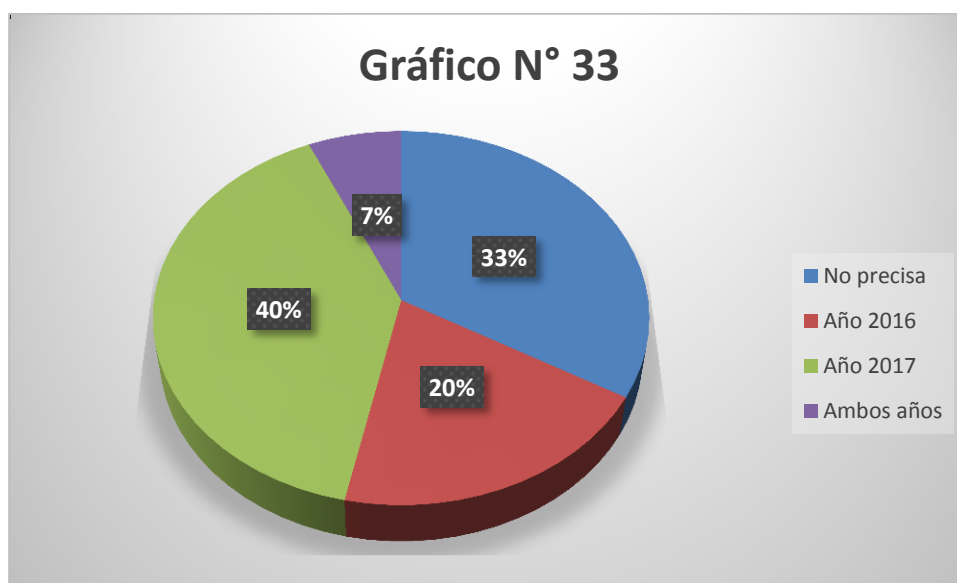
cursos, el 7% 03 cursos y 20% no precisa ninguna capacitación.

**Tabla 33**

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

Recibió más capacitación	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	5	33%
Año 2016	3	20%
Año 2017	6	40%
Ambos años	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 33 distribución porcentual en que años recibió más capacitación.**

Fuente: TABLA N° 33

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 33 y gráfico N° 33 Se observa Del 100% de los encuestados;

El 20% recibió capacitación el año 2016, el 40% en el 2017, el 7%

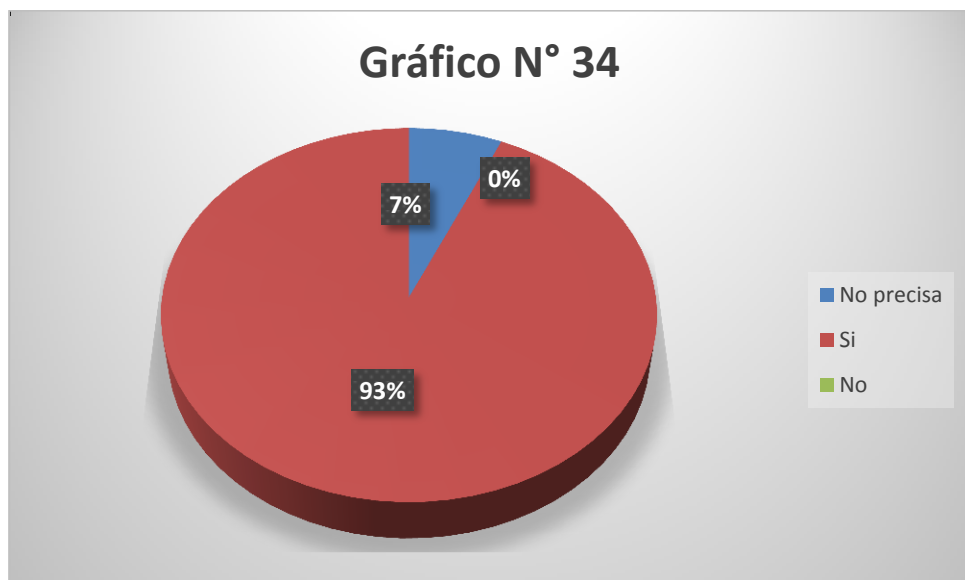
ambos años y el 33% no sabe precisar.

**Tabla 34**

**¿Considera usted que la capacitación como empresario es una inversión?**

La Capacitación es una inversión	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	1	7%
Si	14	93%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 34 distribución porcentual considera usted que la capacitación como empresario es una inversión.**

Fuente: TABLA N° 34

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 34 y gráfico N° 34 Se observa Del 100% de los encuestados;

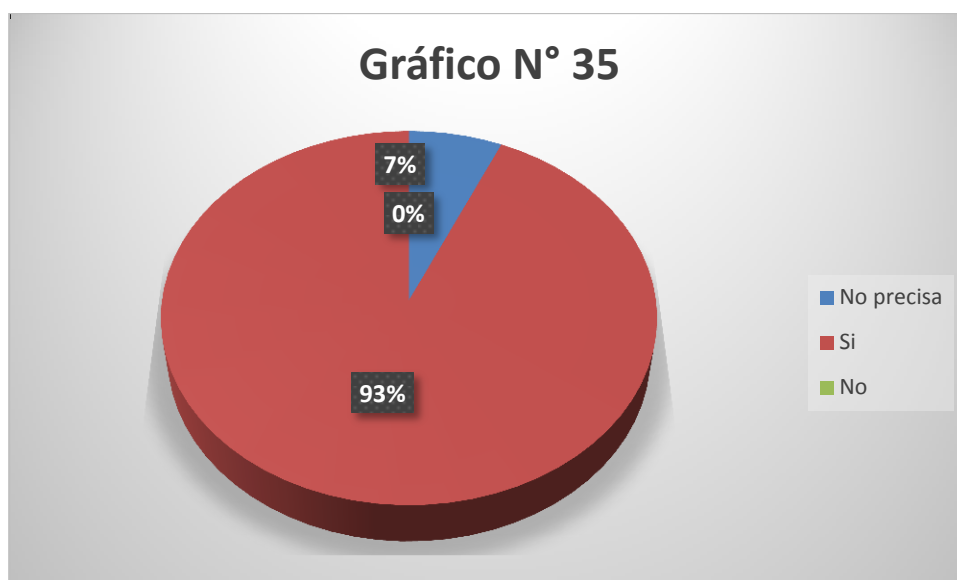
El 93% si lo considera como una inversión y el 7% no sabe precisar.

**Tabla 35**

**¿Considera usted que la capacitación como empresario es Relevante para la empresa?**

La Capacitación es relevante	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	1	7%
Si	14	93%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 35 distribución porcentual considera usted que la capacitación como empresario es relevante para la empresa.**

Fuente: TABLA N° 35

**INTERPRETACION:**

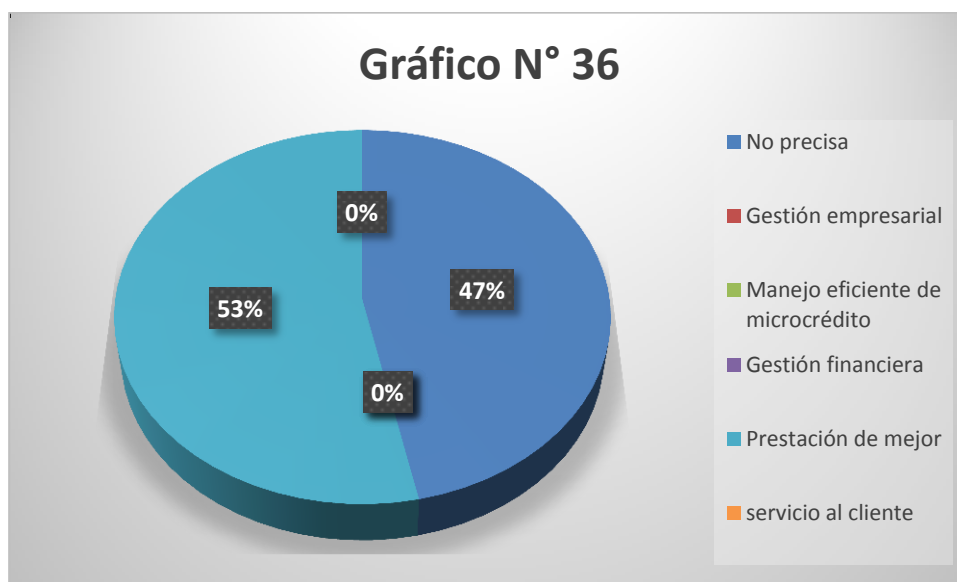
En la tabla N° 35 y gráfico N° 35 Se observa Del 100% de los encuestados; que el 93% si lo considera relevante y el 7% no sabe precisar

**Tabla 36**

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

Tipo de capacitación	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	7	47%
Gestión empresarial	0	0%
Manejo eficiente de microcrédito	0	0%
Gestión financiera	0	0%
Prestación de mejor servicio al cliente	8	53%
Otros	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPES en estudio.



**Gráfico N° 36 distribución porcentual en que temas se capacitaron sus trabajadores.**

Fuente: TABLA N° 36

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 36 y gráfico N° 36 Se observa Del 100% de los encuestados; que el 47% no sabe precisar, el 53% prestación de mejor

servicio al cliente.

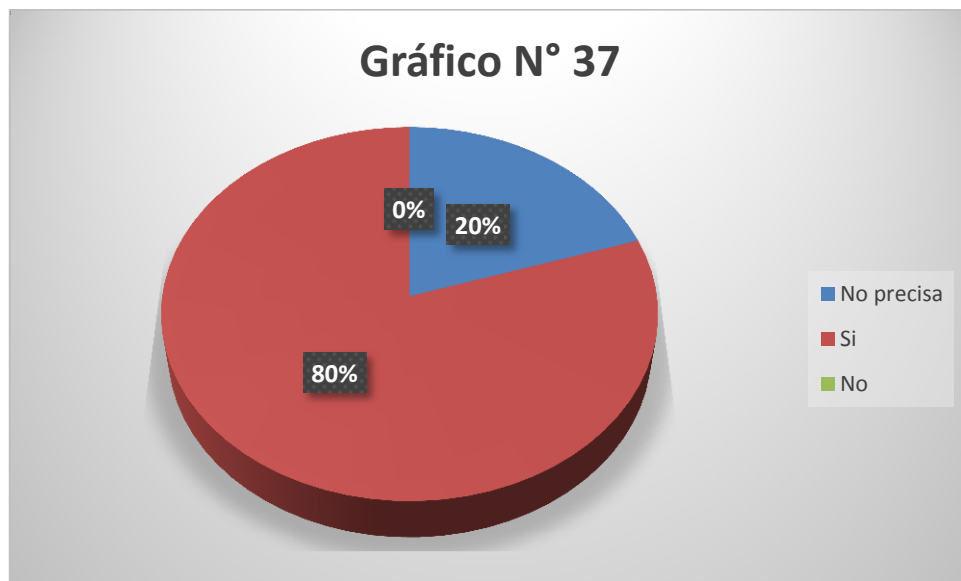
## 5. Respecto a la rentabilidad

**Tabla 37**

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

La rentabilidad mejoro con el financiamiento	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	3	20%
Si	12	80%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

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



**Gráfico N° 37 distribución porcentual cree usted que el financiamiento otorgado ha mejorado la rentabilidad de su empresa.**

Fuente: TABLA N° 37

**INTERPRETACION:**

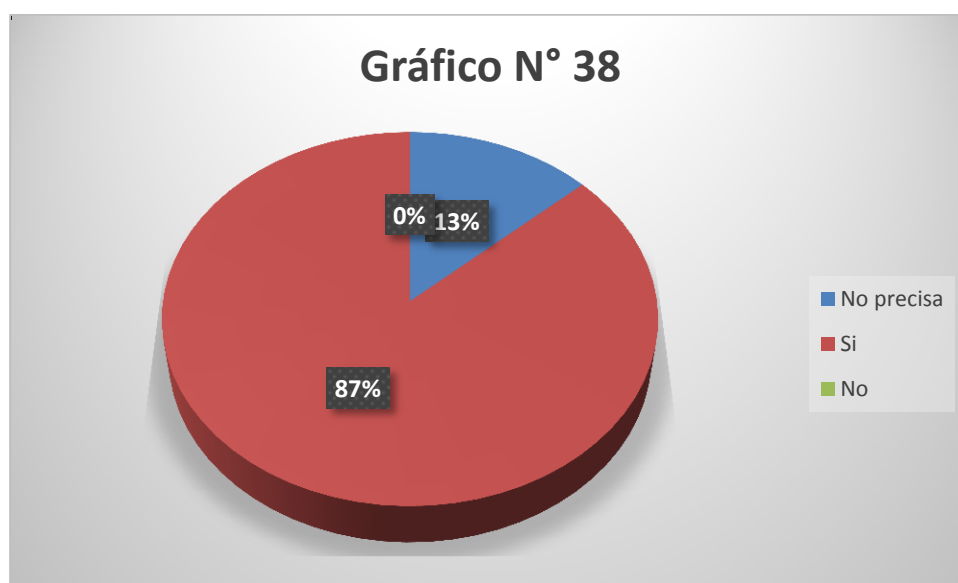
En la tabla N° 37 y gráfico N° 37 Se observa Del 100% de los encuestados; que el 20% no sabe precisar y el 80% indica que el financiamiento otorgado si mejoro la rentabilidad de su empresa.

**Tabla 38**

**¿Cree usted que la capacitación ha mejorado la rentabilidad de su empresa?**

Capacitación mejoro la rentabilidad	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	2	13%
Si	13	87%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

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



**Gráfico N° 38 distribución porcentual cree usted que la capacitación ha mejorado la rentabilidad de su empresa.**

Fuente: TABLA N° 38

### INTERPRETACION:

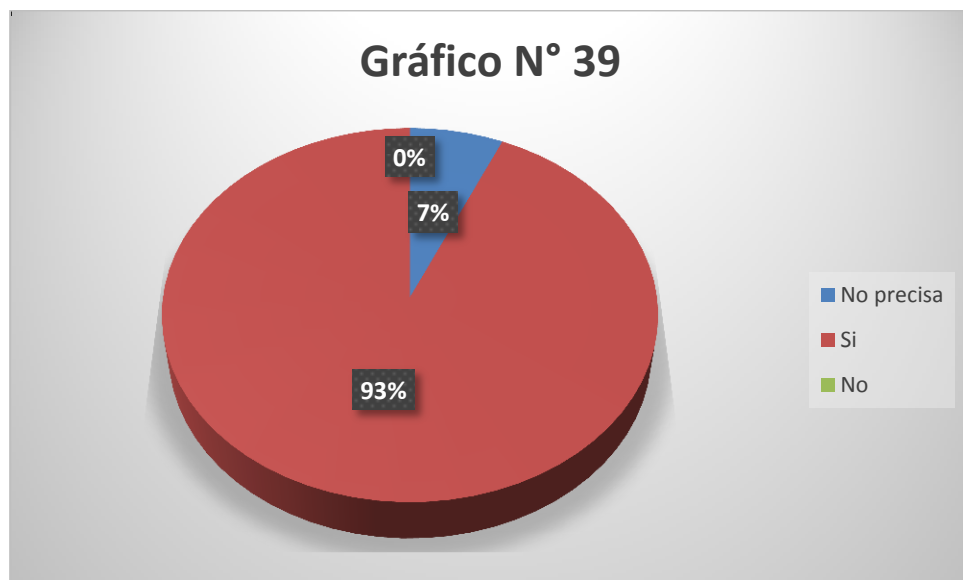
En la tabla N° 38 y gráfico N° 38 Se observa Del 100% de los encuestados; el 87% indica que la capacitación mejoro la rentabilidad de su empresa y un 13% no sabe precisar.

**Tabla 39**

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

Mejora de la rentabilidad	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	1	7%
Si	14	93%
No	0	0%
TOTAL	15	100%

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



**Gráfico N° 39 distribución porcentual cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado estos dos últimos años.**

Fuente: TABLA N° 39



**INTERPRETACION:**

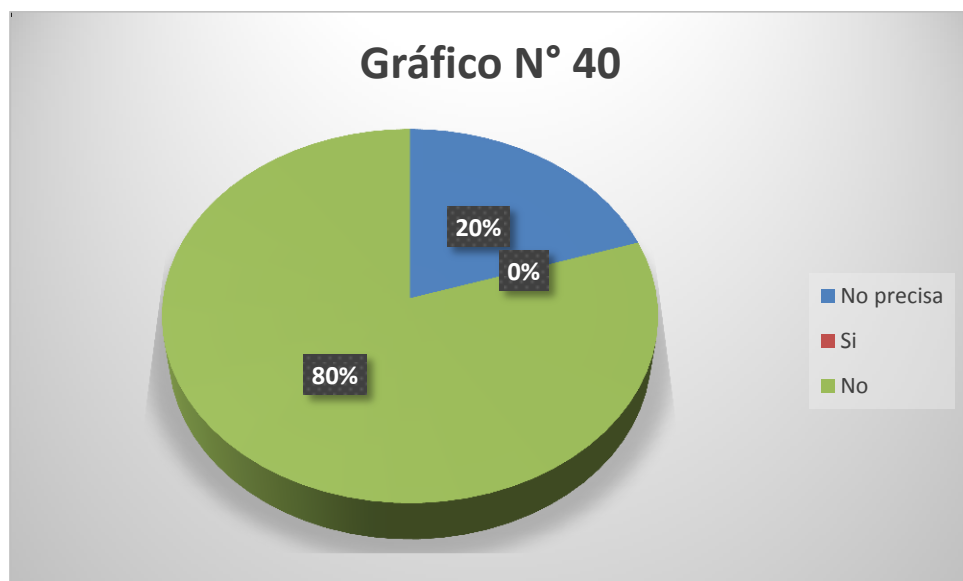
En la tabla N° 39 y gráfico N° 39 Se observa Del 100% de los encuestados; el 93% afirma que la rentabilidad de su empresa mejoro en los dos últimos años y el 7% no sabe precisar.

**Tabla 40**

**¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha disminuido en los últimos dos años?**

Mejora de la rentabilidad	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	3	20%
Si	0	0%
No	12	80%
TOTAL	15	100%

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



**Gráfico N° 40 distribución porcentual cree usted que la rentabilidad de su empresa ha disminuido estos dos últimos años.**

Fuente: TABLA N° 40

**INTERPRETACION:**

En la tabla N° 40 y gráfico N° 40 Se observa Del 100% de los encuestados; el 80% afirma que la rentabilidad de su empresa no ha disminuido en los dos últimos años y el 20% no precisa.

### ANEXO 3

**“CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO, LA CAPACITACIÓN Y  
LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL  
SECTOR TURISMO RUBRO HOSPEDAJES, EN EL DISTRITO DE TACNA,  
PERIODO 2016- 2017”**

#### ANEXO No. 03

<b>No.</b>	<b>EMPRESA</b>	<b>RUC</b>	<b>DIRECCION</b>
01	Hotel Casa Naranja SRL	20533134930	Calle Francisco Cornejo N° 831A
02	Hostal El Portal SAC	20533080236	Sub Lote N° G Sector Santa Rita - Calana
03	La Posada De Tacna	20532892580	Av. Bolognesi N° 629
04	Hostal Los Olivos SAC	20519828279	Av. Jorge Basadre N° 21 Urb. Viña
05	Hostal El Progreso JL EIRL	20533044949	Calle Progreso N° 1078 PJ La Victoria
06	Hotel Premier SA	20119403236	Av. Bolognesi N° 804
07	Hotel La Torre EIRL	20532847797	Av. AB Leguia N° 936
08	Hotel Jerusalem EIRL	20449417322	Calle General Suarez N°264
09	Hospedaje Nuevo Paraiso SRL	20532665923	Av. Pinto N° 1130
10	Hospedaje Iquique EIRL	20533210628	Calle Arica N° 510
11	Gran Hostal Juanita EIRL	20533117091	Calle Olga Grohoman N° 1980
12	Hotel Frontera SAC	20532819076	Calle Gral. Suarez N° 294
13	Bilbao Hotel Inn EIRL	20533199985	Cesar Vallejo N° 956
14	Hotel Montereal SRL	20533172602	Asoc.Comer. Sudamericano Maz. E Lote 12
15	Hotel Fontes SAC	20142378443	Av. San Martin N° 957