



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO
RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE
AMAZONAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y
ADMINISTRACIÓN**

**INFORME DEL EXAMEN DE SUFICIENCIA
PROFESIONAL**

**DETERMINACION DE LOS INDICADORES
FINANCIEROS A UTILIZAR EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR TURISMO
EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

BACHILLER:

Karina Del Pilar Acosta Villegas

JURADOS:

Lic. Ricardo Rafael Alva Cruz
Adm. & CPC. Juan Manuel Buendía Fernández
Eco. Robert Wagner Ocadio Acosta

**Presidente.
Secretario.
Vocal.**

CHACHAPOYAS - AMAZONAS - PERÚ



09 JUL 2012



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO
RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE
AMAZONAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y
ADMINISTRACIÓN**

**INFORME DEL EXAMEN DE SUFICIENCIA
PROFESIONAL**

**DETERMINACION DE LOS INDICADORES
FINANCIEROS A UTILIZAR EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR TURISMO
EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

BACHILLER:

Karina Del Pilar Acosta Villegas

JURADOS:

Lic. Ricardo Rafael Alva Cruz
Adm. & CPC. Juan Manuel Buendía Fernández
Eco. Robert Wagner Ocadio Acosta

**Presidente.
Secretario.
Vocal.**

CHACHAPOYAS - AMAZONAS - PERÚ



[09 JUL 2012]

***A DIOS que me ha dado vida y
fortaleza para concluir con
este trabajo de investigación.***

***A la memoria de mi Abuelito
Genaro Villegas Yalta por ser
mi Tutor , guía y ejemplo.***

***A mis Padres Pedro Acosta
y Amparo Villegas por su amor
y constante apoyo.***

***A mí querida Abuelita
Hortensia Tafur Huamán
Por su Cariño y paciencia***

***A mi hermanita Glenda
por ser mí impulso
para seguir hacia adelante***

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme las fuerzas, dedicación para culminar con esta meta.

A mis padres no solo por brindarme su apoyo económico sino moral que es lo más importante.

A mis tías Lizeth, Teresa, Dalila, Jovana por la confianza, cariño y apoyo moral.

A mis adorados primos Renzo, Jimena, Javier y Estefany por ser mi inspiración y mi alegría en cada momento de mi dichosa vida.

A Luís Fernando Dávila Castañeda por el apoyo incondicional y desinteresado que me brindo desde el inicio hasta la culminación de este trabajo

A Lic. Agustín Tamayo Beltrán quien tuvo la generosidad de apoyar y compartir sus invaluable conocimientos, para el desarrollo del Tema.

Al CPC. Carlos Hinojosa Salazar por su orientación, tiempo y paciencia en el desarrollo de este trabajo.

A los Señores Lionel Villanueva Tuesta y Manuel Jiménez Reina por haberme permitido elaborar mi trabajo en base a su empresa y a la vez haberme proporcionado información de relevante importancia para el desarrollo del mismo.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

COMISIÓN DE GOBIERNO DE LA UNAT – A

1. Dr. Manuel Alejandro Borja Alcalde **Presidente**
2. Dr. Víctor Hugo Chanduví Cornejo **Vicepresidente Académico**
3. Dr. Federico Raúl Sánchez Merino **Vicepresidente Administrativo**


CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN


1. Eco. Dante Mendoza Alfaro **Responsable**

Chachapoyas, Febrero 2009

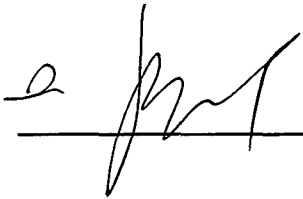
JURADOS

PRESIDENTE: RAFAEL ALVA CRUZ





SECRETARIO: JUAN BUENDIA FERNANDEZ



VOCAL: ROBERT OCADIO ACOSTA

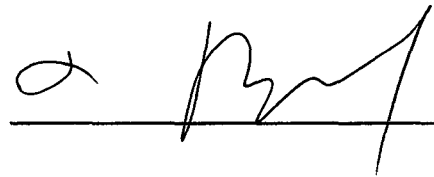


TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
INTRODUCCION.....	1
MATERIALES Y METODOS.....	3
OBJETIVOS DEL TEMA.....	4

CAPÍTULO I: ANTECEDENTES SOBRE EL TEMA.

1.- Las Micro y Pequeñas Empresas a Nivel Internacional, Nacional y Regional...	6
--	----------

CAPÍTULO II: DESCRIPCION Y/O CONCEPTUALIZACIÓN

2. Los indicadores Financieros.....	11
2.2. Análisis de los Estados Financieros.....	12
2.2.1.- Clasificación de los Principales Métodos de Análisis Financiero...	14
a) Método del Análisis Vertical.....	14
b) Método de Análisis Horizontal.....	14
2.3. Los Estados Financieros.....	15
2.4. Balance General.....	16
2.4.1. Activo.....	16
a) Activo Corriente.....	16
b) Activo No Corriente.....	17
2.4.2. Pasivo.....	17
a) Pasivo Corriente.....	17
b) Pasivo No Corriente.....	17
2.4.3. Patrimonio.....	18
2.5. Estados de Ganancias y Pérdidas.....	18
a) Estado de Ganancias y Pérdidas por Naturaleza.....	19
b) Estado de Ganancias y Pérdidas por Función.....	19
2.6. Ratios Financieros.....	19
2.6.1 Ratios de Liquidez.....	20

a) Ratios de liquidez general.....	20
b) Prueba acida.....	20
2.6.2. Ratios de Gestión.....	20
a) Rotación del Activo Total.....	21
b) Grado de Depreciación.....	21
2.6.3. Ratios de Rentabilidad.....	21
a) Rentabilidad sobre la Inversión.....	21
b) Rentabilidad sobre los Capitales Propios.....	22
c) Margen Comercial.....	22
d) Rentabilidad neta sobre ventas.....	22
2.6.4 Ratios de solvencia.....	23
a) Razón de endeudamiento total.....	23
2.6.5. Importancia de los Ratios Financieros.....	24
2.7. Definición de la Micro y Pequeña Empresa: Según Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa Ley N° 28015 Con Su Modificatoria en el Decreto Legislativo N° 1086.....	25
2.7.1. Características de las Mypes.....	26
2.7.2. Las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Turístico.....	27
2.7.3. Ley para el desarrollo de la actividad turística LEY N° 26961.....	28
2.7.4. Mypes en Amazonas.....	30

CAPÍTULO III.- APLICACIÓN A UN CASO PRÁCTICO

DETERMINACION DE LOS INDICADORES FINANCIEROS A USAR EN LA EMPRESA DE SERVICIOS TURISTICOS LEO CESAR S.A.C.

“HOTEL PUMA URCO DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS

3.1. Aspectos Generales de la Empresa.....	34
a) Ubicación.....	34
b) Servicios.....	35
3.2. Visión y Misión del Hotel Pumaurco.....	37

a) Visión.....	37
b) Misión.....	38
3.3. Análisis de la empresa de Servicio Leo Cesar S.A.C “Hotel Puma Urco”...	39
3.4. RESULTADOS	
a) Estado de ganancias y pérdidas.....	39
b) Ratios de Liquidez.....	40
c) Ratios de Rentabilidad.....	40
d) Ratios de Gestión.....	40
3.5. Discusión.....	47
3.6. Conclusiones.....	49
3.7. Recomendaciones.....	51
Referencias Bibliográficas.....	52
ANEXOS	

RESUMEN

Esta monografía Titulada Determinación de los Indicadores financieros a Utilizar en las MYPES del sector Turismo en la ciudad de Chachapoyas se avoca a la búsqueda de las relaciones del problema precitado que es multivariable.

La primera variable son los Indicadores Financieros en la empresa que corresponden al dominio de las Microfinanzas, Contabilidad y Administración Financiera.

La segunda variable es el complejo fenómeno de las MYPES en general y en lo específico de las Mypes del sector turismo que comprenden 13 actividades empezando por Agencias de Viaje y Turismo hasta Conductores de canotaje

La tercera y última variable se refiere a Chachapoyas que es capital de la Región de Amazonas.

Así entendido de lo que se trata es de indagar arbitrariamente sobre un hotel, por obvias limitaciones de tiempo e información, para medir el performance de este con los indicadores financieros como por ejemplo el análisis de ratios y otros de uso común y corriente en las microfinanzas para de esta manera configurar una idea de cómo estas organizaciones en nuestra ciudad de Chachapoyas en medio de una crisis económica financiera y de mercados no experimentados.

En esta tentativa dicha monografía pretende equilibrar tanto el nivel teórico de las variables mencionadas con el práctico de una organización del mundo real: HOTEL PUMA URCO.

***ENTENDER SIGNIFICA HALLAR
CONEXIONES ENTRE LAS COSAS.***

***RICHARD ERNESTO
PREMIO NOBEL QUIMICA 1991***

INTRODUCCION

En el presente trabajo de investigación definiremos la conceptualización teórica sobre los Indicadores Financieros, para posteriormente aplicarlas de forma práctica en la Empresa de Servicios Turísticos Leo Cesar S.A.C “Hotel Puma Urco” de la ciudad de Chachapoyas a través de un análisis horizontal y vertical de los estados financieros de la empresa.

En el análisis horizontal se compara cada año para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas del Balance General y del Estado de Resultados considerándolos positivos o negativos. En el análisis vertical a través del procedimiento de la aplicación de Ratios Financieros, nos permitirán medir con mayor amplitud la eficacia con la que se han utilizado los recursos disponibles en dos ejercicios consecutivos a partir del cálculo de rotaciones de determinadas partidas del Balance General, la estructura de las inversiones y el peso relativo de los diversos componentes del gasto sobre los ingresos.

Este análisis tiene por finalidad que los administradores, clientes, empleados y proveedores de la Empresa pueden tomar decisiones efectivas para mejorar el desempeño de la organización y tomar mejores decisiones financieras teniendo como base la interpretación de su situación económica y financiera presentados en el trabajo de investigación.

Esta investigación tiene como objetivo general analizar los Indicadores Financieros de mayor utilización en la empresa de Servicios Turísticos Leo Cesar S.A.C “Hotel Puma Urco” de la ciudad de Chachapoyas.

Las limitaciones de este trabajo y de esta modalidad están dadas por el escaso y tiránico tiempo de ejecución así como por la poca disposición de información de nuestra ciudad y de la Región. Los métodos utilizados en éste emprendimiento son el deductivo, inductivo y analítico. Y sus alcances de esta investigación se suscriben a las Microfinanzas de un Hotel de nuestra ciudad de Chachapoyas operativo y en buen pie. Con esta monografía se pretende demostrar las utilidades de la Contabilidad y Administración Financiera para cualquier profesional de Turismo y Administración por que creo que entre otras cosas nuestra ciudad

necesita de empresas, organizaciones turísticas eficaces y efectivamente gerenciados y con servicios de calidad.

El presente trabajo se ha estructurado de la siguiente manera:

- En el primer capítulo se considera tomar los antecedentes de las Mypes
- En el segundo capítulo definición Indicadores Financieros
- En el Tercer capítulo abordare mi caso práctico que no es más que la utilización de los Indicadores Financieros en un hotel de nuestra ciudad.

Se finiquita con el planteamiento de conclusiones y recomendaciones pertinentes.

1.-MATERIALES Y METODOS

MATERIALES

El material de estudio son **“LOS INDICADORES FINANCIEROS QUE UTILIZAN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR TURISMO EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS”**

MÉTODOS:

Según **ÁLVARO TRESIERRA AGUILAR** en su libro **Metodología de Investigación Científica**, el método es el conjunto de procedimientos y operaciones lógicas mediante las cuales se resuelve en forma ordenada una tarea de naturaleza teórica y práctica. Para la presente investigación se utilizaran los siguientes métodos:

- **Inductivo:** Para el acopio de información de fuentes bibliográficas, a través de la técnica documental y así elaborar el marco teórico conceptual que permite formar un cuerpo de ideas sobre el tema de investigación. En esta técnica se utilizó el instrumento de la ficha bibliográfica para registrar, y localizar la fuente de información.
- **Analítico:** En la discusión del informe, se aplicó un análisis a los diferentes componentes de los resultados con el fin de entender la utilización de los Indicadores Financieros en las Mypes del Sector Turístico.
- **Deductivo:** Para el articulado y contrastación del informe.

OBJETIVOS DEL TEMA

OBJETIVO GENERAL

- Analizar el uso de los principales Indicadores de gestión en la empresa de Servicios Turísticos Leo Cesar SAC (Hotel Puma Urco) de la ciudad de Chachapoyas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Interpretar el análisis financiero con la información contable disponible.
- Establecer un denominador común de la situación financiera de las Mypes turísticas en la ciudad de Chachapoyas.
- Analizar y comprender la rentabilidad de una empresa utilizando como criterio los reportes financieros.

CAPITULO I

DETERMINACION DE LOS INDICADORES FINANCIEROS A UTILIZAR EN LAS MYPES
DEL SECTOR TURISMO EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS

ANTECEDENTES SOBRE EL TEMA

1.- LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS A NIVEL INTERNACIONAL, NACIONAL Y REGIONAL

Las Micro y Pequeñas Empresas, así llamadas por el número de empleados, por el tamaño del emprendimiento, por el capital que tienen incorporado, y otros factores que se agregan, son el fenómeno económico más frecuente en los países de Latinoamérica y Centro América. Son también conocidas en Estados Unidos y en Europa como PEQUEÑAS ENTIDADES O SMALL ENTITIES si bien su envergadura es mucho mayor a la que representan las Latinoamericanas.

En muchos de los países de Latinoamérica y Centroamérica, las Mypes, llegan a constituir alrededor del 80 al 90% de las empresas que operan en los respectivos países. En forma más general, las Mypes se están revelando como generadoras de exportación de productos y servicios hacia los mercados más importantes del mundo.

En este punto se hace hincapié a las experiencias vividas en otros países extranjeros, como los Estados Unidos de Norteamérica, y el continente Europeo. para llegar a tener una visión más clara sobre el importante papel que juegan las Mypes en la economía de un Región, País o Continente.

Aunque sean formas diferentes de fomento a las MYPES, el resultado esperado será el mismo para cualquier país que este interesado en fomentar el desarrollo de las MYPES y este resultado sería el que las MYPES representen para un país un motor de desarrollo económico.

- En **EUROPA** se presenta la necesidad después de la Segunda Guerra Mundial, de reconstruir toda Europa, ya que la guerra dejó destruida más de la mitad de la infraestructura física y económica de la Unión Europea, y necesitaban levantar toda su estructura nuevamente de una manera que fuera rápida, y la solución para la reactivación de la economía fueron el desarrollo de las MYPES.

“Las naciones de Europa Occidental enfrentaron altos niveles de desempleo desde la Segunda Guerra Mundial, dichas naciones trabajaron alrededor del concepto de iniciativas locales en general, y específicamente en el desarrollo de las MYPES como una estrategia para crear empleos” y ahora estos países le deben su desarrollo y crecimiento a las MYPES. En la actualidad, el potencial de la Unión Europea, se debe al fomento y apoyo que se les da a las MYPES, ya que se les considera un importante factor de creación de empleo, cuestión que al Estado Europeo es de vital importancia, la creación de empleos, para el fomento de su demanda efectiva, obteniendo altos niveles de crecimiento y bienestar social.

- En los **ESTADOS UNIDOS**, para el fomento de sus MYPES, crearon el sistema de empresas incubadoras, que sigue siendo utilizado hasta la fecha, ya que los resultados obtenidos, han sido muy favorables. Las incubadoras son para empresas que demandan modestos requerimientos de espacio. Por lo general atraen a las firmas de servicios y manufactureras a pequeñas y medianas escalas. Estas ofrecen fáciles arreglos de arrendamiento para aminorar el temor de abrir y cerrar un negocio, o permiten una rápida expansión. Las incubadoras son una mezcla entre los nuevos y ya establecidos negocios, por lo que proporcionan un ingreso más estable de la renta. Un creciente número de Estados y municipios promueven el proceso ínter empresarial por medio del establecimiento de incubadoras empresariales, las cuales apoyan las primeras etapas del desarrollo de nuevas sociedades. Este es otro caso, en que las MYPES juegan un papel muy importante en la economía de un país, y la finalidad es la misma, que en el caso de Europa, se busca expandir la actividad productiva de un país a través de la MYPE, ya sea del sector industrial, comercial, o de servicios, el fin, es el mismo.

- En el **PERÚ** en los años '90, se creó un contexto favorable para el desarrollo de las microfinanzas. El sector de la Microempresa se acrecentó aún más su participación en la estructura económica brindando ocupación al 74% de la Población Económicamente Activa en 3'080,000 unidades económicas con menos de 10 trabajadores, mientras que su demanda de financiamiento fue estimada por la expansión del aparato productivo.

En efecto como resultado de una política de estabilidad exitosa y de la implementación de un amplio programa de reformas estructurales, el PBI experimentó un crecimiento promedio anual de 4.7% en 1990-1998 y la inflación se redujo a 6.0% en 1998. Al mismo tiempo la estabilidad macroeconómica y la reforma financiera determinaron una fuerte recuperación del ahorro que se elevó al 3.4% del PBI en 1990 al 21.7% en 1998 ampliándose significativamente la oferta de fondos.

En los últimos años, la economía Peruana ha tenido mejoras significativas muchas de sus cifras alentadoras se deben a la gran participación que han tenido las Mypes en el país. Los datos proporcionados por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) indican la importancia de este tipo de empresas en el Perú: de un promedio de 659,000 empresas formales existentes, el 98,4% son MYPES; aproximadamente el 42% de la producción nacional es proveída por ellas, y son generadoras del 88% del empleo privado en el país (MTPE, 2005).

En el Perú en el 2005 existían 622,209 Microempresas y 25,938 Pequeñas Empresas, de un total de 659,046 empresas a nivel nacional (SUNAT 2005).

- En el reciente libro “Amazonas Geografía y Desarrollo” del vicerector de la Universidad Alas Peruanas (Cesar Olano Aguilar, 1era Edición 2008) se mencionan en la Pg 258 las principales industrias en Amazonas así como en la Pg 342 se ocupa del comercio y su importancia en la Región más se omite el sector servicios, sin embargo el MINCETUR al 2005 a evacuado información estadística de las Mypes del sector, no obstante ni MINCETUR, INEI, ni la Gerencia de Estudios Económicos del Gobierno Regional, ni la Dirección Regional de Trabajo han estudiado indicadores como mano de obra involucrada, contribución al PBI Regional, análisis o comparación de esta problemática y su aporte al equilibrio urbano, rural, regional, (entre el campo y la ciudad) el costo de vida local y regional, etc vacíos conceptuales y empíricos, los términos de intercambio por llenarse con investigaciones que los tendrá que hacer la UNAT con sus estudiantes.

CAPITULO II

DETERMINACION DE LOS INDICADORES FINANCIEROS A UTILIZAR EN LAS MYPES
DEL SECTOR TURISMO EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS

DESCRIPCION Y/O CONCEPTUALIZACIÓN

2.- LOS INDICADORES FINANCIEROS

- Son aquellas que podemos utilizar en el ámbito de las finanzas para poder tomar decisiones más razonables / correctas para eficientar nuestras negociaciones, ya seamos personas o empresas.
- Un Indicador Financiero es un objeto elaborado a fin de facilitar la realización de una tarea que requiere una aplicación de una serie de procesos que tienen como fin colaborar en la elaboración de presupuestos, proyecciones de ventas e informes financieros, se consideran medios que ayudan a evitar la mala marcha de los negocios, ya que proporcionan a los gerentes planes realistas para dirigir sus acciones y darles información sobre los adelantos alcanzados. En otras palabras, su propósito es influenciar el optimismo emprendedor con una buena dosis de realismo numérico. ¹
- Los Indicadores Financieros son técnicas contables destinada a ayudar a los administradores a evaluar la capacidad actual de sus organizaciones para administrar sus finanzas e identificar los pasos que pueden adoptar para mejorar dicha capacidad. ²

Los Indicadores Financieros provienen o se reflejan en la información contable financiera, y es necesario indicar que la contabilidad es un sistema para registrar y resumir mediciones de hechos comerciales, y como cualquier medición una cifra o dato contable es una aproximación más que un enunciado absolutamente exacto, lo anterior sencillamente por que se da en empresas u organizaciones que incluye elementos diferentes: Dinero, edificios, moral, maquinas, incentivos, materiales, políticas, etc. No existe entonces una manera precisa de sumar esos elementos

¹DICCIONARIO DE ADMINISTRACION Y FINANZAS ,océano .Edición 2006 España

²<http://www.escueladeempresa.com>

diferentes para formar una imagen completamente exacta de toda la empresa u organización. Lo anterior también se complica por causa del deseo de la gerencia para obtener información velozmente.

Por lo expuesto la Contabilidad Financiera, las Microfinanzas y la Administración Financiera conforman un sistema para recolectar, resumir, analizar informar en términos monetarios datos sobre una organización entonces, el objetivo de la Contabilidad Financiera es proveer información a las partes fuera de la empresa: Accionistas, banqueros, acreedores, organismos oficiales y público en general planteado así el problema esta monografía auscultará hasta donde sea posible Indicadores como:

- Análisis de los estados financieros.
- Estado de ganancias y pérdidas.
- Estados de cambios en la situación financiera.
- Los índices :
 - Rentabilidad
 - Liquidez
 - Solvencia
 - Gestión

Dentro de los Indicadores Financieros podemos mencionar las siguientes.

2.2.- ANALISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Según la Definición de diversos Autores como son:

- Alberto García Mendoza: El análisis de estados financieros, consiste en efectuar un sin número de operaciones matemáticas calculando variaciones en los saldos de las partidas a través de los años, así como determinando sus porcentajes de cambio; se calcularan razones financieras así como porcentajes integrales cabe recordar que los estados financieros presentan partidas condensadas que puedan resumir un mayor número de cuentas. Las cifras que allí aparecen son como todos los números, de naturaleza

fría, sin significado alguno a menos que la mente humana trate de interpretarlo.

- Roberto Macias Pineda “El Análisis de los estados financieros es un estudio de las relaciones entre los diversos elementos financieros de un negocio, manifestando por un conjunto de estados contables pertenecientes a un mismo ejercicio y de las tendencias de estos elementos mostrados en una serie de estados financieros correspondientes a varios periodos”.
- Ricardo Mora Mendoza: Análisis “Consiste en la técnica que constituye un medio para la interpretación de los estados financieros”
- Alfredo F Gutiérrez: Análisis, quiere decir “distinción y separación de las parte de un todo hasta llegar a conocer sus principios y elementos”.
- Abraham Perdomo Morreen: Análisis “Es la descomposición de un todo en las partes que lo integran” o bien. “Análisis es la técnica primaria aplicable para entender y comprender lo que dicen o tratan de decir los estados financieros”.
- Leopoldo A. Bernstein, “El proceso de análisis de estados financieros consiste en la aplicación de herramientas y técnicas analíticas a los estados y datos financieros, con el fin de obtener de ellos medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones.”³



³CONTABILIDAD GENERAL. ZEBALLOS ,Ery ; Edición 2006 Arequipa pg .342

2.2.1 CLASIFICACION DE LOS PRINCIPALES METODOS DE ANALISIS FINANCIERO.

a) MÉTODO DEL ANALISIS VERTICAL

El método vertical se refiere a la utilización de los estados financieros de un período para conocer su situación o resultados.

Permite obtener una visión general de la estructura financiera de la empresa y la productividad de sus operaciones. Así mismo, facilita hacer comparaciones con empresas similares y con presupuestos establecidos por la misma empresa.

Este método considera el total que se desea analizar como el 100% y luego compara cada una de sus partes integrantes para determinar el porcentaje que representa respecto del total y la importancia relativa de sus componentes.

Es usualmente utilizado para estudiar el balance general. En este caso se considera como el 100% al total del activo por el otro, al pasivo y capital. Luego se obtienen los porcentajes correspondientes a cada uno de los componentes integrantes de los totales mencionados.

b) METODO DE ANÁLISIS HORIZONTAL

Es un procedimiento que consiste en comparar estados financieros homogéneos en dos o más períodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un periodo a otro. Este análisis es de gran importancia para la empresa, porque mediante él se informa si los cambios en las actividades y si los resultados han sido positivos o negativos; también permite definir cuáles merecen mayor atención por ser cambios significativos en la marcha.

A diferencia del análisis vertical que es estático porque analiza y compara datos de un solo período, este procedimiento es dinámico porque relaciona los cambios financieros presentados en aumentos o disminuciones de un período a otro. Muestra también las variaciones en cifras absolutas, en porcentajes o en razones, lo cual permite observar ampliamente los cambios presentados para su estudio, interpretación y toma de decisiones. El balance comparativo facilita el estudio de

los cambios que, de período a período se han operado en la posición financiera de una empresa. ⁴

2 3.- LOS ESTADOS FINANCIEROS

Concepto .- Los estados financieros “Conforman los medios de comunicación que las empresas utilizan para exponer la situación de los recursos económicos financieros a base de los registros contables, juicios y estimaciones que son necesarios para su preparación ” En base a esta conceptualización podemos decir entonces que los estados financieros muestran la situación económica y financiera o el resultado en la gestión de la empresa durante un periodo de tiempo determinado, expresando de esta forma en cuadros sinópticos, los datos extractados de los libros y registros contables .

En resumen *Los estados financieros son medios de comunicación que tienen como objeto proporcionar información contable, así como los cambios económicos y financieros experimentados por la empresa a una fecha determinada.* ⁵

En la actualidad existen 4 estados financieros reconocidos y utilizados:

- 1.- Balance General
- 2.- Estado de Ganancias y Pérdidas
- 3.- Estado de Patrimonio Neto
- 4.- Estado de Flujo de Efectivo

Para la información contable se resume en los dos o más importantes estados financieros como son el Balance General y el Estado de Ganancias y Pérdidas.

⁴EVALUACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS. FRANCO CONCHA ,Pedro ; Edición 2006 Arequipa pg .342

⁵CONTABILIDAD GENERAL. ZEBALLOS ,Ery ; Edición 2006 Arequipa pg .343

2.4.-BALANCE GENERAL.

Determina la situación económica y financiera de la empresa a través de lo que posee y debe. Se dice que el Balance general es una fotografía del negocio ⁶

COMO SE CLASIFICA EL BALANCE GENERAL

Un negocio para conocer su situación primordial tendrá que valorar los bienes y derechos que posee y por otra parte sus deudas en que haya incurrido; su diferencia entre estos valores dará como resultado el patrimonio neto.

Por consiguiente el balance general esta formado por el conjunto de bienes y derechos que posee, llamado *Activo* y por otro lado todas sus deudas que tiene, llamado *Pasivo y Patrimonio*.

2.4.1.- El Activo.- El activo reflejan los bienes y derechos que posee la empresa a la fecha de elaboración del balance. En este sentido el conjunto de cuentas que conforman el activo se pueden clasificar en activo corriente y activo no corriente.

- a) Activo Corriente.- Son los recursos que se pueden convertir en efectivo, vender o consumir durante un ciclo normal de operaciones contables correspondientes a un año.

Activo Corriente

- ✓ Caja y Bancos (Cuenta 10)
- ✓ Valores negociable (Cuenta 39)
- ✓ Cuentas por cobrar comerciales (Cuenta 13)
- ✓ Otras cuentas por cobrar (Cuentas 14 y16)
- ✓ Existencias (Clase 2)
- ✓ Gastos pagados por anticipado (Cuenta 38)

⁶CONTABILIDAD GENERAL. ZEBALLOS ,Ery ; Edición 2006 Arequipa pg .345,355

- b) **Activo No Corriente.**- Son todos los bienes y derechos que representan la infraestructura e instalaciones que la empresa utiliza para desarrollar normalmente sus operaciones. Se clasifica:

Activo No Corriente	}	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cuentas por cobrar a largo plazo (Cuenta 12) ✓ Inversiones en valores (Cuenta 31) ✓ Inmuebles, Maquinaria, y Equipos (Cuenta 31) ✓ Otros activos (cuenta 34 y 38)
---------------------	---	---

2.4.2. -El Pasivo

Esta representado por todas las deudas y gravámenes que tenga la empresa, los cuales están garantizados con el total de bienes (Activos) que la misma posee

Son las deudas, obligaciones económicas y compromisos contraídos con terceras personas. En otras palabras esta representado por lo que debe la empresa. Su clasificación es la siguiente.⁷

- a) ***Pasivo Corriente.***- Son obligaciones inmediatas que requiere menos de un año para cumplir con los compromisos pactados, así tenemos los impuestos que se deben al fisco, las remuneraciones mensuales a pagar a los trabajadores, las deudas a pagar a los trabajadores por compras realizadas al contado o a crédito, y otras cuentas por pagar diversas. Generalmente estas cuentas son liquidadas con el uso de los activos corrientes. Agrupa a las cuentas 40, 41, 42, 45.
- b) ***Pasivo no corriente.***- Son deudas y obligaciones contraídas y que deben cumplirse generalmente en el término mayor a un año. Así tenemos algunas cuentas por pagar diversas, los derechos adquiridos por los trabajadores y que deben ser liquidados por la empresa al cesar sus servicios, las obligaciones futuras que debe cancelar la empresa, como

⁷CONTABILIDAD GENERAL. Ertly ; Edición 2006 Arequipa pg 144-145

consecuencia de ciertas circunstancias o acciones pasadas. Agrupa a las cuentas 46, 47, 48 y 49.

2.4.3. El Patrimonio

La palabra patrimonio surge del ámbito jurídico teñido de un fuerte matiz económico. Etimológicamente la palabra patrimonio deriva de *Patrimonium* “Conjunto de bienes que se reciben del padre” Vulgarmente es el conjunto de bienes y riquezas de una persona. Se dice también que es el conjunto de bienes materiales económicos e inmateriales pertenecientes a una unidad económica con una disposición inmediata o diferida⁸.

$$\text{ACTIVO} = \text{PASIVO} + \text{PATRIMONIO}$$

2.5.-ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS

El estado de ganancias y pérdidas considerado como el estado de resultados, recoge las pérdidas y ganancias que se producen en un negocio como consecuencia de realizar diversas operaciones de ingresos y gastos efectuados en un periodo de tiempo determinado.

El estado de ganancias y pérdidas tiene la finalidad de determinar el producto neto de la actividad económica, esto es el conjunto de riqueza que se ha obtenido por el empleo de trabajo y el capital de forma combinada.

¿Que diferencia existe entre el Balance General y el Estado de Ganancias y Pérdidas?

En el estado de ganancias y pérdidas se expresa un periodo de tiempo determinado dentro del cual queda circunscrita la actividad desplegada por el empresario para obtener el producto neto. El estado de ganancias y pérdidas se refiere a un período fijo, que puede ser del 01 de enero al 31 de diciembre y ahí termina su período, se puede decir que sus valores no son acumulativos.

⁸ CONTABILIDAD GENERAL. ZEBALLO, Ery; Edición 2006 Arequipa pg. 160

En cuanto al Balance general sus valores si son acumulativos desde que se inicia la empresa hasta que algún día se liquiden. Es por ello que se expresan a una fecha determinada.

a) Estado de Ganancias y Pérdidas por Naturaleza

El estado de ganancias y pérdidas por naturaleza es un resumen de los resultados que representan las operaciones referentes a los ingresos y gastos en que incurren, aportando información correspondiente a la rentabilidad de una empresa, transfiriéndose posteriormente dichas operaciones a los saldos intermediarios de la gestión como son: Margen comercial, producción del ejercicio, valor agregado, resultados de explotación, resultados antes de participación en impuestos y resultados del ejercicio.

b) El Estado de Ganancias y Pérdidas por Función.

Se refiere al estado de ingresos y gastos generados por las operaciones mercantiles que toda empresa realiza en un tiempo determinado. Dichas operaciones son necesarias para la realización de sus actividades de producción o financiamiento.

2.6.- RATIOS FINANCIEROS

Los ratios, índice, cociente, razón o relación expresan el valor de una magnitud en función de otra y se obtiene dividiendo un valor por otro. De esta forma también podemos apreciar cuantas veces esta contenida una magnitud (que hemos puesto en el numerador en otra que hemos indicado en el denominador).

- Ratios Financieros según la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores (CONASEV).- Los índices financieros llamados también coeficiente financiero, lo podemos definir como la relación que existe entre las cuentas de Balance General y el Estado de Ganancias y Pérdidas.

Según el libro Indicadores Financieros Empresariales, edición 1997, editado por CONASEV los clasifica en: ⁹

⁹ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS. FLORES SORIA . Jaime ; Edición 2000 Lima pg 145

2.6.1.- RATIOS DE LIQUIDEZ.- Muestran el nivel de solvencia financiera de corto plazo de la empresa, en función a la capacidad que tiene para hacer frente sus obligaciones de corto plazo que se derivan del ciclo de producción. Para dicho propósito, se han considerado dos indicadores que miden en distinto grado la capacidad de pago corriente de la empresa.¹⁰

a) Ratios de Liquidez General.- Indica el grado de cobertura que tiene los activos de mayor liquidez sobre las obligaciones de menor vencimiento o mayor exigibilidad. Se calcula dividiendo los activos corrientes entre las deudas de corto plazo, cuanto más elevado sea el coeficiente alcanzado, mayor será la capacidad de la empresa para satisfacer las deudas que vencen a corto plazo.

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

b) Prueba Acida.- Representa una medida más directa de la solvencia financiera de corto plazo de la empresa, al tomar en consideración los niveles de liquidez de los componentes del activo circulante. Se calcula como la relación entre los activos corriente de mayor grado de convertibilidad en efectivo, y las obligaciones de corto plazo.

$$\frac{\text{Activo Corrientes} - \text{Existencias}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

2.6.2.- RATIOS DE GESTIÓN.- Permiten evaluar el nivel de actividad de la empresa y la eficacia con la cual ésta utilizando sus recursos disponibles, a partir del cálculo del número de rotaciones de determinadas partidas del balance durante el año, de la estructura de las inversiones, y del peso relativo

¹⁰ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS. FLORES SORIA . Jaime ; Edición 2000
Lima pg 145

de los diversos componentes del gasto, sobre los ingresos que genera la empresa a través de la ventas.

Finalmente es importante mencionar que una gestión más eficaz, es reflejo del resultado de las políticas de inversión ventas y cobranzas aplicadas incidirá en la obtención de mejores niveles de rentabilidad para la empresa. ¹¹

a) Rotación del Activo total.- Mide la eficiencia en el empleo de todos los activos de la empresa para la generación de ingresos, y resulta asociando el monto de inversión en activos con el nivel de ventas que estos generan.

$$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activo Total}}$$

b) Grado de Depreciación.- Mide el porcentaje en que se encuentran depreciados los bienes de capital de la empresa. Cuanto mayor sea el grado de depreciación, mayor será el requerimiento futuro de inversión en bienes capital para la empresa.

$$\frac{\text{Depreciación Acumulada}}{\text{Inmuebles, Maquinaria y Equipo}}$$

2.6.3.- RATIOS DE RENTABILIDAD.- Permiten evaluar el resultado de la eficacia en la gestión y administración de los recursos económicos y financieros de la empresa. ¹²

a) Rentabilidad sobre la inversión.- Conocida también como rentabilidad económica o del negocio, mide la eficacia con que han

¹¹ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS. FLORES SORIA. Jaime ; Edición 2000 Lima pg 145

¹²ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS. FLORES SORIA. Jaime ; Edición 2000 Lima pg 145

sido utilizados los activos totales de la empresa sin considerar los efectos del financiamiento.

$$\frac{\text{Utilidad Neta} + \text{Intereses (1-t)}}{\text{Activo Total}}$$

Donde: t es la tasa impositiva

- c) **Rentabilidad sobre los capitales propios.-** Conocida también como rentabilidad financiera, considera los efectos del apalancamiento financiero sobre la rentabilidad de los accionistas. Es importante mencionar que en la medida en que el costo de la deuda sea inferior al rendimiento económico de los activos, mayor será la rentabilidad obtenida por encima del rendimiento del negocio para los propietarios de la empresa.

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$$

- d) **Margen Comercial.-** Determina la rentabilidad sobre las ventas de la empresa considerando sólo los costos de producción.

$$\frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costos de Ventas}}{\text{Ventas Netas}}$$

- e) **Rentabilidad neta sobre ventas.-** Es una medida más exacta de la rentabilidad neta sobre las ventas, ya que considera a demás los gastos operacionales y financieros de la empresa.

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

2.6.4.- RATIOS DE SOLVENCIA

Son indicadores que miden la solvencia financiera a largo plazo con que cuenta la empresa para hacer frente al pago de sus obligaciones con regularidad. La solvencia de la empresa dependerá de la correspondencia que exista entre el plazo de recuperación de las inversiones y el plazo de vencimiento de los recursos financieros propios o de terceros.¹³

- a) *Razón de endeudamiento total.*- Se constituye en un indicador o medida de riesgo financiero de la empresa, y depende de la política financiera que aplica la empresa. Un mayor apalancamiento financiero puede implicar un mayor financiamiento a través de deuda con terceros y por tanto un mayor riesgo financiero y una menor solvencia para la empresa.

$$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

¹³ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS. FLORES SORIA. Jaime ; Edición 2000 Lima pg 145

2.6.5.- IMPORTANCIA DE LOS RATIOS FINANCIEROS

Los ratios financieros son indicadores que guían a los gerentes hacia una buena dirección de la empresa, les proporciona sus objetivos y sus estándares. Ayudan a los gerentes a orientarlos hacia las estrategias a largo plazo más beneficiosas, además de la toma de decisiones efectivas a corto plazo.

También condicionan en cualquier empresa, las operaciones cotidianas y en esta situación dinámica, informan a la dirección a cerca de los temas más importantes que requieren su atención inmediata.

Cabe indicar que los ratios muestran las conexiones que existen entre los diferentes partes del negocio. Realzan las importantes interrelaciones y la necesidad de un equilibrio adecuado entre departamentos. En consecuencia, el conocimiento de los principales ratios permitirá a los gerentes de las diferentes áreas funcionales trabajar conjuntamente en beneficio de los objetivos generales de la empresa. El lenguaje común de los negocios es el financiero.

En consecuencia los ratios más importantes son basados en la información financiera. El gerente, por supuesto deberá comprender que los números financieros solo son un reflejo de lo que esta ocurriendo realmente, y que es la realidad, no los ratios lo que hay que dirigir. ¹⁴

¹⁴ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS. FLORES SORIA . Jaime ; Edición 2000
Lima pg 145

2.7.- DEFINICIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA: SEGÚN LEY DE PROMOCIÓN Y FORMALIZACIÓN DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA LEY N° 28015 CON SU MODIFICATORIA EN EL DECRETO LEGISLATIVO N° 1086 .- El Decreto Legislativo N° 1086 tiene por objetivo la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas para la ampliación del mercado interno y externo de éstas, en el marco del proceso de promoción del empleo, inclusión social y formalización de la economía, para el acceso progresivo al empleo en condiciones de dignidad y suficiencia.

LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.- Son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.¹⁵



¹⁵ http://www.mintra.gob.pe/con_nac_trabajo.php

2.7.1.- CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPES

Las MYPES deben reunir las siguientes características concurrentes:

MICROEMPRESA:

- a) El número total de trabajadores:
- Abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores
- b) Niveles de ventas anuales
- Hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

MICROEMPRESA	
Nº DE TRABAJADORES	De 1 hasta 10 trabajadores inclusive
NIVELES DE VENTAS ANUALES	Hasta el monto máximo de 150 UIT

PEQUEÑA EMPRESA

- a) El número total de trabajadores:
- Abarca de uno (1) hasta cien (100) trabajadores
- b) Niveles de ventas anuales
- Hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias – UIT

PEQUEÑA EMPRESA	
Nº DE TRABAJADORES	De 1 hasta 100 trabajadores inclusive
NIVELES DE VENTAS ANUALES	Hasta el monto máximo de 1700 UIT

2.7.2.- LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR TURISTICO.

La actividad turística en el Perú y el mundo depara muchas opciones y alternativas para invertir, generar empleo y obtener largas utilidades, lo que queremos decir que el crecimiento previsible del turismo en los años sucesivos, pone en bandeja las oportunidades a cualquier persona con iniciativa de negocios micro, pequeñas y grandes empresas sin importar su forma de organización jurídica. El Turismo es un buen negocio para todos por que obtiene ventaja el estado por los impuestos que cobra, además de las tasas municipales, arbitrios predios, derechos aeroportuarios, peajes, por la intervención del turismo receptor, interno y aun de emisor.

Es un negocio para los MICRO Y PEQUEÑOS inversionistas que aportan sus capitales para generar mayor consumo de bienes y servicios tanto como vendedores como de compradores en el campo de los alojamientos, comidas y bebidas, excursiones, transportes y negocios de entretenimiento para lo cual el estado peruano mediante el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo que es órgano quien define, dirige, ejecuta, coordina y supervisa la política de Comercio Exterior y de Turismo a creado una ley para el desarrollo de la actividad turística en el Perú. Según el diagnóstico de programas y proyectos de apoyo Mype de sector Turismo (Mincetur 2006) nos dice que el 99.87 % de las empresas vinculadas al sector turismo son Mypes que representan alrededor del 36% de las Mypes formales existentes en el país.

2.7.3.- LEY PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

LEY N° 26961

Contiene el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística, los principios básicos de la actividad turística y los objetivos de la política estatal, declarando al MINCETUR como el ente rector a nivel nacional competente en materia turística.¹⁶

Esta ley consta de 6 títulos, dentro de título cinco “DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS” en el artículo 17 establece lo siguiente:

Artículo 17.- Determinación de prestadores de servicios turísticos

Son Prestadores de Servicios Turísticos, las personas naturales o jurídicas que operan en cualquiera de las siguientes actividades:

- Agencias de viajes y turismo.
- Empresas operadoras de turismo receptivo.
- Establecimientos de hospedaje en todas sus formas.
- Establecimientos de servicios turísticos extra-hotelera.
- Restaurantes y afines.
- Casinos de juego y similares.
- Empresas de transporte turístico.
- Uso turístico de fuentes de agua minero-medicinales.
- Uso y explotación de máquinas tragamonedas.
- Arrendamiento de vehículos.
- Guías de turismo, en sus diferentes especialidades.
- Empresas organizadoras de congresos y ferias internacionales.
- Conductores de canotaje.

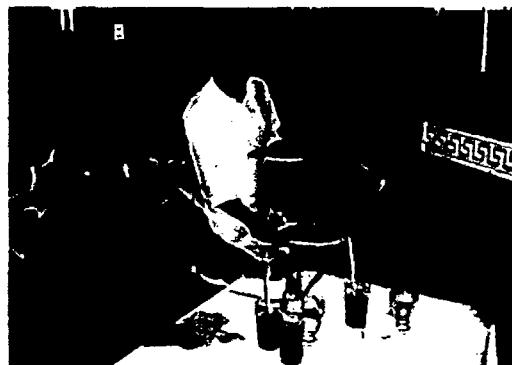
Otras que establezcan el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, mediante Resolución Ministerial.

¹⁶<http://www.mincetur.gob.pe>

Transporte Turísticos



Restaurantes



Casinos de Juego



Empresas organizadoras de congresos y ferias



Guía de Turismo



Hospedaje en todas sus formas.



El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) reglamentará a cada caso, los requisitos, obligaciones y responsabilidades que deberán cumplir los Prestadores de Servicios Turísticos.

Los reglamentos referidos a los Prestadores de Servicios Turísticos continúan vigentes hasta que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) disponga lo contrario para su adecuación o modificación en concordancia con la presente Ley. (Ver Anexo N° 02)

Dentro de los reglamentos emitidos por el Mincetur contamos con los siguientes:

- Reglamento De Establecimientos De Hospedaje
- Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo
- Reglamento de restaurantes
- Ley del Guía de Turismo
- Reglamento de Guías de Montaña. de Aguas Minero-Medicinales para Fines Turísticos
- Reglamento Nacional de Transporte Turístico Terrestre.

2.7.4.- MYPES DE AMAZONAS

En nuestra Región Amazonas gracias al auge y desarrollo de la actividad Turística vemos en la actualidad un incremento en lo que se refiere a prestadores de servicios, cuando las personas mencionan a los negocios turísticos generalmente aluden a los hoteles, los restaurantes, las agencias de viajes y el transporte turístico, pero omiten muchas otras modalidades previstas en la legislación y por ahí es donde creemos que las posibilidades de Amazonas pueden diversificarse, previo estudio de nuestros recursos compatibilizado con estudios de mercados y segmentados para enlazar unas con otras: Por ejemplo las aguas medicinales, la espeleología tan rica de esta Región, las ferias, la escalada en rocas, los proyectos para centros vacacionales, circuitos de turismo rural y vivencial en comunidades como Leymebamba, Molinopampa; Guayabamba, etc.

En consecuencia es mucho lo que se puede hacer pero también es mucho lo que hay por estudiar.

En el siguiente cuadro se puede apreciar el incremento de servicios turísticos desde el año 2003 al 2005, lo que indica que ha habido un incremento en cuanto a arribo de turistas y a crecimiento progresivo de las MYPES turísticas.

REGION AMAZONAS	2003	2004	2005
Nº de Establecimientos	102	105	109
Nº de Habitaciones	1483	1509	1591
Nº de camas	2214	2266	2357
Agencias de Viajes	10	12	10
Restaurantes	544	440	389

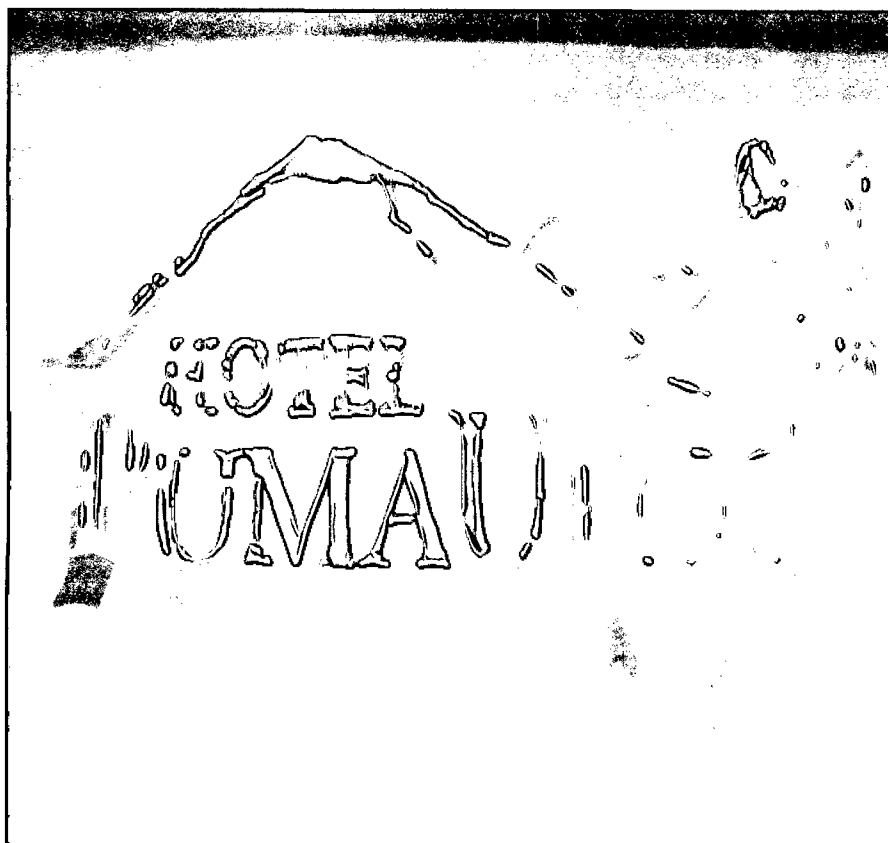
Fuente: Sistema Estadístico de Turismo – MINCETUR

Elaboración: Dirección de Desarrollo del Producto Turístico – DNDT/MINCETUR.

CAPITULO III

APLICACIÓN A UN CASO PRÁCTICO

DETERMINACION DE LOS INDICADORES FINANCIEROS A USAR EN LA EMPRESA DE SERVICIOS TURISTICOS LEO CESAR S.A.C. “HOTEL PUMA URCO EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS”

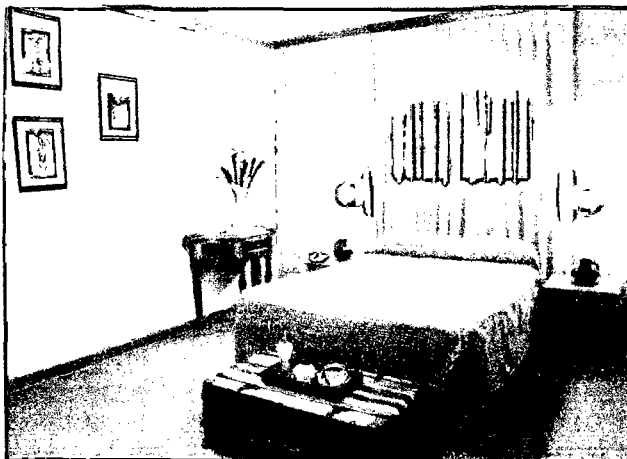


3.1.- ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

La empresa de servicios Turístico Hotel Puma Urco fue creada en el año de 2001 e inicio sus actividades el 01 de abril del 2001 teniendo como Gerente General la señora Susana Valdez Acosta, sucesivamente fue vendida en el año 2008 a los señores Lionel Villanueva Tuesta y Manuel Jiménez Reina, quienes unieron sus esfuerzos para dar continuidad a esta empresa Hotelera capaz de, brindar un servicio de calidad, logrando que la estadía de los huéspedes sea una experiencia grata, cómoda y segura, lograron aplicando detalles autóctonos y originales a cada ambiente, pero sobre todo demostrando que una atención personalizada es la base de un buen servicio, siempre respaldados por la experiencia y el profesionalismo de un equipo de trabajo apoyados por herramientas tecnológicas de vanguardia. Debido a las necesidades de sus huéspedes y como una oportunidad de negocio, el hotel completó sus servicios con un Cafetín y una agencia de viajes.

a) **UBICACIÓN.**-El Hotel Puma Urco se encuentra ubicado a una cuadra de la Plaza de Armas en el Jirón Amazonas N° 833 de la Ciudad de Chachapoyas



b) SERVICIOS:

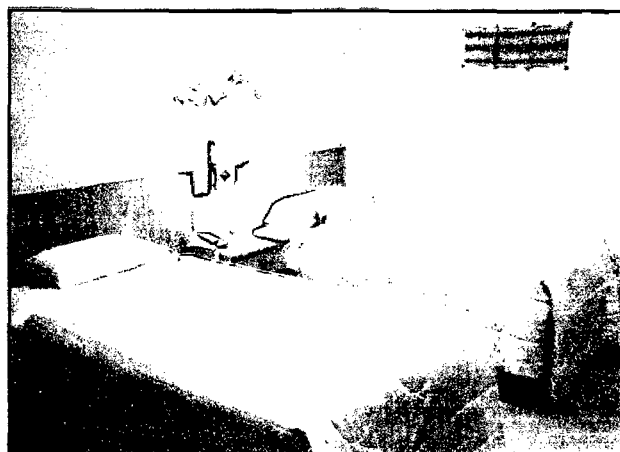
- Habitaciones totalmente alfombradas.
- Rom Service
- Agua caliente
- TV con control remoto y cable
- Teléfono con discado directo nacional internacionales /fax

TIPO DE HABITACIÓN	PRECIO
Habitación Simple	S/ 50.00
Habitación Doble / Matrimonial	S/ 80.00
Habitación Matrimonial de Lujo	S/ 100.00
Habitación Triple	S/ 90.00
Dormitorio por 10 camas	S/ 250.00

Incluye desayuno en la cafetería café café. Traslado Agencia de transportes Hotel y Viceversa

OTROS SERVICIOS

- Lavandería
- Custodia de valores y equipajes
- Cambio de moneda
- Estacionamiento



- **CAFETERÍA CAFÉ CAFÉ.-** Exclusiva cafetería ubicada en las instalaciones del hotel, lugar encantador para tomar un buen café así como tomar desayunos regionales, continentales, americanos, platos típicos , postres de la zona y en general .



- **AGENCIAS DE VIAJE TURISMO EXPLORER.-** Ofrece la información turística, el asesoramiento de viajes y paquetes turísticos a los principales atractivos de la Región con guías de experiencia y dominio de idiomas.

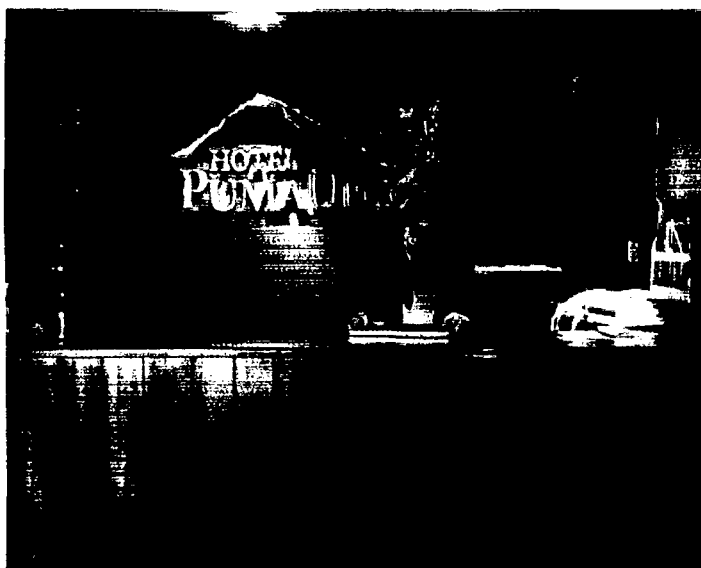
AGENCIA DE VIAJES Y TRANSPORTE TURISTICO



3.2.-VISION Y MISION DEL HOTEL PUMAURO

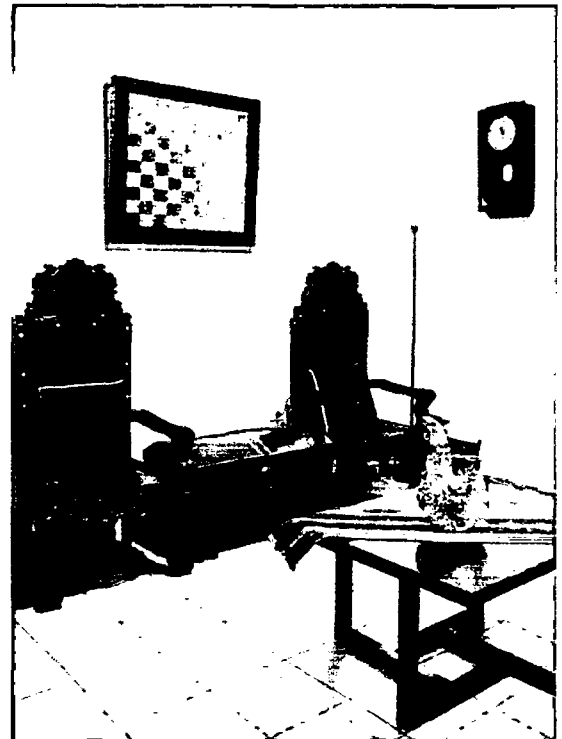
a) VISION:

Al 2020 ser la mejor empresa Hotelera de la Región Amazonas y la más conocida en el norte del Perú; que opere a nivel nacional e internacional brindando un mejor servicio para turismo receptivo y turismo interno de clase media – alta, ofreciendo una buena infraestructura, servicio de restaurante, personal calificado, educando demostrando la conservación del medio ambiente y la identidad cultural.



b) MISION:

Es una empresa de Servicio Turístico Hotelero que brinda satisfacción absoluta y personalizada al cliente. Ofreciendo servicio de calidad con personal calificado manteniéndose competitivo en el mercado buscando el desarrollo de la empresa, de la Región y del Perú.



RESULTADOS

3.3.- ANALISIS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS TURISTICOS LEO CESAR S.A.C “HOTEL PUMA URCO”

La empresa que se tomó para determinar los indicadores financieros es la Empresa de Servicio Leo Cesar S.A.C “Hotel Puma Urco” en la cual se tuvo el siguiente análisis de los estados financieros.

ANÁLISIS DEL ACTIVO

De los dos años analizados se puede determinar que la mayoría de las empresas turísticas de la zona; el activo fijo predomina sobre el activo circulante. Podemos decir, que es un buen síntoma ya que se cuenta con un fuerte respaldo para afrontar futuros préstamos.

En el análisis porcentual de los Totales de Activo, podemos observar que el Activo no Corriente (Activo fijo) ha incrementado en un margen del 1.14%, lo que ha dado lugar a que el Total Activo también crezca en un 5.96% en relación al Año 2006

ANÁLISIS DEL PASIVO Y PATRIMONIO

De los 02 años analizados, podemos determinar que las Cuentas del Patrimonio se han visto incrementado en la misma relación del activo, esto debido a que año a año se viene incrementado la utilidad de la empresa.

ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS

Que, las Ventas en relación al año 2006, estas se han incrementado en un 31.46%, de igual manera, los Gastos Operativos se incrementaron en un 58.58%.

Finalmente la Empresa ha visto disminuir su utilidad con respecto al año 2006 a un 67.66%; pero no significa que la empresa se encuentre mal, sino que hubo ciertos gastos operativos con la finalidad de dar mayor impulso a la empresa.

ANÁLISIS DE LIQUIDEZ

Facilita examinar la situación financiera de la compañía frente a otras, en este caso los ratios se limitan al análisis del activo corriente y pasivo corriente a nivel de Liquidez. Esto quiere decir que el activo corriente es más grande que el pasivo corriente. Cuanto mayor sea el valor de esta razón, mayor será la capacidad de la empresa de pagar sus deudas.

ANÁLISIS DE GESTIÓN

La empresa durante los dos años 2006 y 2007 demuestra que para el año 2007 hubo un incremento de los gastos operativos, debido a que se desea dar muchas facilidades a nuestros visitantes, por lo que es importante mantener en buen estado todos los accesos.

Se puede decir que la empresa, año a año se encuentra abocado a la buena presentación y de esa manera dar una calidad de servicio.

ANÁLISIS DE RENTABILIDAD.

Lo que trata de medir este ratio son los márgenes de utilidad sobre los capitales propios. Por ser una empresa de servicios no utiliza el costo de ventas por cuanto las compras que efectúan han sido cubiertas diariamente. Mayor importancia es los gastos operativos (Gastos de ventas y gastos administrativo) que son los gastos propios para mantener en funcionamiento la empresa.

BALANCE GENERAL ANALISIS VERTICAL

SERVICIOS TURISTICOS LEO CESAR S.A.C.

BALANCE GENERAL

AL 31 DE DICIEMBRE DEL

	2007		2006			2007		2006			
	Sl.	%	Sl.	%		Sl.	%	Sl.	%		
ACTIVO					PASIVO Y PATRIMONIO						
ACTIVO CORRIENTE					PASIVO CORRIENTE						
CAJA- BANCOS	10,256	2.25%	9,363	2.18%	SOBREGIRO BANCARIO	-	0.00%	-	0.00%		
VALORES NEGOCIABLES	-	0.00%	-	0.00%	CTAS. POR PAGAR COMERC.	-	0.00%	-	0.00%		
CTAS. POR COBRAR COMERC.	-	0.00%	-	0.00%	OTRAS CTAS. POR PAGAR	278	0.06%	138	0.03%		
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	-	0.00%	-	0.00%	PARTE CTE. DEUDA A LARGO PL.	-	0.00%	-	0.00%		
EXISTENCIAS (Mercaderías)	404	0.09%	3,850	0.89%	Total Pasivo corriente	278	0.06%	138	0.03%		
GTOS. PAGADOS POR ANTICIP.	274	0.06%	2,009	0.47%	PASIVO NO CORRIENTE						
Total Activo corriente	10,934	2.40%	15,222	3.54%	DEUDA A LARGO PLAZO	-	0.00%	-	0.00%		
					Total Pasivo no corriente	-	0.00%	-	0.00%		
					Total pasivo	278	0.06%	138	0.03%		
ACTIVO NO CORRIENTE					PATRIMONIO						
CTAS. POR COBR. A LARGO PL.	-	0.00%	-	0.00%	CAPITAL SOCIAL	326,860	71.7%	326,860	75.97%		
INVERSIONES PERMANENTES	-	0.00%	-	0.00%	RESERVAS	-	0.00%	-	0.00%		
INMUEBL. MAQUIN. Y EQUIP.	732,780	160.76%	682,780	158.70%	RESULTADOS ACUMULADOS	103,790	22.77%	66,443	15.44%		
-DEPRECIACION ACUMULADA	(287,900)	-63.16%	(267,781)	-62.24%	RESULTADO DEL EJERCICIO	24,886	5.46%	36,780	8.55%		
Total Activo no corriente	444,880	97.60%	414,999	96.46%	Total Patrimonio	455,536	99.94%	430,083	99.97%		
TOTAL ACTIVO					TOTAL PASIVO - PATRIM.						
		455,814	100.00%	430,221	100.00%			455,814	100.00%	430,221	100.00%

DETERMINACION DE LOS INDICADORES FINANCIEROS A UTILIZAR EN LAS MYPES
DEL SECTOR TURISMO EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS

ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS

ANÁLISIS VERTICAL

SERVICIOS TURÍSTICOS LEO CESAR S.A.C.

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

Del 1º de Enero al 31 de diciembre del

	2007		2006	
	SI.	%	SI.	%
VENTAS NETAS	114,177	100.0%	86,831	100.0%
MENOS: COSTO DE VENTAS	-	0.0%	-	0.0%
MARGEN BRUTO	114,177	100.0%	86,831	100.0%
MENOS:				
GASTOS DE VENTAS	(37,194)	-32.6%	(19,342)	-22.3%
GASTOS DE ADMINISTRACION	(49,332)	-43.2%	(29,566)	-34.1%
UTILIDAD OPERATIVA	27,651	24.2%	37,923	43.7%
OTROS INGRESOS (GASTOS)				
INGRESOS FINANCIEROS	-	0.0%	-	0.0%
GASTOS FINANCIEROS	-	0.0%	-	0.0%
OTROS GASTOS	-	0.0%	-	0.0%
UTIL. DE ACTIV. ORDINARIA	27,651	24.2%	37,923	43.7%
MENOS:				
INGRESOS EXTRAORD.	-	0.0%	-	0.0%
GASTOS EXTRAORDIN.	-	0.0%	-	0.0%
UTIL. ANTES DE PART. E IMPTO.RENTA	27,651	24.2%	37,923	43.7%
MENOS:				
PARTICIPACIONES	-	0.0%	-	0.0%
IMPTO. A LA RENTA	(2,765)	-2.4%	(1,143)	-1.3%
UTILIDAD NETA	24,886	46.0%	36,780	86.0%

DETERMINACION DE LOS INDICADORES FINANCIEROS A UTILIZAR EN LAS MYPES
DEL SECTOR TURISMO EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS

BALANCE GENERAL ANALISIS HORIZONTAL

SERVICIOS TURISTICOS LEO CESAR S.A.C.

BALANCE GENERAL

AL 31 DE DICIEMBRE DEL

	2007	2006	VARIACION		2007	2006	VARIACION
	S/.	S/.	%		S/.	S/.	%
ACTIVO				PASIVO Y PATRIMONIO			
ACTIVO CORRIENTE				PASIVO CORRIENTE			
CAJA-BANCOS	10,256	9,363	9.54%	SOBREGIRO BANCARIO	0	0	0.00%
VALORES NEGOCIABLES	-	-	0.00%	CTAS. POR PAGAR COMERC.	0	0	0.00%
CTAS. POR COBRAR COMERC.	0	0	0.00%	OTRAS CTAS. POR PAGAR	278	138	101.45%
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	0	0	0.00%	PARTE CTE. DEUDA A LARGO PL.	0	0	0.00%
EXISTENCIAS (Mercaderías)	404	3,850	-89.51%	Total Pasivo corriente	278	138	101.43%
GTOS. PAGADOS POR ANTICIP.	274	2,009	-86.36%	PASIVO NO CORRIENTE			
Total Activo corriente	10,934	15,222	-28.17%	DEUDA A LARGO PLAZO	0	0	0.00%
				Total Pasivo no corriente	0	0	0.00%
				Total pasivo	278	138	101.42%
ACTIVO NO CORRIENTE				PATRIMONIO			
CTAS. POR COBR. A LARGO PL.	0	0	0.00%	CAPITAL SOCIAL	326,860	326,860	0.00%
INVERSIONES PERMANENTES	0	0	0.00%	RESERVAS	0	0	0.00%
INMUEBL. MAQUIN. Y EQUIP	732,780	682,780	7.32%	RESULTADOS ACUMULADOS	103,790	66,443	0.00%
DEPRECIACION ACUMULADA	(287,900)	(287,781)	7.51%	RESULTADO DEL EJERCICIO	24,886	36,790	-32.34%
Total Activo no corriente	444,880	414,999	7.20%	Total Patrimonio	455,536	430,883	5.92%
TOTAL ACTIVO	455,814	430,221	5.95%	TOTAL PASIVO + PATRIM.	455,814	430,221	5.95%

DETERMINACION DE LOS INDICADORES FINANCIEROS A UTILIZAR EN LAS MYPES
DEL SECTOR TURISMO EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS

ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS

ANÁLISIS HORIZONTAL

SERVICIOS TURÍSTICOS LEO CESAR S.A.C.

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS

Del 1º de Enero al 31 de diciembre del

	2007	2006	VARIACION
	SI.	SI.	2007/2006
VENTAS NETAS	114,177	86,831	131.49%
MENOS: COSTO DE VENTAS	-	-	
MARGEN BRUTO	114,177	86,831	131.49%
MENOS:			
GASTOS DE VENTAS	(37,194)	(19,342)	192.30%
GASTOS DE ADMINISTRACION	(49,332)	(29,566)	166.85%
UTILIDAD OPERATIVA	27,651	37,923	72.91%
OTROS INGRESOS (GASTOS)			
INGRESOS FINANCIEROS	-	-	
GASTOS FINANCIEROS	-	-	
OTROS GASTOS	-	-	
UTIL. DE ACTIV. ORDINARIA	27,651	37,923	72.91%
MENOS:			
INGRESOS EXTRAORD.	-	-	
GASTOS EXTRAORDIN.	-	-	
UTIL. ANTES DE PART. E IMPTO. A LA RENTA	27,651	37,923	72.91%
MENOS:			
PARTICIPACIONES	-	-	
IMPTO. A LA RENTA	(2,765)	(1,143)	241.91%
UTILIDAD NETA	24,886	36,780	67.66%

RATIOS**RATIOS DE LIQUIDEZ**

RATIOS DE LIQUIDEZ	2007	2006
---------------------------	-------------	-------------

LIQUIDEZ CORRIENTE	39.33	110.30
---------------------------	--------------	---------------

RATIOS DE LIQUIDEZ	2007	2006
---------------------------	-------------	-------------

PRUEBA ACIDA	36.89	67.85
---------------------	--------------	--------------

RATIOS DE RENTABILIDAD

RATIOS DE RENTABILIDAD	2007	2006
-------------------------------	-------------	-------------

RENTABIL. SOBRE CAPIT. PROPIOS	5.5%	8.6%
---------------------------------------	-------------	-------------

RATIOS DE RENTABILIDAD	2007	2006
-------------------------------	-------------	-------------

MARGEN BRUTO	100.0%	100.0%
---------------------	---------------	---------------

RATIOS DE RENTABILIDAD	2007	2006
-------------------------------	-------------	-------------

MARGEN OPERATIVO	24.2%	43.7%
-------------------------	--------------	--------------

RATIOS DE RENTABILIDAD	2007	2006
-------------------------------	-------------	-------------

MARGEN NETO	21.8%	42.4%
--------------------	--------------	--------------

RATIOS DE GESTION

RATIOS DE GESTION	2007	2006
GTOS. OPERATIVOS	75.8%	56.3%
RATIOS DE GESTION	2007	2006
ROTACION DE ACTIVOS FIJOS	0.3	0.2
RATIOS DE GESTION	2007	2006
GRADO DE DEPRECIACION	0.4	0.4

3.5.- DISCUSIÓN

- Los Indicadores Financieros lo han determinado muchos autores pero para diferentes sectores como industria, comercio y servicios, los indicadores financieros para el sector servicios que es nuestro caso no se utiliza al 100 % debido a que en nuestra provincia de Chachapoyas los inventarios no es de mucha trascendencia y las compras que efectúan en su mayoría son para el día por lo que se considera gastos operativos muy diferente en el sector comercio que si deben y tener stock en sus almacenes igual que el sector industria.
- El HOTEL PUMA URCO medido financieramente no esta mal pero puede mejorar y deberá ir de la mano con su desempeño de marketing.
- Tampoco convendría dejar de lado la prospectiva, vale decir las proyecciones o presupuestos de escenarios en ésta MYPE de la ciudad, pudiéndose construir escenarios pesimistas con poquísimos turistas, escenarios optimistas con muchas llegadas y escenarios realistas con mejoras en la calidad y condiciones del entorno como la privatización del aeropuerto, con la llegada de vuelos, con la finalización del asfaltado de la carretera Pedro Ruiz - Chachapoyas y con la puesta en valor y promoción intensiva de la Fortaleza kuélap, así como otros factores y variables.
- Puede sonar ocioso decir algunas palabras sobre la trascendencia e impacto de las MYPES como lo reconoce por ejemplo el notable economista AMYARTA SEN y trasladándonos a nuestra ciudad y Región acaso no es cierto que si esta poblada de pequeñas y micro empresas en todos los sectores.

- A manera de colofón se cree que el partido del futuro turístico de Amazonas lo van a jugar las Mypes del sector, por lo que creo improbable o muy lejano que vengan las transnacionales a este pequeño mercado, es aquí donde las MYPES turísticas tendrán que invertir en infraestructura y recursos humanos para de esta manera ser parte de circuitos con otras regiones y destinos del macro norte del Perú.

3.6.- CONCLUSIONES

- Los Indicadores Financieros son herramientas para gestionar y controlar la administración de un negocio y pertenecen al ámbito de disciplinas / especialidades, como las Microfinanzas, Contabilidad y la Administración financiera.
- No existen o al menos no hemos encontrado mediciones del sector de microempresas y del sub sector de negocios turísticos en nuestra ciudad y en la Región Amazonas.
- El Hotel Puma Urco puede y debe mejorar la calidad de sus servicios y de su administración financiera, no obstante y en estos tiempos el problema no solo es financiero sino también de marketing.
- Uno de los peligros que se pueden convertir en oportunidad para los negocios turísticos regionales es la estacionalidad de la demanda (temporadas altas y bajas).
- El mercado financiero Local y Regional se ponen cada día mas interesante por factores como la progresiva mayor presencia de instituciones como Cajas, cooperativas por lo que paulatinamente se diversificará los indicadores / productos y opciones financieras.
- Efectuado el análisis de los indicadores financiero del hotel Puma Urco se desprende que la situación financiera contable patrimonial es aceptable, empero los precitados indicadores pueden mejorar su performance.

- Se concluye finalmente aunque no de menor trascendencia que dentro de la Administración Financiera es muy importante la Administración Tributaria asunto que hemos omitido por ausencia de información lo anterior va unido con la formalidad que en la práctica muchas MYPES turísticas no son formales y tributan menos al gobierno Local y a la SUNAT.

3.7.- RECOMENDACIONES

- Se sugiere particionar la vigente carrera de la UNAT-A de Turismo y Administración a una escuela de Turismo y a otra escuela de Administración, de manera de formar los profesionales cada uno en su especialidad y así ser entes que nuestra Región requiere para su desarrollo.
- Se sugiere indagar sobre el tamaño e impacto de la MYPES en general y de las MYPES Turísticas en particular tanto en el ámbito de Chachapoyas como en la Región Amazonas. Este estudio puede incidir en la cuantificación de la generación de empleo, contribución al producto bruto regional y análisis de sostenibilidad ambiental.
- Es altamente recomendable la capacitación en Finanzas y en Marketing para mejorar dos cosas: Calidad de servicio (fidelización de clientela) y Posicionamiento en el Mercado, las cosas cada vez podrán más difíciles y competitivas en Chachapoyas y en Amazonas.
- Mediante los conductos institucionales : Cámara Regional de Turismo, Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines AHORA, otros entes solicitar que los reguladores: Dircetur, Gobierno Regional, Local y otros promuevan mediante acontecimientos programados y no programados el flujo de visitantes
- Se sugiere fortalecer el énfasis y la perspectiva financiera de los negocios de servicios turísticos.
- Altamente es recomendable propender y estimular a que las MYPES turísticas de Chachapoyas y de la Región Amazonas se formalicen para esto a los prestadores deberá, mostrárseles los beneficios y ventajas de ser formales, mucho más que las penas y castigos aplicables a los informales.

BIBLIOGRAFIA:**TEXTOS**

- 1.- ENRIQUE VASQUEZ, Denis Sulmont (2000) **“Modernización Empresarial en el Perú”** Editorial Centro de Investigación de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Instituto de Estudio Peruanos, Universidad del Pacifico, Arequipa – Perú.
- 2.- FLORES SORIA, Jaime (2000), **“Análisis e Interpretación de los Estados Financieros”**, Editorial El Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas (CECOF), Lima.- Perú, Pg n° 55.
- 3.- FLORES SORIA, Jaime (2000), **“Contabilidad Gerencial”**, Lima. Editorial Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas (CECOF), Lima.- Perú
- 4.- FRANCO CONCHA, Pedro (2006) **“Evaluación de los Estados Financieros”** Editorial Centro de Investigación de la Universidad del Pacifico, Lima.- Perú Pg n° 342.
- 5.- JOAQUIN RODRIGUEZ Valencia, (2002) **“Administración de Pequeñas y Medianas Empresas”** Editorial International Thomson, México.
- 6.- OCEANO CENTRUM, (2001) **“Diccionario de Administración y Finanzas”** Editorial Océano, Barcelona – España.
- 7.- OCHO STZER, Guadalupe (2002) **“Administración Financiera”** Editorial McGraw-Hill/Interamericana, México.
- 8.- OLANO AGUILAR, Cesar (2008) **“Amazonas Geografía y Desarrollo”** Editorial Centro de Universidad Alas Peruanas, Lima – Perú, Pg n° 258 y 342.

9.- PORTOCARRERO MAISCH, Felipe (2000) **“Microfinanzas en el Perú Experiencias y Perspectivas”** Editorial Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico y el Centro de Promoción de la Pequeña Empresa, Lima – Perú, Pg nº 13.

10.- ROBERT N, Anthony (2001) **“Contabilidad para la Dirección”** Editorial el Ateneo, Buenos Aires. Pg nº 1.

11.- ZEBALLOS Z, Erly, (2004) **“Contabilidad General”**, Editorial Juventud, Arequipa – Perú.

12.- ZEBALLOS Z, Erly (2002) **“Fundamentos de la Contabilidad General”** Editorial Juventud, Arequipa – Perú.

PAGINAS WEB

- <http://www.e-mypes.com/comercio-exterior/que-es-una-mype.php>
- <http://www.mincetur.gob.pe>
- http://www.mintra.gob.pe/con_nac_trabajo.php
- <http://www.mypeperu.gob.pe>

ANEXOS

ANEXO 1

DEFINICION DE TERMINOS

- **ANÁLISIS ECONÓMICO FINANCIERO**

Conjunto de cálculos que se realiza en un plan de negocio para medir la rentabilidad y analizar la viabilidad económica de un negocio. Típicamente, comprende la proyección a futuro de tres informes financieros: el balance, el estado de ganancias y pérdidas y el estado de patrimonio neto y estado de flujo efectivo.

- **ANALISIS FINANCIERO.-** Estudio de la situación financiera de una empresa en un momento determinado, de acuerdo con la interpretación de sus estados financieros , con la elaboración y comparación de algunos ratios financieros.

- **APALANCAMIENTO FINANCIERO.-**Uso de deuda para incrementar la rentabilidad esperada y el riesgo de los fondos propios.

- **CAPITAL DE TRABAJO.-** (working capital).-Exceso de activos a corrientes sobre las cuentas del pasivo, que constituye el capital de disposición inmediata necesario para continuar las operaciones, de un negocio.

- **CAPITAL DE RIESGO.-** Es una inversión a largo plazo de forma minoritaria y temporal en pequeñas y medianas empresas con grandes perspectivas de rentabilidad y/o crecimiento. Esta actividad la realizan compañías especializadas de inversión en capital, que aportan un valor añadido al puramente financiero.

- **EL DECRETO LEGISLATIVO.**-Es una norma jurídica con rango de ley que emana del poder ejecutivo en virtud de delegación expresa efectuada por el poder legislativo.
- **FLUJO DE CAJA.**-La cantidad de caja generada o consumida por una actividad a lo largo de un cierto periodo de tiempo.
- **GARANTIA DE FINANCIAMIENTO.**- Instrumento de financiación empresarial que facilita el acceso de la Mype al crédito, mediante la prestación de garantías por aval y el reafianzamiento.
- **INCUBADORA DE EMPRESAS.**- Es un proyecto o empresa que tiene como objetivo la creación o el desarrollo de pequeñas empresas o microempresas y el apoyo a las mismas en sus primeras etapas de vida.

En muchos casos, las incubadoras de empresas son proyectos de iniciativa pública con el objetivo de fomentar la creación de nuevas empresas en una zona geográfica concreta. Las incubadoras suelen dar apoyo a los nuevos empresarios tanto en aspectos de gestión empresarial (plan de negocio, marketing, finanzas, etc.) como en el acceso a instalaciones y recursos a muy bajo precio e incluso de forma gratuita (local, teléfono, etc.). Con este apoyo se pretende disminuir el riesgo inherente a la creación de un nuevo negocio. En las incubadoras de iniciativa privada, además del apoyo en servicios, consultoría o instalaciones, suele haber apoyo financiero directo en forma de aportaciones de capital. En estos casos también se denomina capital riesgo.

- **LIQUIDEZ.**- Capacidad de convertirse rápidamente en dinero, normalmente, los activos en una empresa son considerados como líquidos cuando están en las partidas de caja o valor es cotizabile. Sinónimo de Realizable.

- **TASA DE INTERES.-** Porcentaje de intereses a pagar por un préstamo.
- **MICROCREDITOS.-** Según la Conferencia Internacional sobre Microcréditos (Washington D.C. 2 de febrero de 1997): “Los Microcréditos son programas de concesión de pequeños créditos a los más necesitados de entre los pobres, para que estos puedan poner en marcha pequeños negocios que generen ingresos con los que mejorar su nivel de vida y el de sus familias”.
- **PAGARES DE EMPRESAS O FINANCIEROS.-** Documento privado, extendido en forma legal, por el que una persona (emisor o suscriptor) se obliga a pagar a otra (tomador o beneficiario) cierta cantidad de dinero en una fecha determinada en el documento
- **PERFORMANCE.-** EL término performance es un anglicismo -palabra (voz) inglesa- evitable, usada especialmente en los países de América del Sur, que tiene dos acepciones básicas en castellano: Rendimiento, resultados. Ejecución, desempeño, cumplimiento, obra, acción, hecho y representación.
Jacques L. Monod, biólogo francés premiado con el Nobel, en su ensayo El Azar y la Necesidad utiliza el término performance en un sentido próximo a logro, a ejecución conseguida.
- **RATIO.-** Relación entre dos elementos o dos conjuntos de elementos cuantitativos del balance o de las magnitudes características de una empresa para enjuiciar su estructura y evolución.
- **RENTABILIDAD FINANCIERA.-** Relación entre el beneficio neto y los capitales propios.
- **ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR.-** Número de veces que nuestras ventas contienen el saldo medio de clientes en un periodo

determinado. Se calcula dividiendo las ventas anuales entre el saldo medio de créditos comerciales de dicho periodo.

- **SOLVENCIA.-** Condición existente cuando el importe de las obligaciones a pagar es inferior a la suma de los activos; capacidad de pago de deudas.

ANEXO N° 02: ORGANOS DE CONTROL QUE SE VINCULAN CON LAS MYPES

- **CÁMARA NACIONAL DE TURISMO – CANATUR.**-Asociación civil apolítica y sin fines de lucro que agrupa a instituciones, organizaciones, empresas y personas que realizan actividades vinculadas al turismo en el Perú. Cumple sus fines contribuyendo al desarrollo económico y social del país, fomentando el turismo interno y receptivo, absolviendo las consultas y emite opiniones. Asimismo, organiza congresos, seminarios y otros eventos donde se analizan los distintos temas relacionados con nuestra actividad económica. También participa en eventos vinculados al turismo, tanto dentro como fuera del país.
- **CONSEJO NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (CODEMYPE).**-Es un órgano consultivo adscrito al Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, creado por Ley N° 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. Se instaló el 19 de diciembre del 2003. El Plan Nacional y las decisiones que adopte el CODEMYPE, son elevados al MTPE, como titular del órgano rector de las Políticas Nacionales de Promoción de la Micro y Pequeña Empresa, para los fines correspondientes.
La participación en el CODEMYPE es AD HONOREM, de confianza y no inhabilita para el desempeño de ninguna función ni actividad pública o privada. El CODEMYPE, se reúne ordinariamente seis veces al año y en forma extraordinaria cuando lo convoque la Secretaría Técnica o a solicitud de su presidente o de un tercio de sus miembros. El quórum para las sesiones del CODEMYPE es la mitad mas uno de sus miembros.
- **CONSEJO REGIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (COREMYPE)** Los Gobiernos Regionales, crean en cada región, un Consejo Regional de la Micro y Pequeña Empresa, con el objeto de promover el desarrollo, la formalización y la competitividad de la Micro y Pequeña Empresa en su ámbito geográfico y su articulación con los planes

y programas nacionales, concordante con los lineamientos señalados en la *Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, LEY N° 28015* (publicada el 03.07.2003). Su conformación responde a las particularidades del ámbito regional, estando representados el Sector Público y la Micro y Pequeña Empresa, y presidida por un representante del Gobierno Regional. En Amazonas se crea el 03 de Diciembre del 2003.

- **COMISIÓN NACIONAL SUPERVISORA DE EMPRESAS Y VALORES (CONASEV).**- Institución que supervisa a las personas jurídicas y entidades que intervienen en este mercado, que incluye las Bolsas de Valores, las Sociedades Agentes y las empresas. Tiene personalidad jurídica de derecho público interno y goza de autonomía funcional, administrativa y económica.
- **CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO S.A. (COFIDE).**- Forma parte del Sistema Financiero Nacional y puede realizar todas aquellas operaciones de intermediación financiera permitidas por su legislación y sus Estatutos y en general toda clase de operaciones afines.
- **DIRECCIÓN NACIONAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (DNMYPE).**- Es un órgano de línea del Vice Ministerio de Promoción del Empleo y la Micro y Pequeña Empresa. Esta dirección actúa mediante su programa **MI EMPRESA**, así como de sus dos direcciones: **Dirección de Desarrollo Empresarial**, que promueve un entorno favorable a la MYPE constituida y **Dirección de Nuevos Emprendimientos**, que fomenta y promueve la generación de nuevas iniciativas empresariales en el marco de una cultura emprendedora.

- **INFOCORP.-** Es el historial de pago de las deudas y servicios, es decir, contiene información acerca del comportamiento de pago positivo y/o negativo que has tenido con respecto a los créditos que has solicitado y a los servicios que has contratado

Cuando solicitas algún tipo de crédito (una tarjeta de crédito, un préstamo personal, un préstamo para la compra de artefactos, un préstamo hipotecario, etc.), la empresa que te va a otorgar el crédito verifica a través del reporte Infocorp cómo ha sido tu comportamiento de pago.

Un buen historial de crédito te permite obtener mejores condiciones financieras y ofertas de crédito más favorables (por ejemplo, a través de la tasa de interés y del monto). Información negativa en tu historial de crédito te puede descalificar al solicitar un nuevo crédito.

- **INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE**
- **LA PROPIEDAD INTELECTUAL (INDECOPI).-** Es una institución que se encarga de promover y garantizar la leal competencia, los derechos de los consumidores y la propiedad intelectual, propiciando el buen funcionamiento del mercado, a través de la excelencia y calidad de su personal.
- **MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO.-** Es un órgano que tiene entre sus finalidades la promoción del empleo con igualdad de oportunidades, fomentando especialmente el desarrollo de la micro y pequeña empresa como base del desarrollo económico del país
- **MUNICIPALIDADES.-** Dada a importancia de los gobiernos municipales para el desarrollo del sector de la Micro y Pequeñas empresas por su cercanía y su sensibilidad al tema del desarrollo local, se viene realizando un programa piloto a nivel nacional, orientado a estrechar los vínculos entre las municipalidades y las empresas. Se han organizado incluso cursos de capacitación orientados a fomentar promotores

municipales del desarrollo empresarial provenientes de diversas municipalidades del país.

- **SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA (SUNAT).**-Esta institución se encarga de incrementar sostenidamente la recaudación tributaria y aduanera combatiendo, de forma honesta y justa, la evasión y el contrabando, mediante la generación efectiva de riesgo y servicios de calidad a los contribuyentes y usuarios del comercio exterior, así como, promoviendo el cumplimiento de sus obligaciones tributarias para contribuir con el bienestar económico y social de los peruanos.
- **SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS (SUNARP).**- Es una organización plenamente eficiente y eficaz, ya que otorga seguridad jurídica y brinda certidumbre respecto a la titularidad de los diferentes derechos que en él se registran, teniendo como soporte de desarrollo: la modernización, simplificación, integración y la especialización de la función registra en todo el país, en beneficio de la sociedad.
- **SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS (SBS).**-La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y, a partir del 25 de julio del 2000, del Sistema Privado de Pensiones (SPP) (Ley 27328). La labor de la SBS comprende dos tareas básicas: regulación y supervisión. La regulación establece las reglas a las cuales se someten las empresas supervisadas desde su entrada al sistema, durante su operación y eventual salida del mercado. La supervisión consiste en verificar el cumplimiento de las normas y la aplicación de políticas y prácticas prudenciales por parte de las empresas supervisadas. La SBS tiene como fin generar las condiciones que permitan maximizar el valor de los sistemas financiero, de seguros y privado de pensiones, propiciando una mayor confianza y adecuada protección de los intereses del público

usuario, a través de la transparencia, veracidad y calidad de la información; cautelando la estabilidad y solvencia de las instituciones que conforman los sistemas.

- **REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA (RENAMYPE).**-Creado para identificar a las asociaciones MYPE a nivel nacional .Está a cargo de la Dirección de la Micro y Pequeña Empresa del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

ANEXO N° 03

LEY PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

LEY N° 26961

TITULO PRELIMINAR

Artículo 1.- Ámbito de aplicación

La presente Ley constituye el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística.

Artículo 2.- Principios

Son principios básicos de la actividad turística:

- Estimular el desarrollo de la actividad turística, como un medio para contribuir al crecimiento económico y el desarrollo social del país, generando las condiciones más favorables para el desarrollo de la iniciativa privada.
- Contribuir al proceso de identidad e integración nacional con participación y beneficio de la comunidad.
- Establecer el uso turístico racional y sostenible del Patrimonio Cultural y Natural de la Nación.
- Promover la competitividad de los productos turísticos nacionales, fomentando el desarrollo de infraestructura, la calidad de los servicios para la adecuada satisfacción de los usuarios.
- Conservar el Patrimonio Cultural de la Nación, el entorno natural, las formas de vida, costumbres, identidad, entre otros de las comunidades en las que se encuentren los atractivos turísticos.

Artículo 3.- Definiciones básicas

Para efectos de la presente Ley se entiende por:

1.- **TURISTA:** Toda persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual, que permanece una noche por lo menos y no más de un año, en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado y cuya finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad que se remunere en dicho lugar.

2.- **ACTIVIDADES TURISTICAS:** Son aquellas derivadas de las interrelaciones entre los turistas, los prestadores de servicios turísticos y el Estado.

- 3.- **PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS:** Son aquellas personas naturales o jurídicas cuyo objeto es brindar algún servicio turístico.
- 4.- **RECURSOS TURISTICOS:** Son aquellos bienes que por sus características naturales, culturales o recreativas constituyen un atractivo capaz de motivar desplazamientos turísticos.
- 5.- **PRODUCTOS TURISTICOS:** Son aquellos recursos turísticos que cuentan con infraestructura y servicios que permiten el desarrollo de actividades turísticas.
- 6.- **SERVICIOS TURISTICOS:** Son aquellos servicios que satisfacen las necesidades de los turistas.
- 7.- **TURISMO INTERNO:** Es el realizado dentro del territorio nacional por turistas domiciliados en el país.
- 8.- **TURISMO RECEPTIVO:** Es el realizado dentro del territorio nacional por turistas domiciliados en el exterior.
- 9.- **ZONAS DE RESERVA TURISTICA:** Son aquellas de comprobado potencial turístico cuyas características excepcionales ameritan protección especial por parte del Estado.
- 10.- **ZONAS DE DESARROLLO TURISTICO PRIORITARIO:** Son aquellas que por sus características constituyen un atractivo para el turismo y requieren de acciones de promoción e inversión coordinadas entre el sector público y privado.
- 11.- **FACILITACION TURISTICA:** Acción o medida destinada a simplificar, agilizar y viabilizar todo trámite relacionado con la actividad turística.

Artículo 4.- Objetivos de la política estatal

Son objetivos de la política del Estado en materia turística:

- Establecer las condiciones necesarias para el desarrollo sostenible del turismo a través del mantenimiento de un producto turístico competitivo
- Contribuir al proceso de descentralización.
- Proteger al turista.
- Dotar de infraestructura básica para el desarrollo de los recursos turísticos, en concordancia con las disposiciones específicas de la materia.
- Garantizar la libre iniciativa privada para el desarrollo de infraestructura complementaria y para la prestación de servicios turísticos.
- Propiciar la investigación, formación y capacitación técnica y profesional.

- Fomentar la conciencia turística.

TITULO I: DEL ENTE RECTOR DE LA ACTIVIDAD TURISTICA

Artículo 5.- Atribuciones del Ente Rector

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, es el ente rector a nivel nacional competente en materia turística.

Tiene como atribuciones básicas la formulación, establecimiento y ejecución de la política y estrategia nacional de turismo, así como la elaboración normativa, fiscalización, gestión y administración de toda la actividad turística, realizando las coordinaciones que para su aplicación resulten necesarias con otras entidades públicas y privadas.

Artículo 6.- Funciones del Ente Rector

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, en el ámbito de su competencia ejerce las siguientes funciones:

Norma, fiscaliza y sanciona toda la actividad turística.

- Promueve la coordinación entre las entidades y dependencias públicas que poseen competencias relacionadas con la actividad turística.
- Orienta y coordina los planes y programas de proyectos de desarrollo y en la identificación de nuevos recursos y áreas turísticas que realicen las entidades regionales y gobiernos locales
- Identifica, orienta, contribuye y coordina con los organismos correspondientes en materia de infraestructura y servicios turísticos que posibiliten un adecuado desarrollo de la actividad turística.
- Coordina y concerta con los organismos y entidades competentes a fin de que se resguarde la salud, seguridad y derechos que asisten al turista; así como la simplificación de los procedimientos administrativos relacionados con la actividad turística.
- Propone, coordina y ejecuta a nivel nacional los programas y acciones destinados a la creación de la conciencia ciudadana acerca de la importancia económica y social del turismo para el desarrollo del país, así como de la calidad de los servicios que debe brindarse al turista.
- Promueve e incentiva el incremento del nivel técnico y profesional en el campo del turismo.

- Incentiva la conversión de recursos turísticos en productos turísticos, estableciendo las condiciones que impulsen y cautelen su adecuada explotación, proponiendo la declaración de Zonas de Reserva Turística Nacional y las Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario, en coordinación con los organismos competentes y dentro del ámbito de sus respectivas atribuciones. i) Emite opinión previa sobre los dispositivos legales propuestos por otras instancias que tengan incidencia en la actividad turística, así como de la adopción de medidas o procedimientos administrativos que establezcan la creación, autorización concesión o cualquier mecanismo que tenga relación con su actividad a nivel nacional, bajo sanción de nulidad.
- Nombra a los titulares de sus Órganos Desconcentrados.
Otras que se encuentren estrechamente relacionadas con la actividad turística.

TITULO II: COMPETENCIAS DE OTROS ORGANISMOS

Artículo 7.- Municipalidades

Las municipalidades provinciales y distritales son órganos de gobierno local que tienen dentro de su competencia la facultad de promover los recursos turísticos de su localidad, ejecutando las acciones y programas en dicha materia, acorde con los principios básicos del Estado y con los objetivos y estrategias que formule el Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales.

Artículo 8.-Plazo para aprobación de proyectos turísticos.

El Instituto Nacional de Cultura (INC), el Instituto Nacional de Recursos Naturales (INRENA), los gobiernos locales y cualquier autoridad que intervenga en asuntos que involucre el desarrollo de proyectos turísticos y solicitudes vinculados a la actividad turística tendrán como plazo máximo treinta (30) días calendario, bajo responsabilidad del funcionario encargado para autorizarlas o rechazarlas, con fundamentos técnicos y legales. Transcurrido dicho plazo sin que se hubiere emitido la resolución respectiva, las solicitudes se entenderán como aprobadas.

TITULO III: DEL COMITE CONSULTIVO DE TURISMO

Artículo 9.- Creación del Comité Consultivo de Turismo

Créase el Comité Consultivo Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, como órgano de coordinación con el sector privado.

Artículo 10.- Composición del Comité Consultivo de Turismo

El Comité Consultivo de Turismo estará integrado por:

Dos (2) representantes del Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales, uno de los cuales será el Viceministro de Turismo, quien lo presidirá.

Un (1) representante de la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR).

Un (1) representante del Gremio de Agencias de Viajes y Turismo a nivel nacional.

Un (1) representante del Gremio de Hoteles y Restaurantes a nivel nacional.

Un (1) representante del Gremio de Operadores de Turismo Receptivo e Interno.

Un (1) representante del Gremio de Transportistas Aéreos.

Un (1) representante del Gremio de Transportistas Terrestres.

Un (1) representante de la Comisión de Promoción del Perú (PROMPERU).

Si el tema lo amerita, se podrá invitar a otros representantes del sector público o privado. En un plazo de sesenta (60) días calendario contados a partir de su instalación, elaborará su Reglamento Interno, el que será aprobado por Resolución Ministerial del Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales.

Artículo 11.- Funciones del Comité Consultivo de Turismo

El Comité Consultivo de Turismo, formulará recomendaciones sobre acciones, lineamientos de política y normas relacionadas con la actividad turística, las mismas que serán presentadas al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Artículo 12.- Propuesta y nombramiento de representantes

Los organismos y entidades que integran el Comité Consultivo de Turismo deberán proponer sus representantes dentro de los quince (15) días calendario, contados a partir de la fecha de publicación de la presente Ley.

Mediante Resolución Ministerial, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, nombrará a los representantes propuestos para el Comité Consultivo de Turismo.

TITULO IV: DE LOS RECURSOS TURISTICOS

Artículo 13.- Coordinación de la operación turística.

Los organismos o instituciones correspondientes deberán, coordinar con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, la operación turística en los lugares declarados como Patrimonio Cultural y Natural de la Nación.

Artículo 14.- Declaración de zonas de reserva turística

Las declaraciones de Zonas de Reserva Turística se formularan en áreas de comprobado potencial turístico que amerite protección por parte del Estado, a fin de salvaguardar el recurso de acciones que generen depredación o alteración. Su declaratoria será a través de Resolución Suprema.

Artículo 15.- Declaración de zonas de desarrollo turístico.

Las declaraciones de Zonas de Desarrollo Turístico Prioritario se aprobaron mediante Decreto Supremo con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros, a propuesta del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Artículo 16.- Restricciones a la explotación de un recurso

Cuando la sobreexplotación de un recurso turístico ponga riesgo su conservación, el Estado podrá imponer restricciones a uso, mediante Decreto Supremo, con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros, a propuesta del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

TITULO V: DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

Artículo 17.- Determinación de prestadores de servicios turísticos

Son Prestadores de Servicios Turísticos, las personas naturales o jurídicas que operan en cualquiera de las siguientes actividades:

- Agencias de viajes y turismo.
- Empresas operadoras de turismo receptivo.
- Establecimientos de hospedaje en todas sus formas.
- Establecimientos de servicios turísticos extra-hotelera.
- Restaurantes y afines.
- Casinos de juego y similares.
- Empresas de transporte turístico.

- Uso turístico de fuentes de agua minero-medicinales.
- Uso y explotación de maquinas tragamonedas.
- Arrendamiento de vehículos.
- Guías de turismo, en sus diferentes especialidades.
- Empresas organizadoras de congresos y ferias internacionales.

Otras que establezcan el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, mediante Resolución Ministerial.

Artículo 18.- Regulación de las actividades de los prestadores de servicios turísticos

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, reglamentará a cada caso, los requisitos, obligaciones y responsabilidades que deberán cumplir los Prestadores de Servicios Turísticos.

Los reglamentos referidos a los Prestadores de Servicios Turísticos continúan vigentes hasta que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo disponga lo contrario para su adecuación o modificación en concordancia con la presente Ley.

TITULO VI: DE LA FACILITACION TURISTICA

Artículo 19.- Igualdad de derechos y condiciones de los turistas

Toda persona, sea nacional o extranjera, que en calidad de turista permanezca o se desplace dentro del territorio nacional gozará de las mismas condiciones e igualdad de derechos en lo cobros por concepto de visita o ingreso a los lugares públicos tales como monumentos, parques, reservas, santuarios, bosques y otros, bajo responsabilidad de los funcionarios que dispongan o permitan el incumplimiento de la presente norma.

Artículo 20.- Fomento del turismo social

Sin perjuicio de lo mencionado en el artículo anterior, se podrán establecer tarifas preferenciales para estudiantes, docentes, jubilados y otros, previa autorización de la autoridad respectiva.

Artículo 21.- Facilidades a personas con discapacidad y personas de la tercera edad

Los prestadores de servicios turísticos a que se refiere el Artículo 17 de la presente Ley, deberán brindar las facilidades necesarias a las personas con

discapacidad y a las personas de la tercera edad en condiciones que se garantice su seguridad y comodidad

Las facilidades a que se refiere el párrafo anterior deberán garantizar la libre accesibilidad y desplazamiento, instalaciones higiénicas sanitarias apropiadas, ubicaciones preferenciales que aseguren su libre evacuación en caso de emergencia y otras que se establecerán en el Reglamento.

Artículo 22.- Simplificación de los procedimientos y trámites administrativos

Las entidades, organismos e instituciones del sector público, deberán simplificar los procedimientos y trámites administrativos de sus Textos Únicos de Procedimientos Administrativos (TUPA) a fin de agilizar y viabilizar los permisos y autorizaciones vinculados con la actividad turística dentro de su normatividad respectiva.

Artículo 23.- Autoridad competente en materia de facilitación turística

23.1 El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, es la máxima autoridad para establecer los mecanismos y procedimientos de facilitación turística.

23.2 Todas las entidades u organismos estatales y regionales que tengan funciones en relación con actividades turísticas deberán cumplir con las disposiciones establecidas por el referido Ministerio.

Artículo 24.- Facilitación en materia penal

La Fiscalía Provincial de Turismo podrá abrir investigación sobre la base de denuncias interpuestas por turistas extranjeros, ya sea que éstas se hayan presentado en forma escrita verbal, vía fax, correo electrónico o por cualquier otro medio técnico.

Artículo 25.- Facilitación en materia administrativa

El INDECOPI, a través de la Comisión de Protección al Consumidor, conocerá las denuncias que sean formuladas por los turistas nacionales y extranjeros, las mismas que podrán ser presentadas en forma escrita, verbal, vía facsímile, correo electrónico o por cualquier otro medio técnico de comunicación.

La Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor, o los funcionarios que el INDECOPI designe podrán representar al turista, para todos los efectos, en las acciones conducentes a la solución de las denuncias interpuestas, pudiendo ejercer dicha representación en la vía administrativa o

jurisdiccional, requiriéndose para ello de carta poder simple conforme a lo establecido por el Artículo 51 del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor.

ANEXO 4: ESTABLECIMIENTOS QUE PRESTAN SERVICIO TURISTICO EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS**

Nombre Comercial	Razon Social	Dirección	Teléfono
Hostal La Casona Monsante	Inversiones Ormachea SAC	Jr. Amazonas 746	041-477702
Hostal Casa Vieja	Luz Muñoz Saavedra	Jr. Chincha Alta 569	041-477353
Hostal Belén	Ignacio Salazar Olivera	Jr. Ortiz Arrieta 540	041-477830
Hotel Kuelap	Conrado Mori Tuesta	Jr. Amazonas 1057	041-477136
Hostal Karajia	Rosa Aleyda Díaz Chappa	Jr. Dos de Mayo 546	041-478041
Hostal Johumaji	Maria Alicia Aguilar de Marin	Jr. Ayacucho 711	041-477279
Hostal Dorado	Flor de Maria Hidalgo	Jr. Ayacucho 1062	041-477047
Hostal Continental	Maria E. Villa de Ramirez	Jr. Ortiz Arrieta 431	041-477150
Gran Hotel Vilaya	Gumercindo Zegarra Alva	Jr. Ayacucho 755	041-477564
Hotel Puma Urco	Turismo y Servicios Leo Cesar Sac	Jr. Amazonas 833	041- 477871
Hostal Plaza	Hostal y Rest. Plaza	Jr.Grau N° 534	041-477654
Hostal Revash	Emp. de SS de Turismo	Jr.Grau N° 517	041-477391
El gran Pajatén	Manuel Rivera Marrufo	Jr. La Merced 505	
Hospedaje Gutiérrez	Maria Z. Ocampo Valle	Jr. Ortiz Arrieta 341	041-477513
Hostal las Orquídeas	Geovana Bautista de la Cruz	Jr. Ayacucho 1231	041-478271
Hospedaje Jenny	Miguel A. Chuquimbalqui Oclocho	Psje David Reyna 285	041-312199
Hospedaje El Tambo	Abraham Cachay Baca	Jr. Ortiz Arrieta 448	041-478978
Casa Hospedaje la Posada de Tico	Piero Cedano Diaz	Jr. Ortiz Arrieta 724	041-478973
Casa Hospedaje Jehová es mi Luz	Lucila Valles de Díaz	Psje David Reyna 100	041-477993
Casa Hospedaje Laguna de los Cóndores	Maria .Mixan Mas Vda.de Inga	Jr. Salamanca 941	041-477492
Casa Hospedaje Shubet	José del Carmen Ramos Vergaray	Jr. Amazonas 440	041-478529
Hospedaje Laguna de los Condores	Julio C. Ullilen Hidalgo	Jr. Amazonas 320	

AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS

RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION
Empresa de Turismo Chasqui Tours EIRL	Empresa de Turismo Chasqui Tours EIRL	Gilberto Llaja Cruz	Jr. Grau N° 464
Cloudforest Expeditions SRL	Cloudforest Expeditions Tour Operador Receptivo CTN	Oscar Rafael Von Bischoffhausen Portocarrero	Jr. Puno N°368
Multinegocios Universal EIRL	Multinegocios Universal	Ney Inga Mixan	Jr. Grau N° 612
Agencia de Viajes "Turismo Explorer SRL"	Turismo Explorer SRL	Manuel Ricardo Jiménez Reina	Jr. Amazonas N° 869
Ayahuiris Tours	Ayahuiris Tours	Salvador López Tafur	Jr. Triunfo N° 717
Amazon EIRL	Amazon Tours	Lyndon Díaz Pizarro	Jr. Ortiz Arrieta N°520
Wayra Internacional Tous SRL	Wayra Internacional Tous SRL	Víctor Santillán Huaman	Jr. Ortiz Arrieta N°750
Lobitos Tours	Lobitos Tours	Lilia Astrid Seminario Aranda	Jr. Santa Ana N°1162
Empresa de Transporte Turístico Purum Llacta	Purum Llacta	Gissela Escobedo Ocampo	Jr. Grau N° 364
Edilberto Yoplac Chappa	Kuelap & Adventure E.I.R.L	Edilberto Yoplac Chappa	Pj. Tupac Amaru N°141
IssTurix SRL	IssTurix SRL Operador turístico	Jorge Guardia Vaalderrama	Jr. Amazonas N° 921
Vilaya Tours SRL	Vilaya Tours	Robert John Frederick Dover	Jr. Grau N°624
Rolando German Carranza	Chacha Expedition	German Carranza Rolando Aquiles	Jr. Ortiz Arrieta N°532

RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS

DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DOMICILIO
Restaurant Bar Chacha	Yolanda Mori Gutierrez	Jr:Grau N° 545
Restaurant El Tejado	Gladis Rivasplata de B.	Jr .Santo Domingo N° 424
Restaurant Las Rocas	Rosa Cabredo Odar	Jr.Ayacucho N° 932
Restaurant Matalache	Luciano Yanqui Mamani	Jr.Ayacucho N° 616
Restaurant Chifa El Turista	Manuel Martines Chasquero	Jr Chincha Alta Cdra 2
Restaurant Las chozas de Marliza	Amelia Bonifaz de Tuesta	Jr .Ayacucho N° 1113
Restaurant La Tushpa	Dany Gomez Vergaray	Jr .Ortiza Arrieta cdra 7
El Carbón Parilla de Pub	Deysi de Cachay Ramírez	Jr Amazonas N° 1121
El Portoncito Bar Restaurant	Romulo Silva Tirado	Jr Ortiz Arrieta N° 266
Café Polleria Amazonas	Nelly Zubiate Torrejón	Jr Amazonas N° 628
Chifa Chuy Xien	Li Helin	Jr.Ayacucho N°
La Real Cecina	Betsie Rojas Chota	Jr.Hermosura N° 576
Cevicheria Don Chamo	Víctor Poemape Abanto	Jr :Libertad N° 548
Bar Restaurant Cevicheria el Muelle	Augusto Jiménez Valdivia	Recreo N° 620
Restaurant Las Delicias	Maria Consuelo Callirgo Casas	Jr .Amazonas N° 1091
Café & Cafe	Milagros Torres de Jiménez	Jr .Amazonas N° 839
Polleria Nando's Chicken	Sadith Salazar Puerta	Jr Ortiz Arrieta N° 434
Restaurant Plaza	Yolanda Mori Gutierrez	Jr.Grau N° 534
Restaurant Cevicheria Puma Urco	Rosa Zuta Cuipal	Jr .Dos de Mayo N° 728
Polleria El Buen Sabor	Floricelda Herrera Tuesta	Jr. Sociego N° 148
La Estancia Pub	Aurora Torres Mendoza	Jr .Amazonas N° 861