



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA  
CAPACITACIÓN EN LAS MYPES DEL SECTOR  
SERVICIO RUBRO RESTAURANTES DE LA  
PROVINCIA DE POMABAMBA, 2016.**

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

**AUTOR:**

**BACH. LIZ TANIA HERRERA RAMOS**

**ASESOR:**

**MGTR. VICTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ**

**POMABAMBA – PERU**

**2018**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA  
CAPACITACIÓN EN LAS MYPES DEL SECTOR  
SERVICIO RUBRO RESTAURANTES DE LA  
PROVINCIA DE POMABAMBA, 2016.**

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

**AUTOR:**

**BACH. LIZ TANIA HERRERA RAMOS**

**ASESOR:**

**MGTR. VICTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ**

**POMABAMBA – PERU**

**2018**

**JURADO EVALUADOR DE TESIS**

---

DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCIA  
**PRESIDENTE**

---

MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMIN  
**MIEMBRO**

---

DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA  
**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme por toda las cosa durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida para lograr mi meta en este tiempo de estudio, También agradezco a mis padre y mis hermanos (as) Aníbal, Raúl, Isaura por su apoyo permanente y sus consejos para lograr mi sueño.

Finalmente Al MGTR. Víctor Alejandro Sichez Muñoz, asesor de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización trabajo de investigación, Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta investigación.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación dedico a Dios gracias por otorgarme la sabiduría y la salud para lograr mi sueño por haberme dado la vida para llegado hasta este momento tan importante de mi vida, de formación profesional.

Dedico este esfuerzo logro profesional a mis padres y mis hermanos (as) y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias, por ser el inspirador de mi vocación, también dedico a todas aquellas personas que han sido mi apoyo y compañía durante todo el periodo de mi estudio profesional.

## RESUMEN

El objetivo que se logró en la presente investigación contable fue: Determinar la caracterización del financiamiento y la capacitación en las Mypes del sector servicio rubro restaurantes de la provincia de Pomabamba en el 2016. EN cuanto a la metodología, el tipo de investigación fue cuantitativo, diseño descriptivo no experimental de corte transversal. La población muestral estuvo constituida por 13 administradores y/o propietarios a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado. Resultados: el 62% afirmaron haber obtenido riesgo de crédito con el financiamiento, el 69% afirmaron que su micro empresa obtuvo riesgo de tasa de interés con el financiamiento, el 77% afirmaron haber obtenido financiamiento a corto plazo para su micro empresa, el 85% indicaron no haber solicitado apertura de crédito para financiar su micro empresa, 85% indicaron no haber solicitado cuenta corriente para financiar su micro empresa, el 69% afirmaron que capacitaban a su personal mediante videos visuales, el 70% afirmaron que en su micro empresa se obtenía productividad mediante la capacitación, el 69% afirmaron que su micro empresa obtenía calidad de servicio mediante la capacitación, el 62% afirmaron que en su micro brindaban capacitación a los trabajadores. Conclusión: Queda determinada la caracterización del financiamiento y la capacitación en las Mypes del sector servicio rubro restaurantes de la provincia de Pomabamba en el 2016; con el 54% afirmaron que su micro empresa obtuvo riesgo de mercado con el financiamiento y el 62% afirmaron que en su micro empresa capacitaban a sus trabajadores mediante manuales de capacitación.

**Palabras Clave:** Caracterización, Financiamiento, Capacitación.

## **ABSTRACT**

The objective that was achieved in the present accounting research was: Determine the characterization of the financing and the training in the Mypes of the service sector of restaurants in the province of Pomabamba in 2016. Regarding the methodology, the type of research was quantitative, non-experimental descriptive cross-sectional design. The sample population consisted of 13 administrators and / or owners to whom the survey technique was applied and as a tool the structured questionnaire. Results: 62% said they had obtained credit risk with financing, 69% said that their microenterprise had interest rate risk with financing, 77% claimed to have obtained short-term financing for their microenterprise, 85%. % indicated that they had not applied for credit to finance their microenterprise, 85% indicated that they had not requested a current account to finance their microenterprise, 69% said they trained their staff through visual videos, 70% said that in their micro business productivity was obtained through training, 69% affirmed that their microenterprise obtained quality of service through training, 62% stated that their micro provided training to workers. Conclusion: It is determined the characterization of the financing and the qualification in the Mypes of the service sector of restaurants in the province of Pomabamba in 2016; with 54% affirming that their micro enterprise obtained market risk with financing and 62% affirmed that in their micro enterprise they trained their workers through training manuals.

**Keywords:** characterization, financing, trainin

# CONTENIDO

CARATULA .....	i
CONTRACARATULA.....	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS: .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
CONTENIDO .....	viii
TABLA CONTENIDO.....	x
<b>I. INTRODUCCION .....</b>	<b>11</b>
<b>II. REVISION DE LA LITERATURA:.....</b>	<b>15</b>
<b>III. METODOLOGIA:.....</b>	<b>51</b>
<b>3.1. Tipo de nivel de investigación.....</b>	<b>51</b>
<b>3.2. Diseño de la investigación.....</b>	<b>51</b>
3.3. Población y muestra: .....	51
<b>3.4. Definición y Operacionalización de las variables:.....</b>	<b>53</b>
<b>3.5. Técnicas e instrumentos .....</b>	<b>55</b>
<b>3.5.1. Técnica:.....</b>	<b>55</b>
<b>3.5.2. Instrumentos: .....</b>	<b>55</b>
<b>3.6. Plan de Análisis: .....</b>	<b>55</b>
<b>3.7. Matriz de consistencia.....</b>	<b>55</b>
<b>3.8. Principios Éticos:.....</b>	<b>55</b>
<b>IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>57</b>
<b>4.1. RESULTADOS: .....</b>	<b>57</b>
<b>4.2. ANALISIS DEL RESULTADOS: .....</b>	<b>64</b>
<b>V. CONCLUSIONES: .....</b>	<b>78</b>
5.1. Respecto al objetivo específico 1: .....	78
5.2. Respecto al objetivo específico 2 .....	78
5.3. Respecto al objetivo específico 3 .....	79
<b>VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS:.....</b>	<b>80</b>
<b>6.1. Referencia Bibliográfica .....</b>	<b>80</b>



<b>6.2.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>85</b>
<b>6.2.1.</b>	<b>Cuestionario: .....</b>	<b>85</b>
<b>6.2.2.</b>	<b>Anexos:.....</b>	<b>87</b>
<b>6.2.3.</b>	<b>Matriz de consistencia:.....</b>	<b>107</b>

## Índice tablas

• Tabla 1	.....	87
• Tabla 2	.....	88
• Tabla 3	.....	89
• Tabla 4	.....	90
• Tabla 5	.....	91
• Tabla 6	.....	92
• Tabla 7	.....	93
• Tabla 8	.....	94
• Tabla 9	.....	95
• Tabla 10	.....	96
• Tabla 11	.....	97
• Tabla 12	.....	98
• Tabla 13	.....	99
• Tabla 14	.....	100
• Tabla 15	.....	101
• Tabla 16	.....	102
• Tabla 17	.....	103
• Tabla 18	.....	104
• Tabla 19	.....	105
• Tabla 20	.....	106

## **I. Introducción**

La capacitación es un factor importante en el desarrollo de las micro empresas de todos los sectores y los diferentes rubros; específicamente en el sector servicio rubro restaurantes de la provincia de Pomabamba; sin embargo se da poca importancia; complementado con el limitado financiamiento que sirva para ampliar y fortalecer la organización de las micro empresas de restaurantes. Esta situación problemática se va presentando en el sector servicio rubro restaurantes de la provincia de Pomabamba, donde se observa una limitada y deficiente capacitación del personal en cumplimiento de los objetivos de la capacitación que consiste en aumentar la productividad, promover la eficiencia del trabajador; lo que es importante es proporcionar al trabajador una preparación para desempeñar puestos de mayor responsabilidad en el proceso de mejoramiento del puesto laboral y del empleado donde se promueva un ambiente de mayor seguridad en el empleo, ayudando a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorios, mediante los intercambios personales que surjan durante los eventos de capacitación; se observa que existe un descuido en la promoción y mejoramiento de los sistemas y procedimientos administrativos con poca contribución a la reducción de las quejas del personas.

Todo proceso de capacitación contribuye al cambio de conducta del personal mediante la transmisión de información, el desarrollo de habilidades, la modificación de actitudes complementándose con el desarrollo de conceptos; si se cumpliera con las fases de la capacitación, empezando por la fase 1 de capacitación, en que debe incluir la evaluación de necesidades, la fase dos que involucra el diseño de programas de capacitación, la fase tres que se relaciona con decisiones sobre los métodos de capacitación que será utilizadas y la fase

cuatro que de evaluar la efectividad del programa en términos de reacciones de los empleados, la calidad del aprendizaje, comportamiento transferido al puesto laboral y resultados finales.

En este orden de ideas la micro y pequeña empresa cuenta con herramientas básicas para la gestión de la capacitación tales como: las descripciones y especificaciones de los cargos, las especificaciones de los itinerarios de carrera interna, los manuales de organización, procedimientos y métodos de trabajo; el sistema de evaluación del desempeño y los expedientes del personal. Y referente a los medios de capacitación, no se estarían utilizando la conferencia, el uso de manuales de capacitación, los videos, los simuladores y las técnicas grupales y habría un desconocimiento limitado acerca de donde aplicar la capacitación; sea durante la inducción, entrenamiento, formación básica y desarrollo de los jefes.

Estas circunstancias se estarían produciendo debido a la falta de financiamiento para las acciones de capacitación de las micro empresas; a pesar de que existen instituciones financieras para las micro empresas tales como bancos, cooperativas de crédito y cajas municipales. En este sentido no se estarían utilizando debida y adecuadamente los tipos de financiamiento para la capacitación del personal; tales como los financiamientos a corto plazo; que consisten en el crédito comercial, crédito bancario, línea de crédito, papeles comerciales, financiamientos por medio de las cuentas por cobrar y el financiamiento por medio de los inventarios. Así mismo se estarían utilizando limitadamente el financiamiento a largo plazo tales como la hipoteca, acciones, bonos y arrendamiento financiero. Más aun habría un desconocimiento sobre las características del financiamiento a corto plazo, referentes a la rapidez y

flexibilidad. Así como de las características de los préstamos a largo plazo por cuanto establecen tablas de amortización, los plazos, los intereses, las comisiones, con posibilidades de años muertos y/o años de gracia.

Existen razones suficientes para desarrollar un proyecto de investigación contable formulando el siguiente problema: **¿Cómo es la caracterización del financiamiento y la capacitación en las Mypes del sector servicio rubro restaurantes de la provincia de Pomabamba en el 2016?**; para responder al problema de investigación se planteó los objetivos de la investigación a nivel general y específicos: objetivo general:

1 Determinar la caracterización del financiamiento y la capacitación en las Mypes del sector servicio rubro restaurantes de la provincia de Pomabamba en el 2016; para responder al objetivo general se desagregaron en los siguientes objetivos específicos:

2. Describir la caracterización del financiamiento en las Mypes del sector servicio rubro restaurantes de la provincia de Pomabamba en el 2016.

3. Describir la capacitación en las Mypes del sector servicio rubro restaurantes de la provincia de Pomabamba en el 2016.

Existen dificultades de financiamiento generados por los administradores y/o propietarios de las micro empresas del sector comercio rubro restaurantes para efectos de mejoramiento de la rentabilidad de micro y pequeñas empresas. Por este motivo el trabajo de investigación tiene mucha importancia por su trascendencia social y económica que permitió justificar desde los siguientes puntos de vista:

**Justificación teórica:** el trabajo de investigación adoptó un conjunto de definiciones, leyes, principios con la finalidad de darle un sustento teórico al trabajo de investigación contable. Así mismo sus resultados llenarán carentes en este campo; sirviendo como fuente de información a los futuros investigadores de la carrera de contabilidad.

**Justificación práctica:** se proyecta con los resultados de la investigación a constituirse en un marco orientador a los administradores y propietarios de las Micro empresas de restaurantes para que tomen las decisiones adecuadas de conseguir financiamiento para el mejoramiento de la rentabilidad.

**Justificación metodológica:** por la trascendencia de la investigación contable fue necesario la formulación de un problema de investigación, la estructuración de los objetivos a nivel general y específicos y el planteamiento de la hipótesis. Y para darle el sustento teórico; la adopción de conceptos y definiciones y la posterior aplicación de la metodología de la investigación científica con la finalidad de contrastar los conocimientos teóricos que proponen los autores con la realidad empírica representada por la muestra mediante un instrumento de medición y llegar a las conclusiones finales.

**Justificación de la viabilidad:** la gestión del proyecto fue viable porque el responsable de la investigación contó con los recursos necesarios humanos, materiales y financieros para cumplir con todas las actividades propuestas en el cronograma y lograr los objetivos propuestos.

## II. Revisión de literatura

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales

**Medina, (2014)** en su tesis sobre Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión-ROI, para la planta central del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente al período fiscal 2013. El objetivo logrado fue: diseñar un plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión-ROI, para la planta central del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente al período fiscal 2013. Investigación de enfoque cuantitativo; diseño descriptivo no experimental y Correlacional; con una población muestra de 36 trabajadores a los cuales se les aplicó un cuestionario estructurado como instrumento de medición. Concluyó: la oportunidad en los distintos niveles de carencias de aprendizajes y niveles de valoración de planes de formación, facilitó el entendimiento y colaboración de los diferentes segmentos de la organización, quienes defendieron la aceptación del plan de preparación y la realización de los programas de aprendizaje, ya que conocían la importancia que tenían los mismos en el crecimiento y la administración institucional a través de su personal.

**Schwartzman, (2014)** en su tesis sobre Identidad cultural gastronómica patrimonial Chilena: es viable generar un modelo de negocio de restaurant en base a ésta. El objetivo alcanzado fue: identificar la cultura gastronómica patrimonial Chilena: es viable generar un modelo de negocio de restaurant en base a ésta.

Metodológicamente: el tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo; diseño descriptivo no experimental y transversal. La población muestral fue igual a 61 trabajadores a los cuales se les aplicó un cuestionario estructurado. Concluyó: habiéndose logrado que el tipo de negocio es factible técnica y económicamente. Tomando un índice de interés de 5% anual, una valoración de inseguridad del comercio de 15% y proyectando el comercio a 10 años, encontramos que, con un requerimiento promedio de 80 clientes diarios, a partir del año 2 en adelante encontrarse ganancias de \$100 millones de pesos en promedio y el tiempo de restauración de la inversión inicial ocurre a partir del mes 33.

**Macas & Luna, (2010)** en su tesis acerca del Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de Bioacuáticos “Coexbi S.A” del Cantón Huaquillas en los periodos contables 2008 -2009. El objetivo alcanzado fue: analizar la rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de Bioacuáticos “Coexbi S.A” del Cantón Huaquillas en los periodos contables 2008 -2009. La investigación fue cuantitativo; diseño descriptivo no experimental y transversal. Utilizaron el método inductivo y deductivo. La población de estudio estuvo constituida por 60 personas y la muestra no probabilística fue igual a 31 personas a los cuales se les aplicó una encuesta como técnica y como instrumento de medición para la recolección de datos se utilizó el cuestionario estructurado. Concluyó: los Estados Financieros de la Empresa



“COEXBI S.A” presentados al final de cada periodo contable, anteriormente no han sido un elemento de comparación Financiero alguno que les faculte conocer en forma especifico la posición económica y financiera del comercio, y de esta manera coger los escarmientos necesarios.

**Párraga & Zhuma, (2013)** en su tesis acerca del Análisis financiero de la rentabilidad que alcanza la ferretería y pinturas comercial unidas por la obtención de préstamos. El objetivo alcanzado fue: analizar la rentabilidad que alcanza la ferretería y pinturas comerciales unidas por la obtención de préstamos. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo simple no experimental transversal. Se trabajó con una población de 74 trabajadores y una muestra de 32 trabajadores a los cuales se les aplico un cuestionario estructurado como instrumento de medición y como técnica se utilizó la encuesta. Concluyó: si hay rendimiento financiero por cuanto el 67% de los encuestados argumentaron que el beneficio financiero si tiene incidencia en el préstamo concedido. Los nuevos productos van a tener salida al mercado, lo que origina una entrada, un 78% de los encuestados afirma que los artículos acabados afectarían mucho en el incremento económico de la ferretería.

**Días, (2013)** en su tesis acerca de la Producción, comercialización y rentabilidad de la naranja (*Citrus Aurantium*) y su relación con la economía del cantón la maná y su zona de influencia, año 2011. Cuyo objetivo fue: identificar los principales problemas que afectan la producción, comercialización y rentabilidad de la naranja.

Metodológicamente: la investigación fue de enfoque cuantitativo; diseño descriptivo no experimental y transversal. La población estuvo constituida por 37 trabajadores y la muestra por 23 trabajadores a los cuales se les aplicó un cuestionario estructurado como instrumento de medición. Concluyó: se puede estimar que existe un mercado condicional, que está preparado a lograr y distribuir todos los productos agropecuarios originarios de la agricultura, los probables clientes potenciales están representados por agentes mayoristas compradores tanto locales como nacionales.

Reyes & Riquelme, (2009) en su tesis sobre Alternativas de financiamiento para las Pymes en la ciudad de Chillan. Cuyo objetivo alcanzado fue: analizar las alternativas de financiamiento para las Pymes en la ciudad de Chillan. Investigación de enfoque cuantitativo; diseño descriptivo simple no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 97 trabajadores y la muestra probabilística fue igual a 36 trabajadores. La técnica de estudio fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado. Concluyó: se pudo analizar que en la mayoría de las Pymes estudiadas, lo que hace falta tanto como el efectivo en sí, es el proyecto y el empuje de esos efectivos, debido a que como no cuentan en muchas oportunidades con una ayuda financiera apropiada, no determinan de un modo adecuado de los recursos económicos.

### **2.1.2 Nacionales**

**Cruz, (2016)** en su tesis sobre Caracterización del financiamiento y la capacitación de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes de la

AV Rosa Toro (cuadra 3-9) en el distrito del San Luis, provincia y departamento de lima, periodo 2014-2015. El objetivo logrado fue: determinar las características del financiamiento y la capacitación de las MYPES del Sector Servicio; rubro restaurantes de la Av. Rosa Toro (Cuadras 3-9), en el distrito de San Luis-Provincia y Departamento de Lima, periodo 2014-2015. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, muestra de 21 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario, aplicando la técnica de la encuesta. Concluyó: el 100% ha aceptado un préstamo, 47.62% ha sido de entidades Crediticios, 71.43% utilizó para la adquisición eficiente, 57.14% renovación del local y 61.90% en preparación, la mayoría recibió por montos entre S/. 2501 a más de S/. 10000 nuevos soles, 100% lo ha pagado en corto plazo y el 71.43% no ha tenido inconvenientes al solicitar el crédito.

**Peña, (2016)** en su tesis acerca de la Caracterización de la capacitación y competitividad en las Mype, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2016. El objetivo logrado fue: determinar las características que tiene la capacitación y la competitividad en las MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de la ciudad de Piura, año 2016. Investigación de nivel descriptivo con diseño no experimental de corte transversal. La población fue igual a 3 Mypes y 15 colaboradores. La técnica de recolección de datos fue la entrevista y la encuesta; el instrumento fue la guía de entrevista y el cuestionario estructurado. Concluyó: se estableció que más de la mitad de los cooperantes han recibido

enseñanza por intermedio de factorías, y la menor parte de estos trabajadores han sido adiestrados a través de diálogos, cursos y esquemas relacionados con escuelas. Relativo a las capacidades competitivas que brindan las MYPE de estudio, se han precisado que dentro de las labores principales de las sucesiones de valor que tiene la microempresa, inherente a la preparación de los platos que se expenden en los restaurantes.

**Quispe, (2016)** en su tesis titulada La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores del distrito de San Vicente, provincia de Cañete departamento de Lima, período 2015. El objetivo alcanzado fue: determinar las características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores del distrito de San Vicente. Investigación de enfoque cuantitativo; diseño descriptivo no experimental y transversal. Se trabajó con una muestra de 6 Mypes; y para el recojo de la información se utilizó el cuestionario estructurado. Concluyó: la mayoría de los apoderados legales de las Mypes no tiene entendimiento sobre la importancia de la planificación, la gran mayoría sostienen que la formación no está relacionada con el aumento del rendimiento; la mayoría sostiene que no enseñan a su personal y tampoco están preparados ellos.

**Benites, (2016)** en su tesis sobre Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías del distrito de Huamachuco, 2015. Cuyo objetivo

alcanzado: determinar y describir las principales características del financiamiento y rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías del distrito de Huamachuco, 2015. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo; se trabajó con una población muestral de 14 Micro empresas. Se aplicó un cuestionario estructurado para la recolección de datos. Concluyó: los propietarios encuestados manifestaron que el 31% subvenciona su labor económica con financiamiento de terceras personas y el 43% lo invierte el vital capital de trabajo. El 60% afirman que el financiamiento ha mejorado el rendimiento de su empresa y que le ha permitido salir adelante y en otra consulta el 60% ha manifestado que los últimos dos años no ha reducido su rendimiento.

**Lupa, (2016)** en su tesis acerca de la Caracterización del financiamiento y rentabilidad de Mype sector servicios rubro restaurantes, distrito de Tumbes, 2016. El objetivo logrado fue: describir las principales características del financiamiento y la rentabilidad de las MYPES del sector servicio, rubro restaurant del distrito de Tumbes año 2016. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una muestra de 15 restaurantes; el instrumento fue el cuestionario estructurado. Concluyó: las Mypes conceden al objetivo del subvencionamiento para la mejora de su local, en su mayoría, los créditos, generalmente de un intendente bancario y/o financiero. Las Mypes se caracteriza por estar relacionada fuertemente al subvencionamiento y de haber mejorado en los últimos años y volver a emplear los beneficios

obtenidos en una actividad productiva para el crecimiento de la empresa.

**Díaz, (2016)** en su tesis titulada Caracterización de capacitación y rentabilidad de las Mype rubro restaurantes de la Urb. Angamos de la ciudad de Piura, año 2016. El objetivo logrado fue: identificar las características que tiene la capacitación y la rentabilidad de los restaurantes de la Urb. Angamos, año 2016. Se utilizó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal; con una población de 34 trabajadores y una muestra no probabilística de 21 trabajadores; con un cuestionario estructurado como instrumento de medición. Concluyó: acerca de la enseñanza, los trabajadores encuestados en la mayoría declaran que han recibido una preparación de estímulo, que ha sido doctrinal y experimental, que asisten a charlas de su especialidad y el 60% califica como excelente dicha formación. El 52% de los trabajadores manifiesta que requiere preparación, que esta sea en sus labores y que al menos sea anual. En la rentabilidad, el 56% de los empresarios afirma que en los últimos dos años el beneficio de sus restaurantes ha mejorado, siendo los factores determinantes la producción (44%) y la calidad (34%).

**Carrillo, (2016)** en su tesis titulada Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas sector servicios - rubro restaurantes, del distrito de Surquillo Cercado, provincia y departamento de Lima, periodo 2014-2015. El objetivo alcanzado consistió en: determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio,

rubro restaurantes del distrito de Surquillo Cercado, provincia y departamento de Lima, Período 2014 –2015. El estudio fue cuantitativo, diseño descriptivo no experimental; la población fue igual a 20 restaurantes a los cuales se les aplicó encuesta como técnica y el instrumento fue el cuestionario estructurado. Concluyó: la mayoría de las MYPES ha obtenido financiamiento, el cual ha provenido de fuentes de subvencionamiento bancario. La mayoría de las MYPES ha invertido el respaldo en mejoramiento del local, y el financiamiento obtenido fue entre S/. 5001 a S/. 10,000 nuevos soles. La mayoría de las MYPES pagó el crédito en 24 meses, tuvo inconvenientes a la hora de solicitar el adelanto y gran parte de ellos tuvo como fastidio estar en una central de peligro. La mayoría de las MYPES ha recibido el adiestramiento después de recibir el financiamiento y la integridad ha capacitado a su personal. La totalidad de las MYPES ha preparado a su personal en cursos de servicio de interés al usuario, el arte de ventas y Buenas Pericias de Manipuleo. La totalidad de las empresas considera que la preparación es una inversión.

**Sánchez, (2014)** en su tesis sobre Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurante Mar Picante de la ciudad de Trujillo. Metodológicamente la investigación fue cuantitativo; diseño descriptivo simple no experimental. Se trabajó con una población de 72 trabajadores y una muestra no probabilística de 31 trabajadores a los cuales se les aplicó un cuestionario estructurado como instrumento de medición y la

técnica fue la encuesta. Concluyó: las principales carencias de preparación del personal del restaurante se manifestaban en la capacidad de atención al cliente, motivación, liderazgo, calidad total, debilidades, fortalezas, trabajo en equipo y manejo de personal. La formación en competencias de atención al usuario aumentar de manera positiva la calidad del servicio.

**Rengifo, (2011)** en su tesis sobre El crédito y la rentabilidad de las microempresas comerciales del distrito de Tarapoto. Cuyo objetivo fue: Analizar la incidencia del crédito en la rentabilidad de las microempresas comerciales en el distrito de Tarapoto. El estudio fue de tipo transversal, para la discusión de resultados se utilizó los métodos sintético, inductivo y correlacional. El instrumento de medición fu el cuestionario estructurado con una muestra de 34 personas. Concluyó: las microempresas comercializadoras del distrito de Tarapoto, ostentan un bajo nivel de administración empresarial, toda vez que no cuentan con personería natural el 61% del total, y cuentan con personería jurídica tan solo el 39%. La información contable y financiera de las microempresas comerciales es ficticio, defectuoso y desorganizado, lo que imposibilita diagnosticar las ratios financieras de rentabilidad. Sin embargo, bajo el enfoque del límite de utilidad sobre las ventas, encontramos que el 40.7% de las microempresas comercializadoras del distrito de Tarapoto tiene un beneficio de utilidad menores al 20%, mientras que el 53.4% ostentan un margen mayor que oscila entre 20 y 40 % y el 5.9 % tienen utilidades superiores al 40%.



**Márquez, (2010)** en su tesis sobre Efectos del financiamiento en las medianas y pequeñas empresas. Cuyo objetivo fue: conocer la importancia que tiene el Financiamiento en el desarrollo de las Medianas y Pequeñas empresas. Investigación de tipo cuantitativo; diseño descriptivo simple no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 42 trabajadores y la muestra no probabilística fue 26 trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario estructurado como instrumento. Concluyó: se ha establecido que la buena marcha de la organización de gestión administrativo permite una buena estimación y efectividad de sus procedimientos crediticios con todo tipo de empresas con la misión de emitir informes adecuados para lograr un retorno pertinente de los préstamos dados por las ventas realizadas. Se ha implantado que el estudio, valoración y el apoyo que se debe darles a las Medianas y Pequeñas empresas en lo concerniente a su política de préstamos es esencial porque de ella obedece lograr una buena administración en los proyectos en que la empresa se embarcó. Teniendo en cuenta la relación que hay entre los plazos que otorga la política de préstamos y el incremento de las ventas.

### **2.3 Locales**

**Oncoy, (2017)** en su tesis sobre Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del centro poblado de Vicos, provincia de Carhuaz, 2016. El objetivo consistió en: determinar el financiamiento y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del centro poblado de Vicos, 2016. El diseño de

investigación fue descriptivo, no experimental y transversal; la población muestral estuvo formado por 15 representantes legales, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario estructurado. Concluyó: queda explicado las principales características de inversión en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en el Centro Poblado de Vicos, donde el 80% precisó que siempre sostienen el crédito de sus negocios; el 93% manifestó que pagan puntualmente sus cuotas; el 66% siempre renuevan el crédito del negocio; el 87% dijeron someterse a los créditos menores a un año para su cancelación; el 53% se somete al crédito de largo plazo; el 47% negocian sus movimientos con ahorros personales; el 47% indicaron nunca financian sus labores con créditos de amistades o familiares; el 66% manifestaron siempre emplear el apoyo de los bancos y fusiones de crédito; el 67% indicó que nunca interponen a las entidades de que respalden los capitales de inversión.

**Baltodano, (2016)** en su tesis titulada Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa Venecia restaurant S.C.R. Ltda de Chimbote, 2014. El objetivo consistió en: determinar las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Venecia Restaurant S.C.R.L tda. de Chimbote, 2014. El tipo de investigación fue cualitativa y se utilizó el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso; la técnica fue la revisión bibliográfica y la entrevista, con un cuestionario de preguntas cerradas. La muestra estuvo constituida por 21 personas.

Concluyó: las Mypes en su mayoría no tienen acercamiento al procedimiento financiero por no contar con las fianzas y condiciones (formalización, activos, etc.) que este solicita al momento de requerir un crédito, como si lo obtienen del procedimiento no bancario quienes no exigen muchas fianzas para el otorgamiento de préstamos, los mismos que le conceden a corto plazo y por consiguiente no pueden ser encontrados en la adquisición de activo, sino solo como fundamental de trabajo por el poco tiempo que tienen para rembolsar dicho préstamo.

**Guevara, (2015)** en su tesis titulada Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas, del sector de servicio- rubro restaurantes de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote, 2013. Cuyo objetivo fue: determinar las principales características de la capacitación en la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro Restaurantes de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote, 2013. La investigación fue de tipo cuantitativo; diseño no experimental-transversal, descriptivo, la muestral fue 14 micro y pequeñas empresas, se trabajó con un cuestionario estructurado de 15 preguntas cerradas y la técnica fue la encuesta. Concluyó: la mayoría (57%) de las micro y pequeñas empresas del sector servicio -rubro restaurantes de venta de carnes a la parrilla, en la zona céntrica de Chimbote 2013, si consideran importancia a la preparación a sus trabajadores, (79%) a su vez recibieron aprendizaje de 1-3 veces, (64%) también creen que es necesario preparar a sus trabajadores, (64%) consideran que necesitan preparación en elaboración de

alimentos, (43%) recibieron preparación hace 1 año, (64%) de la empresa consideran que necesita enseñanza en preparación de alimentos, (71%) con su mayoría consideran que la preparación es un cambio para su micro y pequeña empresa.

#### **2.1.4. Regionales**

**No se hallaron antecedentes**

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Caracterización del financiamiento**

#### **2.2.1.1. Definición**

Jiménez, (2008) define como conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto, siendo uno de los más habituales la apertura de un nuevo negocio. Se conoce como financiamiento o financiación el mecanismo por medio del cual se aporta dinero o se concede un crédito a una persona, empresa u organización para que esta lleve a cabo un proyecto, adquiera bienes o servicios, cubra los gastos de una actividad u obra, o cumpla sus compromisos con sus proveedores. El financiamiento es un motor importante para el desarrollo de la economía, pues permite que las empresas puedan acceder a los recursos para llevar a cabo sus actividades, planificar su futuro o expandirse.

### **2.2.1.2. Teoría del financiamiento**

Según Alarcón, (2007) la gestión financiera está atravesando una explosión de gran cantidad de nuevos modelos teóricos y modalidades de contratación que se han ramificado a partir del tronco central que representa la aplicación de metodologías probabilísticas, las cuales permiten analizar los diversos matices que hacen al riesgo y rendimiento de estas actividades.

Por lo tanto, enfocado hacia uno de los aspectos de la Administración financiera, como es el tema de las decisiones de financiamiento. Dentro de ellas, el acento está puesto en una visión de conjunto. Sin embargo, pese a su consistencia formal, la práctica profesional ha permitido acumular evidencias que no arrojan un resultado positivo al contrastar algunas de sus inferencias. Se examina como la organización y el financiamiento a través de la oferta bancaria, representa una variable fundamental de importancia para potenciar el desarrollo de micro y pequeña empresa. La micro y pequeña empresa enfrenta desafíos en su desarrollo, debido entre otros casos a su informalidad (40% aprox.), deficiencia en la gestión administrativa, ausencia de esfuerzos de capacitación y adiestramiento, infraestructura sin mantenimiento adecuado y obsoleta, déficit de liquidez, aspectos que limitan su expansión.

### **2.2.1.3. Créditos financieros**

Arocena, (2008) sostiene que un crédito es una ejecución financiera en la que una entidad financiera pone a disposición una cantidad de

dinero hasta un límite especificado en un contrato y durante un período de tiempo determinado. Cuando se concede un crédito, será la pequeña y mediana empresa la que administre el dinero del crédito, tanto la retirada como la devolución del dinero, en función de las necesidades que tenga en cada momento. En los créditos, por lo tanto, se deberá cancelar una parte o la totalidad de la deuda cuando se considera adecuado (siempre por supuesto con la fecha límite establecida como vencimiento del crédito), con la consiguiente deducción en el pago de los intereses asociados al crédito. En los créditos sólo se pagarán intereses sobre el capital utilizado, el resto del dinero está a disposición de la pequeña y mediana empresa pero no tiene que pagar intereses por él a menos que lo utilice. Normalmente se recurre a los créditos cuando se hace necesaria más liquidez para poder cubrir un gasto. Los créditos pueden solicitarse a través de una cuenta de crédito o bien de una tarjeta de crédito.

#### **2.2.1.4. Clasificación de los riesgos financieros**

Puente, (2009) también afirma que es de suma importancia conocer los tipos de riesgos a los que se enfrenta toda empresa.

**Riesgo de mercado.** Posibilidad para un inversor de que las condiciones del mercado en que se negocian los activos que posee modifiquen el valor de dichos activos. Según los mercados podemos distinguir riesgo de precio, riesgo de tipos de interés y riesgo de tipo de cambio. Es la capacidad empresarial y de gestión la que permitirá ver el futuro y elegir productos de éxito para

mantener la lealtad de los clientes, preservar la imagen y la confianza.

**Riesgo de Crédito.** Se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales. Posibilidad de que los fondos prestados en una operación financiera no se devuelvan en el plazo fijado de vencimiento.

**Riesgo País.** Es el que concurre en las deudas de un país, globalmente consideradas, por circunstancias distintas del riesgo comercial habitual. Comprenden el riesgo soberano (es el de los acreedores de los estados o de las entidades garantizadas por ellos) y el riesgo de transferencia (el de los acreedores extranjeros de un país que experimenta una incapacidad general para hacer frente a sus deudas por carecer de la divisa/s en que están denominadas).

**Riesgo de liquidez.** Se deriva de que los pagos y los cobros de una empresa no coinciden ni en volumen, ni en periodicidad, lo que puede generar superávit o déficit de tesorería. El riesgo de liquidez de una entidad será mayor en tanto sus activos líquidos a corto plazo sean menores que sus obligaciones en el mismo período. Aun cuando una entidad sea solvente, una falta de adecuación temporal entre la existencia de activos líquidos, o casi líquidos, y obligaciones inmediatas, puede crear una situación de falta de liquidez, y con ello la imposibilidad de satisfacer sus obligaciones, por no poder cubrir con ellos, o mediante su transformación en dinero, las obligaciones presentes. La relación entre las

obligaciones a corto plazo de una entidad y sus activos líquidos, o casi líquidos, permitirá calcular la salud financiera a corto plazo de la misma.

**Riesgo Operacional.** Se relaciona con las pérdidas en que puede incurrir una empresa o institución por la eventual renuncia de algún empleado o funcionario de la misma, que durante el período que laboró en dicha empresa, concentró todo el conocimiento especializado en algún proceso clave. Además de incluir la posibilidad de pérdida que se ocasiona en las fallas de los sistemas de control interno. O sea, por la probabilidad de que los controles establecidos no logren evitar, detectar y corregir oportunamente, errores que se presentan en las transacciones. Se refiere a las pérdidas potenciales resultantes de sistemas inadecuados, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude, o error humano.

**Riesgo Legal.** Se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción.

**Riesgo de transacción.** Asociado con la transacción individual de nominada en moneda extranjera: importaciones, exportaciones, capital extranjero y préstamos.

**Riesgo económico.** Asociado con la pérdida de ventaja competitiva debido a movimientos de tipo de cambio.

**Riesgo de tasa de interés.** Las variadas definiciones del término en cuestión se refieren a la posibilidad de pérdidas futuras en el conjunto del balance, como consecuencia del diferente vencimiento



de las operaciones activas, pasivas y de fuera de balance, ante movimientos adversos en el tipo de interés.

**Riesgo cambiario.** Es el más conocido y visible de los riesgos financieros empresariales debido a la facilidad con que se miden sus consecuencias. Podemos enunciar que este tipo de riesgo se presenta como consecuencia de las fluctuaciones de las cotizaciones de las monedas en los mercados de divisas como resultado de la oferta y la demanda, y puede definirse como la variabilidad de la situación patrimonial y de la rentabilidad en función de las oscilaciones de los tipos de cambio de las divisas respecto la posición en que se encuentren las mismas, especialmente por los créditos, deudas y valores aplazados.

#### **2.2.1.5. Tipos de financiamiento**

##### **Financiamiento a corto plazo**

McCarthy & Perreault, (2001) mencionan que entre las distintas fuentes de financiamiento de terceros, también denominado financiamiento vía deuda, se tiene:

- Crédito de proveedores, este crédito tiene la ventaja de que en épocas de inflación no tiene costo alguno.
- Descuento de letras, esta forma de financiamiento surge cuando la empresa cede una letra a una institución financiera a fin de obtener un financiamiento.
- Papeles comerciales, son instrumentos de deuda que permiten conseguir financiamiento de corto plazo y pueden estar compuestos

por letras de cambio, pagarés, etc., que son pagados íntegramente a la fecha de su vencimiento.

- Crédito bancario, puede asumir diferentes formas:

Sobregiro bancario, es una fuente de financiamiento de muy corto plazo para financiar imprevistos, emergencias de necesidades de caja, etc. Es una de las fuentes de financiamiento más caras que existen, por lo que debe tratar de utilizarse sólo en casos excepcionales.

Crédito en cuenta corriente, es un préstamo que realiza el banco abonando una cantidad de dinero en la cuenta corriente del cliente, la cual es utilizada para el giro de cheques.

Pagaré bancario, es un título valor por el cual el cliente recibe del banco un capital a una tasa y un plazo de vencimiento específicos.

Descuento bancario, operación en la que el banco otorga un crédito cobrándose los intereses por adelantado contra el giro o endoso a su favor de un título valor.

- Factoring, consiste en la venta de documentos (generalmente cuentas por cobrar que permite obtener financiamiento de terceros).

El contrato de factoring puede definirse como aquel por medio del cual una entidad financiera denominada factor se obliga a adquirir activos corrientes como letras, facturas y créditos (obligaciones pendientes de cobro) cuya titularidad corresponda a sus clientes como consecuencia de las operaciones de comercialización de bienes o servicios. Esta operación no es un descuento, ya que en éste, el cedente es un deudor del banco.

## **Financiamiento de largo plazo**

- Leasing o arrendamiento financiero, es un contrato que permite a una persona (natural o jurídica) que requiere financiamiento de terceros para la compra de un activo fijo, acceder a dicho financiamiento, usufructuando el bien pero sin tener propiedad del mismo. Es un contrato mediante el cual se transfiere al arrendatario sustancialmente todos los beneficios y riesgos inherentes al derecho de propiedad sobre el activo arrendado. Leaseback, consiste en:

Una empresa que tiene un activo fijo y que desea obtener financiamiento “vende” a una institución financiera un activo fijo.

La institución financiera da en arrendamiento financiero (leasing) el activo fijo que ha “comprado” a la empresa.

La empresa paga periódicamente las cuotas o rentas de la operación de leasing.

La empresa al final de la operación hace efectiva la opción de compra y adquiere el activo fijo que había vendido.

Los beneficios para la institución financiera están relacionados básicamente con el otorgamiento de un préstamo a largo plazo con garantía real (el activo fijo) y para la empresa es el financiamiento a largo plazo.

- Titularización, también llamada securitización es la operación que permite transformar activos en títulos mobiliarios (bonos, papeles comerciales, títulos de participación, etc.) con la finalidad de colocarlos a terceras personas a través de ofertas públicas o privadas a fin de obtener liquidez.

- Financiamiento mediante bonos, permite entre otras opciones financiar proyectos de expansión de fábricas, reconversión de activos, reestructuración de deudas, etc.
- Operación de reporte, se realiza en la Bolsa de Valores y consiste en un financiamiento dejando en garantía acciones.

#### **2.2.1.6. Causas de las Restricciones al Financiamiento**

Al respecto Velecela, (2013) dice que factores que explican las dificultades de acceso al crédito por parte de las Mypes comprenden a la protección imperfecta de los contratos de crédito (lo cual se relaciona a la protección de los derechos de acreedores), las fallas en el sistemas de garantías, y los aspectos relacionados a las asimetrías en la información (que generan los problemas de selección adversa y riesgo moral) y los costos fijos de los préstamos; los efectos de estos dos últimos elementos se sienten con mayor intensidad en las Mypes a consecuencia de su menor tamaño y escala de producción. Con mayor intensidad en las Mypes a consecuencia de su menor tamaño y escala de producción.

#### **2.2.1.7. Instrumentos de Crédito del Sistema Financiero**

Hirt, (2004) describe en forma genérica las operaciones crediticias que se pueden acceder dentro del sistema financiero y pueden ser utilizadas por las pequeñas y medianas empresas. Las más habituales son las siguientes:

##### **Apertura de crédito**

Es el contrato mediante el cual el banco se obliga a tener a disposición de la otra parte una suma de dinero, por un cierto período de tiempo o por un tiempo indeterminado en función de diversas opciones operativas. En este caso el cliente no retira los fondos del banco, sino que los tiene a disposición cuando los necesita. Pueden ser los casos de apertura de cartas de crédito en operaciones de comercio exterior (importación y exportación) o acuerdos en cuenta corriente.

La sola apertura del crédito no genera obligación de pagar intereses a la entidad, sino que estos comienzan a tener efecto a partir del momento en que efectivamente se utilizan los fondos provistos por el banco.

### **Préstamos Financieros**

Cuando el cliente solicita a una entidad financiera una determinada suma de dinero, previo al otorgamiento, se pacta por escrito entre el cliente y la entidad las condiciones de la operación (monto, plazo, tasa, garantía, etc.), que dan lugar al uso de fondos por parte del cliente y éste se compromete a restituir a la entidad en las condiciones y formas acordadas

Este tipo de préstamos son los que generalmente se utilizan para financiar capital de trabajo en las pequeñas y medianas empresas, compras de equipamiento, proyectos de inversión, etc., estando más asociados a los ciclos productivos de ellas.

### **Adelantos en Cuenta Corriente**

Hay una cierta similitud entre el contrato de apertura de crédito y el adelanto en cuenta corriente. La diferencia fundamental entre ellos es que en la “apertura” los fondos aún no han sido utilizados por el cliente, mientras que cuando existe “adelanto” en cuenta corriente (girar en descubierto), la entidad ya atendió pagos del cliente sin que existieran fondos suficientes en su cuenta. Este es un tipo de financiación que debe ser utilizada con prudencia para cubrir necesidades excepcionales de liquidez, dado que se trata de un recurso financiero de costo muy elevado como para que un usuario individual o empresario lo utilice permanentemente.

#### **2.2.1.8. Importancia de créditos financieros**

Según Bloch, (2004) el crédito bancario es una de las maneras más utilizadas por parte de las pequeñas y medianas empresas hoy en día. Casi en su totalidad son bancos comerciales que manejan las cuentas de cheques de la empresa y tienen la mayor capacidad de préstamo de acuerdo con las leyes y disposiciones bancarias vigentes en la actualidad y proporcionan la mayoría de los servicios que la empresa requiera. Como la empresa acude con frecuencia al banco comercial en busca de recursos a corto plazo, la elección de uno en particular merece un examen cuidadoso. La pequeña y mediana empresa debe estar segura de que el banco podrá auxiliar a la empresa a satisfacer las necesidades de efectivo a corto plazo que ésta tenga y en el momento en que se presente.

Los préstamos representan, mayor inversión, mejores niveles de utilidades, por eso la importancia de contar con un apalancamiento financiero, teniendo en cuenta que las tasas de interés no sean altas. Entonces, el efecto del apalancamiento sobre los resultados operativos dependerá del tipo de inversión a realizar, esto “Consiste en renunciar al gasto o consumo de unos bienes para aplicarlos a otros fines con la esperanza de obtener en un futuro unos mayores beneficios, Con esta decisión se espera recuperar la propia inversión más unos fondos adicionales, cuyos excedentes constituyen el rendimiento.” Las posibilidades de recuperar dicha inversión no siempre son seguras, dependerá de la buena intuición del microempresario y toda su experiencia en la actividad que desempeña.

## **2.2.2. Capacitación**

### **2.2.2.1. Definición de capacitación**

Santandreu, (2000) define la capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Es decir, es la preparación teórica que se les da al personal (nivel administrativo) con el objeto de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia. También se puede definir a la capacitación como el proceso de aprendizaje al que se somete una persona a fin de obtener y desarrollar la concepción de ideas abstractas mediante la ampliación de procesos mentales y de la teoría para tomar decisiones no programadas.

### **2.2.2.2. Teoría de la capacitación**

Según Peter Drucker (citado por Sutton, 2001), en el trabajo que realizo nos dice: el trabajo de estudio teórico e investigación que realicé me permite describir observaciones obtenidas mediante el análisis de las teorías y técnicas correspondientes a la disciplina administrativa y las observaciones de la práctica empresarial. Seguidamente enunciaré las mismas un elemento que se puede observa es la participación del cliente como parte integral de la evaluación. El nivel de exigencia de medición de resultados para los servicios internos, como lo es la capacitación, es sustancialmente menor de lo que lo es para los procesos productivos o centrales de la organización.

Estamos entrando en la sociedad del conocimiento. El recurso económico básico ya no es el capital, ni los recursos naturales, ni el trabajo, sino que es y seguirá siendo el conocimiento. En esta sociedad el trabajador del conocimiento tendrá un papel protagónico".

### **2.2.2.3. Medios de Capacitación**

Pinillos, (2011) se refiere a las técnicas, instrumentos y metodologías que coadyuvan al cumplimiento de las actividades y objetivos de la capacitación. Dentro de los más principales tenemos:

1° Conferencia: Permite llegar a una gran cantidad de personas y transmitir un amplio contenido de información o enseñanza.



- 2° Manuales de capacitación: Manuales de capacitación u otros impresos, diagramas que permiten la exposición repetida.
- 3° Videos: Puede sustituir a las conferencias o demostraciones formales, permite la máxima utilización de instructores más capaces.
- 4° Simuladores: Dan al aprendiz la posibilidad de participación y práctica repetida mediante la adquisición de habilidades necesarias en el trabajo real.
- 5° Técnicas grupales: Consiste en ejercicios vivenciales, dinámicas grupales como los juegos de roles, psicodramas, Phillips 66, lluvias de ideas, y otros que pueden ser valiosos elementos para llevar a cabo la capacitación de acuerdo a los objetivos planteados.

#### 2.2.2.4. **Objetivos de la capacitación**

Dessler, (2004) considera que los programas de capacitación deben alcanzar los siguientes objetivos:

**Productividad:** La capacitación es esencial para el desarrollo de las habilidades y esta no solo es para los operativos en cuestión de la capacitación de liderazgo se le proporcionan experiencias educativas diseñadas para mejorar su eficacia como líder. Es por eso la importancia de la capacitación en las empresas en todos los niveles.

**Calidad:** Cuando se necesita implementar calidad, especialmente en servicios, la capacitación del equipo de trabajo es un pilar fundamental. El servicio es producido principalmente por el equipo

de trabajo, por lo tanto no capacitarlo sería como querer hacer un producto con mejores terminaciones pero utilizando la misma maquinaria.

**Planeación de los Recursos Humanos:** la capacitación y desarrollo del empleado puede ayudar a identificar necesidades actuales y futuras de recursos humanos para que la organización alcance sus objetivos.

**Prestaciones Indirectas:** Proporcionar un beneficio colateral a su salario por cuota diaria que una empresa o patrón otorga al personal sea en especie o en dinero para la satisfacción de sus necesidades económicas, educativas o socioculturales y recreativas como medio de motivación para lograr el mejor desempeño.

**Salud y Seguridad:** la salud mental y la seguridad física se construyen en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones .

**Prevención de la obsolescencia:** La capacitación es tan importante en el entorno laboral que la negativa de la sociedad de invertir recursos para obtener una fuerza de trabajo altamente capacitada se refleja en la presencia de amplios grupos de población que no resultan empleables ni pueden encontrar su ubicación en el moderno mercado de trabajo. Tanto el proceso de prevención como el de capacitación del personal dependen en gran medida de

factores como el análisis de puestos, el plan de recursos humanos, y la oferta y calidad del mercado de trabajo.

**Desarrollo Personal:** La capacitación mejora frecuentemente las cualidades de los trabajadores e incrementa su motivación, esto, a su vez, conduce a una mayor productividad y a un incremento en la rentabilidad. Dos puntos básicos destacan el concepto de capacitación: las organizaciones en general, deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permita enfrentarse en las mejores condiciones a su tarea diaria.

#### **2.2.2.5. Beneficios de la capacitación**

Stephen, (2009) es importante saber cuáles son los conocimientos que se deben fortalecer para mejorar los procesos de producción y la prestación de servicios. Conocer las falencias le ayudará a buscar soluciones a la medida, la respuesta a la necesidad que tienen las empresas de contar con un personal calificado y productivo, debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que trae beneficios para la empresa. Un ejemplo de ello es la falta de un segundo idioma que permita a los empleados relacionarse con empresas o clientes en el exterior, contribuyendo a la toma de decisiones y alimentando la confianza, la posición asertiva y capacitación.

#### **Beneficios para las empresas**

La capacitación es una herramienta que no sólo beneficia a los colaboradores, es también un beneficio para la empresa, ya que al

tener dentro de sus propias filas a profesionales competitivos y capaces, es posible realizar planes de sucesión con colaboradores que ya conocen las políticas y objetivos de la compañía. Esto se traduce en grupos de trabajos duraderos y leales con la organización. En tiempos de cambios constantes e implementación de nuevas tecnologías, es importante que los colaboradores estén en permanente perfeccionamiento para no ser superados por la competencia. La mejora continua es clave para los integrantes de una empresa, ya que les permite conocer las últimas tendencias y estrategias laborales y no quedarse sólo con lo que aprendieron en la universidad. Esto favorece su operatividad, creatividad y niveles de innovación por parte de los trabajadores, conceptos muy valorados dentro del mundo de los negocios.

### **Para el personal**

Entre los beneficios para los empleados en la capacitación están los siguientes: crear un programa sólido no tiene que ser difícil ni caro, la tendencia indica que debe haber más flexibilidad para que los empleados elijan lo que es importante para ellos y que compartan el costo total, mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles, eleva la moral de la fuerza de trabajo, ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización, mejora la relación jefes-subordinados, promueve el desarrollo con vistas a la promoción, contribuye a la formación de líderes y dirigentes, incrementa la productividad y calidad del trabajo, ayuda a mantener

bajos los costos y por último se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

#### **2.2.2.6. Métodos para detectar las necesidades de Capacitación**

Según Werther & Davis, (2000) los métodos para detectar las necesidades de la capacitación son:

Primero se debe identificar las necesidades de cada área y realizar un diagnóstico conjuntamente con el jefe o líder del área y coordinar las capacitaciones que se pueden realizar tanto técnicas como por competencias. El siguiente paso después de brindar una capacitación es darle seguimiento, realizar planes de acción y ver los resultados después de las capacitaciones otorgadas a los empleados. Es así como la compañía conseguirá que sus empleados mejoren la manera de trabajar obteniendo cambios en sí mismo y en su entorno laboral. Se debe tomar en cuenta que la capacitación trabaja conjuntamente con los subsistemas de recursos humanos tales como:

**Descriptivo del cargo:** Consiste en analizar el perfil, tomando en cuenta cuáles deben ser sus conocimientos, habilidades y competencias para el cargo, es decir realizar una adecuación de la persona y el puesto.

**Selección de personal:** Para realizar el proceso de selección se debe tomar en cuenta las habilidades y conocimientos técnicos que tiene la persona, utilizando herramientas para detectar que tipo de capacitaciones necesitaría la persona para asumir el cargo.

**Inducción:** Es importante que con el personal nuevo se proporcione una capacitación interna para dar a conocer al nuevo empleado la manera en que se trabaja, cuales son las metas, objetivos que tiene la compañía en su puesto de trabajo, de tal manera que la persona puede cumplir con sus obligaciones de manera exitosa y considerar que una buena inducción parte de un buen desempeño.

**Desarrollo y plan de carrera:** Está relacionado con la capacitación en conocimientos y desarrollo de competencias.

**Evaluación de Desempeño:** Es la herramienta principal para detectar futuras necesidades de capacitación, se puede realizar una evaluación de 360 grados para mejores resultados.

#### **2.2.2.7. Donde aplicar la capacitación**

De La Cruz, (2002) sostiene que los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las cuatro áreas siguientes:

##### **a) Inducción**

Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.

##### **b) Entrenamiento**

Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace

necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

#### **c) Formación básica**

Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino. Son los "oficiales" del futuro.

#### **d) Desarrollo de Jefes**

Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización. El estilo gerencial de una empresa se logra no solo trabajando en común, sino sobre todo con reflexión común sobre los problemas de la gerencia. Deberían difundirse temas como la administración del tiempo, conducción de reuniones, análisis y toma de decisiones, y otros. En cualquiera de los casos, debe planificarse adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las actividades, de modo de obtener un máximo alineamiento.

#### **2.2.2.8. La capacitación como inversión**

Anzola, (1997) la organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para

proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres. Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas. También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa. Otra forma importante en que la organización protege su inversión en recursos humanos es por medio del planeamiento de carrera. Estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con cuadros de reemplazo.

#### **2.2.2.9. Tipos de capacitación**

Robinson, (2008) sostiene que los tipos de capacitación son los siguientes:

**Capacitación para el trabajo:** Dirigida al empleado que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa. En este caso busca a la persona correcta para brindar el entrenamiento, designa a alguien que ya conozca las funciones, no sirve de nada si envías a una persona de recursos humanos sin relación con el área, y es peor dejar que la persona aprende por sí misma, perderá tiempo y distraerá a sus compañeros.

**Capacitación de pre ingreso:** que se lleva a cabo con fines de selección para encontrar nuevo personal; y de inducción en este caso se busca que el candidato se integre a su puesto, su grupo de trabajo, su jefe y a la empresa en general.



**Capacitación promocional:** A través de ella se da la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico. Esta puede ser la mejor manera de detectar el talento y encontrar a la persona adecuada para ser promovida. No te dejes guiar sólo por la cadena de puestos, da la oportunidad de competir por el trabajo, pero hazlo con todas las reglas claras para que no se presenten problemas posteriores.

#### **2.2.2.10. Micro y pequeña empresa**

Gaines, (2008) afirma que las micro y pequeñas empresas es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, comercialización de bienes o prestación de servicio, transformación y producción.

Las Micro y Pequeñas Empresas como aquellas unidades económicas que han sido constituidas con capitales pequeños, en diferentes modalidades jurídicas de acuerdo a la Ley General de Sociedades, regida por las leyes laborales, tributarias y normatividad vigente y cuyo patrimonio y administración por lo general es de carácter familiar, pudiendo éstas desarrollar cualquier tipo de actividades comerciales, tanto de producción, transformación de productos, así como prestación de servicios, entre otras (Gonzales, 2005).

### 2.2.2.11. Características de las MYPE

De acuerdo al Decreto Legislativo N° 1086, las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

	Microempresa	Pequeña empresa	Mediana empresa
Características	Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT's	Ventas anuales superiores a 150 UIT's y hasta el monto máximo de 1700 UIT's	Ventas anuales superiores a 1700 UIT's y hasta el monto

### 2.2.2.12. Hipótesis

La caracterización del financiamiento incide directamente en la capacitación de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes de la provincia de Pomabamba en el 2016.

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo; porque en el procesamiento y análisis de datos se utilizaron la matemática y la estadística.

El nivel de investigación fue descriptivo; porque la recolección de datos se realizó de la realidad natural, sin manipular ninguna de las variables (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

#### **3.2. Diseño de la investigación**

Fue el diseño descriptivo simple – no experimental – transversal; fue descriptivo porque se recolectaron datos de la realidad natural; no experimental, porque no se manipularon deliberadamente ninguna de las variables de estudio y transversal, porque la recolección de datos se realizó en un sólo momento (Torres, 2001); Cuyo diagrama es:

M      O      dada una muestra realizar una observación.

Dónde:

M = muestra

O = Observación

#### **3.3. Población y muestra**

##### **Población**

Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolló el trabajo de investigación (Carrasco, 2007). La población estuvo conformada por los

administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de la provincia de Pomabamba.

N = 13 administradores y/o propietarios

### **Muestra**

La muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra pueden generarse a todos los elementos que conforman dicha población (Carrasco, 2007).

n = 13 administradores y/o propietarios

### 3.4. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Variable 1: Caracterización del financiamiento</b>	Conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto, siendo uno de los más habituales la apertura de un nuevo negocio (Jiménez, 2008).	La variable comprende las siguientes dimensiones: clasificación de los riesgos financieros, tipos de financiamiento, instrumentos de crédito del sistema financiero. Por ser una variable nominal se medirá con el cuestionario estructurado.	Clasificación de riesgos financieros	Riesgo de mercado	1. ¿Su micro empresa obtuvo riesgo de mercado con su financiamiento?	Nominal
				Riesgo de Crédito	2. ¿Su micro empresa obtuvo riesgo de crédito con su financiamiento?	Nominal
				Riesgo económico	3. ¿Su micro empresa obtuvo riesgo económico con su financiamiento?	Nominal
				Riesgo de tasa de interés	4. ¿Su micro empresa obtuvo riesgo de tasa de interés con su financiamiento?	Nominal
				Riesgo cambiario	5. ¿Su micro empresa obtuvo riesgo cambiario con su financiamiento?	Nominal
			Tipos de financiamiento	Financiamiento a corto plazo	6. ¿Su micro empresa obtuvo financiamiento a corto plazo?	Nominal
				Financiamiento a largo plazo	7. ¿Su micro empresa obtuvo financiamiento a largo plazo?	Nominal
				Instrumentos de crédito del sistema financiero	Apertura del crédito	8. ¿Solicitó usted apertura de crédito para financiar su micro empresa?
			Prestamos financieros		9. ¿Solicitó usted préstamos financieros para financiar su micro empresa?	Nominal
			Cuenta corriente		10. ¿Solicitó usted cuenta corriente para financiar su micro empresa?	Nominal
<b>Variable 2: Capacitación</b>	Es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico,	La variable comprende las siguientes dimensiones:	Medios de capacitación	Conferencia	1. ¿Su micro empresa capacita a sus trabajadores mediante conferencias?	Nominal
				Manuales de capacitación	2. ¿Su micro empresa capacita a sus trabajadores mediante manuales de	Nominal

científico y administrativo. Es decir, es la preparación teórica que se les da al personal (nivel administrativo) con el objeto de que cuenta con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia (Santandreu, 2000).	medios de capacitación, objetivos de capacitación, tipos de capacitación. Por ser una variable nominal se medirá con el cuestionario estructurado.	Objetivos de la capacitación		capacitación?	
			Videos	3. ¿Su micro empresa capacita a sus trabajadores mediante videos?	Nominal
			Técnicas grupales	4. ¿Su micro empresa capacita a sus trabajadores mediante técnicas grupales?	Nominal
			Productividad	5. ¿Su micro empresa obtiene productividad mediante la capacitación?	Nominal
			Calidad	6. ¿Su micro empresa obtiene calidad de servicio mediante la capacitación?	Nominal
			Seguridad	7. ¿Su micro empresa obtiene seguridad mediante la capacitación?	Nominal
		Desarrollo personal	8. ¿Su micro empresa obtiene desarrollo personal de sus trabajadores mediante la capacitación?	Nominal	
		Tipos de capacitación	Capacitación para el trabajo	9. ¿Su micro empresa brinda capacitación para los trabajadores?	Nominal
			Capacitación de pre ingreso	10. ¿Su micro empresa brinda capacitación de pre ingreso?	Nominal

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1 Técnica**

**Encuesta:** fue una técnica que permitió la formulación de interrogantes o ítems de acuerdo a las variables o indicadores de estudio; cuya finalidad es la recolección de datos de la realidad.

#### **3.5.2 Instrumento**

**Cuestionario estructurado:** fue una herramienta básica formulado por el responsable de la investigación, para la recolección de datos de la muestra de estudio (Valderrama, 2005).

### **3.6. Plan de análisis**

Se utilizó la estadística descriptiva para analizar las frecuencias y los porcentajes de los resultados de la aplicación del cuestionario.

### **3.7 Matriz consistencia**

#### **Anexo 03**

### **3.8. Principios éticos**

De acuerdo a la posición de los autores Pollit & Hungler (1984), en las reuniones de Viena y Helsinki, se establecieron los siguientes principios éticos de la investigación, que en el presente estudio se tomó en cuenta.

Se aplicaron los siguientes principios éticos:

**El conocimiento informado:** este principio se cumplió a través de la información que se dará a los administradores y/o propietarios de restaurantes de la provincia de Pomabamba.

**El principio del respeto a la dignidad humana:** se cumplió con el principio de no mellar la dignidad de los administradores y/o propietarios de restaurantes de la provincia de Pomabamba.

**Principio de Justicia:** Comprendió el trato justo antes, durante y después de su participación, se tuvo en cuenta:

- La selección justa de participantes. El trato sin prejuicio a quienes rehúsan de continuar la participación del estudio.
- El trato respetuoso y amable siempre enfocando el derecho a la privacidad y confidencialidad garantizando la seguridad de las personas.

**Anonimato:** se aplicó el cuestionario indicándoles a los administradores y/o propietarios de restaurantes de la provincia de Pomabamba que la investigación es anónima y que la información obtenida es sólo para fines de la investigación.

**Privacidad:** toda la información recibida en el presente estudio se mantuvo en secreto y se evitó ser expuesto, respetando la intimidad de los administradores y/o propietarios de restaurantes de la provincia de Pomabamba, siendo útil sólo para fines de la investigación.

**Honestidad:** se informó a los administradores y/o propietarios de restaurantes de la provincia de Pomabamba los fines de la investigación, cuyos resultados se encuentran plasmados en el presente estudio.



## IV. Resultados

### 4.1. Resultados

#### De la variable caracterización del financiamiento

**Tabla 1.**

**Distribución de la muestra, según obtención de riesgo de mercado con su financiamiento**

<b>Obtención de riesgo de mercado con su financiamiento</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	7	54
b) No	4	31
c) No responde	2	15
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 2.**

**Distribución de la muestra, según obtención de riesgo de crédito con su financiamiento**

<b>Obtención de riesgo de crédito con su financiamiento</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	8	62
b) No	4	30
c) No responde	1	8
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 3.**

**Distribución de la muestra, según obtención de riesgo económico con su financiamiento**

<b>Obtención de riesgo económico con su financiamiento</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	8	62
b) No	3	23
c) No responde	2	15
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 4.**

**Distribución de la muestra, según obtención de riesgo de tasa de interés con su financiamiento**

<b>Obtención de riesgo de tasa de interés con su financiamiento</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	9	69
b) No	3	23
c) No responde	1	8
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 5.**

**Distribución de la muestra, según obtención de riesgo cambiario con su financiamiento**

<b>Obtención de riesgo cambiario con su financiamiento</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	5	38
b) No	6	47
c) No responde	2	15
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 6.**

**Distribución de la muestra, según obtención de financiamiento a corto plazo**

<b>Obtención de financiamiento a corto plazo</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	10	77
b) No	2	15
c) No responde	1	8
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 7.****Distribución de la muestra, según obtención de financiamiento a largo plazo**

<b>Obtención de financiamiento a largo plazo</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	2	15
b) No	9	70
c) No responde	2	15
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 8.****Distribución de la muestra, según solicitud de apertura de crédito para financiar su micro empresa**

<b>Solicitud de apertura de crédito para financiar su micro empresa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	0	0
b) No	11	85
c) No responde	2	15
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 9.****Distribución de la muestra, según solicitud de préstamos financieros**

<b>Solicitud de préstamos financieros</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	2	15
b) No	9	70
c) No responde	2	15
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 10.**

**Distribución de la muestra, según solicitud de cuenta corriente**

<b>Solicitud de cuenta corriente</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	0	0
b) No	11	85
c) No responde	2	15
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**De la variable capacitación**

**Tabla 11.**

**Distribución de la muestra, según capacitación mediante conferencias**

<b>Capacitación mediante conferencias</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	2	15
b) No	8	62
c) No responde	3	23
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 12.**

**Distribución de la muestra, según capacitación a su personal mediante manuales**

<b>Capacitación a su personal mediante manuales</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	8	62
b) No	3	23
c) No responde	2	15
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 13.****Distribución de la muestra, según capacitación a sus trabajadores mediante videos**

<b>Capacitación a sus trabajadores mediante videos</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	9	69
b) No	3	23
c) No responde	1	8
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 14.****Distribución de la muestra, según capacitación a su trabajadores mediante técnicas grupales**

<b>Capacitación a su trabajadores mediante técnicas grupales</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	8	62
b) No	2	15
c) No responde	3	23
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 15.****Distribución de la muestra, según obtención de productividad mediante la capacitación**

<b>Obtención de productividad mediante la capacitación</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	9	70
b) No	2	15
c) No responde	2	15
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 16.**

**Distribución de la muestra, según obtención de productividad mediante la capacitación**

<b>Obtención de productividad mediante la capacitación</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	9	69
b) No	3	23
c) No responde	1	8
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 17.**

**Distribución de la muestra, según obtención de seguridad mediante la capacitación**

<b>Obtención de seguridad mediante la capacitación</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	8	62
b) No	2	15
c) No responde	3	23
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 18.**

**Distribución de la muestra, según obtención de desarrollo personal de sus trabajadores**

<b>Obtención de desarrollo personal de sus trabajadores</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	7	54
b) No	3	23
c) No responde	3	23
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 19.**  
**Distribución de la muestra, según capacitación para sus trabajadores**

<b>Capacitación para sus trabajadores</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	8	62
b) No	3	23
c) No responde	2	15
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

**Tabla 20.**  
**Distribución de la muestra, según capacitación de pre ingreso a los trabajadores**

<b>Capacitación de pre ingreso a los trabajadores</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Sí	4	31
b) No	7	54
c) No responde	2	15
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: administradores y/o propietarios de las Mypes de restaurantes de Pomabamba

## 4.2. Análisis de los resultados

### De la variable caracterización del financiamiento

#### Tabla 1

Del 100% igual a 54 administradores y/o propietarios encuestados, el 54% afirmaron que su micro empresa obtuvo riesgo de mercado con el financiamiento.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se relacionan con la tesis de Macas & Luna, (2010) sobre Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de Bioacuáticos “Coexbi S.A” del Cantón Huaquillas en los periodos contables 2008 -2009. Quien concluyó: los Estados Financieros de la Empresa “COEXBI S.A” presentados al final de cada periodo contable, anteriormente no han sido un elemento de comparación Financiero alguno que les faculte conocer en forma específico la posición económica y financiera del comercio, y de esta manera coger los escarmientos necesarios.

Ambos resultados tienen una relación directa porque en la micro empresa de restaurantes obtuvieron riesgo de mercado con el financiamiento; mientras que en la empresa Bioacuáticos Coexbi S.A. el financiamiento contribuyó a la realización de estados financieros favorables para la empresa.

#### Tabla 2

Del 100% igual a 13 elementos de la muestra encuestados, el 62% afirmaron haber obtenido riesgo de crédito con el financiamiento.



Los resultados hallados en la presente investigación se relacionan con la tesis de Párraga & Zhuma, (2013) sobre Análisis financiero de la rentabilidad que alcanza la ferretería y pinturas comercial unidas por la obtención de préstamos. Concluyó: si hay rendimiento financiero por cuanto el 67% de los encuestados argumentaron que el beneficio financiero si tiene incidencia en el préstamo concedido.

Ambos resultados tienen relación directa porque en la micro empresa de restaurantes habían obtenido riesgo de crédito con el financiamiento; mientras que Párraga & Zhuma sostiene que hubo un rendimiento de más de la mitad en beneficio de micro empresa.

### Tabla 3

Del 100% igual a 13 encuestados, el 62% afirmaron que su micro empresa había obtenido riesgo económico con el financiamiento.

Los resultados hallados en la presente investigación se relacionan con la tesis de Días, (2013) sobre Producción, comercialización y rentabilidad de la naranja (*Citrus Aurantium*) y su relación con la economía del cantón la maná y su zona de influencia, año 2011. Quien concluyó: se puede estimar que existe un mercado condicional, que está preparado a lograr y distribuir todos los productos agropecuarios originarios de la agricultura, los probables clientes potenciales están representados por agentes mayoristas compradores tanto locales como nacionales.

Ambos resultados tienen una relación directa porque en la micro empresa de restaurantes obtuvieron riesgo económico; mientras que Días concluye que existe un mercado para los productos que vende la empresa.

#### Tabla 4

Del total de 100% de elementos de la muestra encuestados, el 69% afirmaron que su micro empresa obtuvo riesgo de tasa de interés con el financiamiento.

Los resultados encontrados en la presente investigación se relacionan con la tesis de Reyes & Riquelme, (2009) sobre Alternativas de financiamiento para las Pymes en la ciudad de Chillan. Quien concluyó: se pudo analizar que en la mayoría de las Pymes estudiadas, lo que hace falta tanto como el efectivo en sí, es el proyecto y el empuje de esos efectivos, debido a que como no cuentan en muchas oportunidades con una ayuda financiera apropiada, no determinan de un modo adecuado de los recursos económicos.

Ambos resultados se relacionan directamente porque en la micro empresa de restaurantes obtuvieron riesgo de tasa de interés con el financiamiento; mientras que en las Pymes de Chillan falta el efectivo y no cuentan con oportunidades financieras para su micro empresa.

#### Tabla 5

Del total de 100% igual a 13 encuestados, el 47% indicaron que su micro empresa obtuvo riesgo cambiario con el financiamiento.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se relacionan con la tesis de Baltodano, (2016) sobre Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa Venecia restaurant S.C.R. Ltda de Chimbote, 2014. Concluyó: las Mypes en su mayoría no tienen acercamiento al procedimiento

financiero por no contar con las fianzas y condiciones (formalización, activos, etc.) que este solicita al momento de requerir un crédito, como si lo obtienen del procedimiento no bancario quienes no exigen muchas fianzas para el otorgamiento de préstamos.

Ambos resultados tienen relación directa porque en la micro empresa de restaurantes obtuvieron riesgo cambiario con el financiamiento; mientras que en la micro empresa Venecia restaurant S.C.R. Ltda de Chimbote no tienen acercamiento al financiamiento y no obtienen crédito.

#### Tabla 6

Del 100% de elementos de la muestra encuestados, el 77% afirmaron haber obtenido financiamiento a corto plazo para su micro empresa.

Los resultados hallados en la presente investigación se relacionan con la tesis de Benites, (2016) sobre Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías del distrito de Huamachuco, 2015. Quien concluyó: el 60% afirman que el financiamiento ha mejorado el rendimiento de su empresa y que le ha permitido salir adelante y en otra consulta el 60% ha manifestado que los últimos dos años no ha reducido su rendimiento.

Ambos resultados se relacionan directamente porque en la micro empresa de restaurantes obtuvieron financiamiento a corto plazo, mientras que en la micro empresa de pollerías del distrito de Huamachuco afirmaron que el financiamiento aumento su rendimiento en más de la mitad.

#### Tabla 7

Del 100% igual a 13 administradores y/o propietarios encuestados, el 70% indicaron no haber obtenido financiamiento a largo plazo para su micro empresa.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se relacionan con la tesis de Lupa, (2016) sobre Caracterización del financiamiento y rentabilidad de Mype sector servicios rubro restaurantes, distrito de Tumbes, 2016. Concluyó: las Mypes se caracteriza por estar relacionada fuertemente al subvencionamiento y de haber mejorado en los últimos años y volver a emplear los beneficios obtenidos en una actividad productiva para el crecimiento de la empresa.

Ambos resultados se relacionan directamente porque en la micro empresa de restaurantes o han obtenido financiamiento a largo plazo, mientras que en la micro empresa de restaurantes del distrito de Tumbes están relacionadas al subvencionamiento.

#### Tabla 8

Del 100% igual a 13 administradores y/o propietarios encuestados, el 85% indicaron no haber solicitado apertura de crédito para financiar su micro empresa.

Los resultados hallados en la presente investigación se relacionan con la tesis de Rengifo, (2011) sobre El crédito y la rentabilidad de las microempresas comerciales del distrito de Tarapoto. Quien concluyó: las microempresas comercializadoras del distrito de Tarapoto, ostentan un bajo nivel de administración empresarial, toda vez que no cuentan con personería natural el 61% del total, y cuentan con personería jurídica tan

solo el 39%. La información contable y financiera de las microempresas comerciales es ficticio, defectuoso y desorganizado.

Ambos resultados se relacionan directamente porque en la micro empresa de restaurantes no han solicitado apertura de crédito, mientras que las micro empresas del distrito de Tarapoto concluye que la información financiera mayormente es ficticio y defectuoso.

#### Tabla 9

Del 100% igual a 13 encuestados, el 70% indicaron no haber solicitado préstamos financieros para financiar su micro empresa.

Los resultados hallados en la presente investigación se relacionan con la tesis de Márquez, (2010) sobre Efectos del financiamiento en las medianas y pequeñas empresas. Quien concluyó: se ha establecido que la buena marcha de la organización de gestión administrativo permite una buena estimación y efectividad de sus procedimientos crediticios con todo tipo de empresas con la misión de emitir informes adecuados para lograr un retorno pertinente de los préstamos dados por las ventas realizadas.

Ambos resultados se relacionan directamente porque en la micro empresa de restaurantes no han solicitado préstamos financieros; mientras que Márquez, sostiene que los procedimientos crediticios pertinentes ayuda a las ventas y mejor ingreso de la empresa.

#### Tabla 10

Del 100% igual a 13 elementos de la muestra encuestados, el 85% indicaron no haber solicitado cuenta corriente para financiar su micro empresa.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se relacionan con la tesis de Oncoy, (2017) sobre Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del centro poblado de Vicos, provincia de Carhuaz, 2016. Concluyó: queda explicado las principales características de inversión en las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes en el Centro Poblado de Vicos, donde el 80% precisó que siempre sostienen el crédito de sus negocios; el 93% manifestó que pagan puntualmente sus cuotas; el 66% siempre renuevan el crédito del negocio.

Ambos resultados se relacionan directamente porque en la micro empresa de restaurantes indicaron solicitado cuenta corrientes; mientras que en la miro empresa de restaurantes del centro poblado de Vicos sostiene que el crédito de su negocios es muy beneficio.

### **De la variable capacitación**

Tabla 11

Del total de 100% de encuestados, el 62% indicaron que en su micro empresa no capacitaban a sus trabajadores mediante conferencias.

Los resultados alcanzados en la presente investigación se relacionan con la tesis de Peña, (2016) sobre Caracterización de la capacitación y competitividad en las Mype, rubro restaurantes vegetarianos del centro

de Piura, año 2016. Quien concluyó: se estableció que más de la mitad de los cooperantes han recibido enseñanza por intermedio de factorías y la menor parte de estos trabajadores han sido adiestrados a través de diálogos, cursos y esquemas relacionados con escuelas.

Ambos resultados se relacionan directamente porque en la micro empresa de restaurantes no capacitaban a sus trabajadores; mientras que Peña sostiene la menor parte de los trabajadores han sido adiestrados en sus labores.

#### Tabla 12

Del total de 100% de elementos de la muestra encuestados, el 62% afirmaron que en su micro empresa capacitaban a sus trabajadores mediante manuales de capacitación.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se relacionan con la tesis de Medina, (2014) sobre Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión-ROI, para la planta central del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente al período fiscal 2013. Quien concluyó: la oportunidad en los distintos niveles de carencias de aprendizajes y niveles de valoración de planes de formación, facilitó el entendimiento y colaboración de los diferentes segmentos de la organización, quienes defendieron la aceptación del plan de preparación y la realización de los programas de aprendizaje.

Ambos resultados se relacionan directamente porque en la micro empresa de restaurantes capacitan a sus trabajadores mediante manuales; mientras

que Medina, concluye que la oportunidad brindada a sus trabajadores facilito el entendimiento de su organización.

#### Tabla 13

Del total de 100% de encuestados, el 69% afirmaron que en su micro empresa capacitaban a su personal mediante videos visuales.

Los resultados hallados en la presente investigación se diferencia con la tesis de Quispe, (2016) sobre La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores del distrito de San Vicente, provincia de Cañete departamento de Lima, período 2015. Quien concluyó: la mayoría de los apoderados legales de las Mypes no tiene entendimiento sobre la importancia de la planificación, la gran mayoría sostienen que la formación no está relacionada con el aumento del rendimiento.

Ambos resultados tienen una diferencia porque en la micro empresa de restaurantes capacitaban a su personal mediante videos visuales; mientras que en la micro empres de restaurantes de la Av. Libertadores del distrito de San Vicente sostiene que la formación no se relaciona con el aumento de rendimiento.

#### Tabla 14

Del 100% igual a 13 elementos de la muestra encuestados, el 62% afirmaron que en su micro empresa capacitaban a sus trabajadores mediante técnicas grupales.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se relacionan con la tesis de Díaz, (2016) sobre Caracterización de capacitación y rentabilidad



de las Mype rubro restaurantes de la Urb. Angamos de la ciudad de Piura, año 2016. Quien concluyó: los trabajadores encuestados en la mayoría declaran que han recibido una preparación de estímulo, que ha sido doctrinal y experimental, que asisten a charlas de su especialidad y el 60% califica como excelente dicha formación. El 52% de los trabajadores manifiesta que requiere preparación, que esta sea en sus labores y que al menos sea anual.

Ambos resultados se relacionan directamente porque en la micro empresa de restaurantes capacitaban a sus trabajadores mediante técnicas grupales; mientras que en la micro empresa de restaurantes de la Urb. Angamos de la ciudad de Piura la mayoría de sus trabajadores recibieron preparación para desarrollar sus labores.

#### Tabla 15

Del 100% igual a 13 administradores y/o propietarios encuestados, el 70% afirmaron que en su micro empresa se obtenía productividad mediante la capacitación.

Los resultados obtenidos en la investigación se relacionan con la tesis de Carrillo, (2016) sobre Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas sector servicios - rubro restaurantes, del distrito de Surquillo Cercado, provincia y departamento de Lima, periodo 2014-2015. Concluyó: la mayoría de las MYPES ha recibido el adiestramiento después de recibir el financiamiento y la integridad ha capacitado a su personal. La totalidad

de las MYPES ha preparado a su personal en cursos de servicio de interés al usuario, el arte de ventas y Buenas Pericias de Manipuleo.

Ambos resultados se relacionan directamente porque en la micro empresa de restaurantes se obtenía productividad mediante la capacitación; mientras que en la micro empresa de restaurantes del distrito de Surquillo Cercado la mayoría recibió capacitación después de recibir financiamiento en su micro empresa.

Tabla 16

Del 100% igual a 13 encuestados, el 69% afirmaron que su micro empresa obtenía calidad de servicio mediante la capacitación.

Los resultados hallados en la presente investigación se relacionan con la tesis de Sánchez, (2014) sobre Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurante Mar Picante de la ciudad de Trujillo. Concluyó: las principales carencias de preparación del personal del restaurante se manifestaban en la capacidad de atención al cliente, motivación, liderazgo, calidad total, debilidades, fortalezas, trabajo en equipo y manejo de personal. La formación en competencias de atención al usuario aumentar de manera positiva la calidad del servicio.

Ambos resultados tienen una relación directa porque en la micro empresa de restaurantes obtenían calidad de servicio; mientras que en la micro empresa restaurante Mar Picante la formación brindada a sus trabajadores mejoró la calidad de atención al usuario.

#### Tabla 17

Del total de 100% de encuestados, el 62% afirmaron obtener seguridad mediante la capacitación.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se relacionan con la tesis de Guevara, (2015) sobre Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas, del sector de servicio-rubro restaurantes de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote, 2013. Concluyó: que si consideran importancia a la preparación a sus trabajadores, (79%) a su vez recibieron aprendizaje de 1-3 veces, (64%) también creen que es necesario preparar a sus trabajadores, (64%) consideran que necesitan preparación en elaboración de alimentos.

Los resultados de ambas investigaciones se relacionan directamente porque en la micro empresa de restaurantes obtenían seguridad mediante la capacitación; mientras que en la micro empresa de restantes de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote consideraban de mucha importancia la capacitación de sus trabajadores para mejorar el servicio que se brinda al cliente.

#### Tabla 18

Del 100% igual a 13 administradores y/o propietarios encuestados, el 54% afirmaron que obtenían desarrollo personal de sus trabajadores mediante la capacitación.

Los resultados encontrados en la presente investigación se relacionan con la tesis de Cruz, (2016) sobre Caracterización del financiamiento y la

capacitación de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes de la AV Rosa Toro (cuadra 3-9) en el distrito del San Luis, provincia y departamento de lima, periodo 2014-2015. Quien concluyó: el 100% ha aceptado un préstamo, 47.62% ha sido de entidades Crediticios, 71.43% utilizó para la adquisición eficiente, 57.14% renovación del local y 61.90% en preparación, la mayoría recibió por montos entre S/. 2501 a más de S/. 10000 nuevos soles.

Ambos resultados tienen una relación directa porque en la micro empresa de restaurantes obtenían desarrollo personal de sus trabajadores; mientras que en la micro empresa de restaurantes de la AV Rosa Toro (cuadra 3-9) en el distrito del San Luis utilizó su financiamiento en mejorar el negocio y brindar capacitación a su personal.

#### Tabla 19

Del 100% igual a 13 elementos de la muestra encuestados, el 62% afirmaron que en su micro brindaban capacitación a los trabajadores.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se relacionan con la tesis de Medina, (2014) sobre Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión-ROI, para la planta central del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente al período fiscal 2013. Concluyó: la oportunidad en los distintos niveles de carencias de aprendizajes y niveles de valoración de planes de formación, facilitó el entendimiento y colaboración de los diferentes segmentos de la organización.

Ambos resultados se relacionan directamente porque en la micro empresa de restaurantes brindan capacitación a los trabajadores; mientras que las

oportunidades brindadas a los trabajadores mejor y facilito la atención al cliente y por tanto mayores ingresos económicos.

#### Tabla 20

Del 100% igual a 13 elementos de la muestra encuestados, el 54% indicaron que en su micro empresa no brindaban capacitación de pre ingreso.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se relacionan con la tesis de Peña, (2016) sobre Caracterización de la capacitación y competitividad en las Mype, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2016. Quien concluyó: se estableció que más de la mitad de los cooperantes han recibido enseñanza por intermedio de factorías, y la menor parte de estos trabajadores han sido adiestrados a través de diálogos, cursos y esquemas relacionados con escuelas.

Ambos resultados tienen una relación directa porque en la micro empresa de restaurantes no brindaban capacitación de pre ingreso; mientras que en la micro empresa de restaurantes vegetarianos del centro de Piura, los trabajadores han recibido capacitación a nivel medio para el bienestar de la micro empresa.

## V. Conclusiones

**5.1. Respecto al objetivo específicos 01:** Quedan descritos la caracterización del financiamiento en las Mypes del sector servicio rubro restaurantes de la provincia de Pomabamba en el 2016; con el 62% afirmaron haber obtenido riesgo de crédito con el financiamiento, el 62% afirmaron que su micro empresa había obtenido riesgo económico con el financiamiento, el 69% afirmaron que su micro empresa obtuvo riesgo de tasa de interés con el financiamiento, el 77% afirmaron haber obtenido financiamiento a corto plazo para su micro empresa, el 85% indicaron no haber solicitado apertura de crédito para financiar su micro empresa, el 85% indicaron no haber solicitado cuenta corriente para financiar su micro empresa.

**5.2 Respecto al objetivo específicos 02:**Se ha descrito la capacitación en las Mypes del sector servicio rubro restaurantes de la provincia de Pomabamba en el 2016; con el 69% afirmaron que en su micro empresa capacitaban a su personal mediante videos visuales, el 62% afirmaron que en su micro empresa capacitaban a sus trabajadores mediante técnicas grupales, el 70% afirmaron que en su micro empresa se obtenía productividad mediante la capacitación, el 69% afirmaron que su micro empresa obtenía calidad de servicio mediante la capacitación, el 62% afirmaron obtener seguridad mediante la capacitación, el 62% afirmaron que en su micro brindaban capacitación a los trabajadores.

**5.3 Respecto al objetivo específicos 03:** Queda determinada la caracterización del financiamiento y la capacitación en las Mypes del sector servicio rubro restaurantes de la provincia de Pomabamba en el 2016; con el 54% afirmaron que su micro empresa obtuvo riesgo de mercado con el financiamiento y el 62% afirmaron que en su micro empresa capacitaban a sus trabajadores mediante manuales de capacitación.

## VI Aspectos complementarios

### 6.1 Referencias bibliográficas

Alarcón, (2007). *La teoría sobre estructura financiera en empresas mixtas*.

[Acceso 2017 set. 22]. Recuperado en:

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2007/aaa-finhot.htm>.

Anzola, S. 1997. *Administración de pequeñas empresas*. México: Mc. Graw Hill.

Arocena, J. (2008). *El desarrollo local, un desafío contemporáneo*. Caracas: Nueva Sociedad.

Baltodano, V. (2016). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa Venecia restaurant S.C.R. Ltda de Chimbote, 2014*. Tesis de Titulación. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Benites, M. (2016). *Caracterización del financiamiento y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías del distrito de Huamachuco, 2015*. Tesis de Titulación. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Bloch, R. (2004). *Las pequeñas y medianas empresas. Análisis comparativo y posibilidades de interacción*. Bs. As.: Ediciones De Palma.

Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Carrillo, J. (2016). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas sector servicios - rubro restaurantes, del distrito de Surquillo Cercado, provincia y departamento de*



Lima, periodo 2014-2015. Tesis de Titulación. Lima: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cruz, V. (2016). Caracterización del financiamiento y la capacitación de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes de la AV Rosa Toro (cuadra 3-9) en el distrito del San Luis, provincia y departamento de lima, periodo 2014-2015. Tesis de Titulación. Lima: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

De La Cruz, J. 2002. Estrategias de financiamiento para las microempresas panaderas. España: McGraw Hill.

Dessler, G. (2004). Administración de personal. México: Printice Hall.

Días, M. (2013). La Producción, comercialización y rentabilidad de la naranja (*Citrus Aurantium*) y su relación con la economía del cantón la maná y su zona de influencia, año 2011. Tesis de Titulación. La Maná – Ecuador: Universidad Técnica De Cotopaxi.

Díaz, C. (2016). Caracterización de capacitación y rentabilidad de las Mype rubro restaurantes de la Urb. Angamos de la ciudad de Piura, año 2016. Tesis de Titulación. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Gaines, (2008). Formación estratégica de administradores de la capacitación. San Francisco: Second.

González, J. (2005). Análisis de la empresa a través de su información económico-financiera. Madrid: Ed. Pirámide.

Guevara, E. (2015). Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas, del sector de servicio-rubro restaurantes de carnes a la parrilla, zona céntrica de Chimbote, 2013. Tesis de Titulación. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Hernández, Sampieri & Baptista, (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.

Hirt, C. (2004). Fundamentos de Administración Financiera. Buenos Aires: CECSA.

Jiménez, P. (2008). Finanzas: Capital de trabajo e inflación. Editorial Ediciones Universitarias de Valparaíso

Lupa, E. (2016). Caracterización del financiamiento y rentabilidad de Mype sector servicios rubro restaurantes, distrito de Tumbes, 2016. Tesis de Titulación. Tumbes: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Macas, Y. & Luna, G. (2010). Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de Bioacuáticos “Coexbi S.A” del Cantón Huaquillas en los periodos contables 2008 -2009. Tesis de Titulación. Ecuador: Universidad Nacional de Loja.

Márquez, L. (2010). Efectos del financiamiento en las medianas y pequeñas empresas. Tesis de Titulación. Lima: Universidad San Martín de Porres.

McCarthy, J. & Perreault, W. (2001). Marketing: Un enfoque global. México: McGraw-Hill.

Medina (2014). Diseño del plan de capacitación en base al modelo de retorno de inversión-ROI, para la planta central del Ministerio de Defensa Nacional, correspondiente al período fiscal 2013. Tesis de Titulación. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Oncoy, A. (2017). Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del centro poblado de Vicos, provincia de Carhuaz, 2016. Tesis de Titulación. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Párraga, V. & Zhuma, N. (2013). Análisis financiero de la rentabilidad que alcanza la ferretería y pinturas comercial unidas por la obtención de préstamos. Tesis de Titulación. Guayaquil: Universidad Estatal de Milagro.

Peña, M. (2016). Caracterización de la capacitación y competitividad en las Mype, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2016. Tesis de Titulación. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Pinillos, A. (2011). Capacitación al personal. [Acceso 2017 set. 22]. Recuperado en: <http://www.monografias.com/trabajos89/capacitacion-al-personal/capacitacion-al-personal3.shtm>

Pollit & Hungler, (1998). Metodología de la investigación en salud. México: Mc Grau.

Puente, Alberto. (2009). Finanzas Corporativas para el Perú. Lima –Perú: Pacifico Editores.

Quispe, (2016). La capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de la Av. Libertadores del distrito de San Vicente, provincia de Cañete departamento de Lima, período 2015. Tesis de Titulación. Cañete: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Rengifo, M. (2011). El crédito y la rentabilidad de las microempresas comerciales del distrito de Tarapoto. Tesis de Maestría. Tingo María: Universidad Nacional Agraria De La Selva.

Reyes, M. & Riquelme, Y. (2009). Alternativas de financiamiento para las Pymes en la ciudad de Chillan. Tesis de Maestría. Chillan: Universidad Del Bio-Bio.

Robinson. (2008). Formación estratégica de administradores de la capacitación. San Francisco: Second.

Sánchez, (2014). Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurante Mar Picante de la ciudad de Trujillo. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Sánchez, M. (2014). Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “El Restaurant Mar Picante” de la ciudad de Trujillo. Tesis de Titulación. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Santandreu, J. 2000. Manual de finanzas. Barcelona España: Ediciones Gestión 2002.

Schwartzman, L. (2014). Identidad cultural gastronómica patrimonial Chilena: es viable generar un modelo de negocio de restaurant en base a ésta. Tesis de Maestría. Santiago de Chile: Universidad de Chile.

Stephen, R. (2009). La capacitación y la motivación como herramientas para conseguir una ventaja competitiva. México: Treceava Edición.

Sutton, C. (2001). Capacitación del personal. Argentina: [Acceso 2017 set. 22]. Recuperado en: <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml>

Torres, J. (2001). Metodología de la investigación. Lima: San Marcos.

Valderrama, S. (2005). Pasos para elaborar proyecto y tesis de investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.

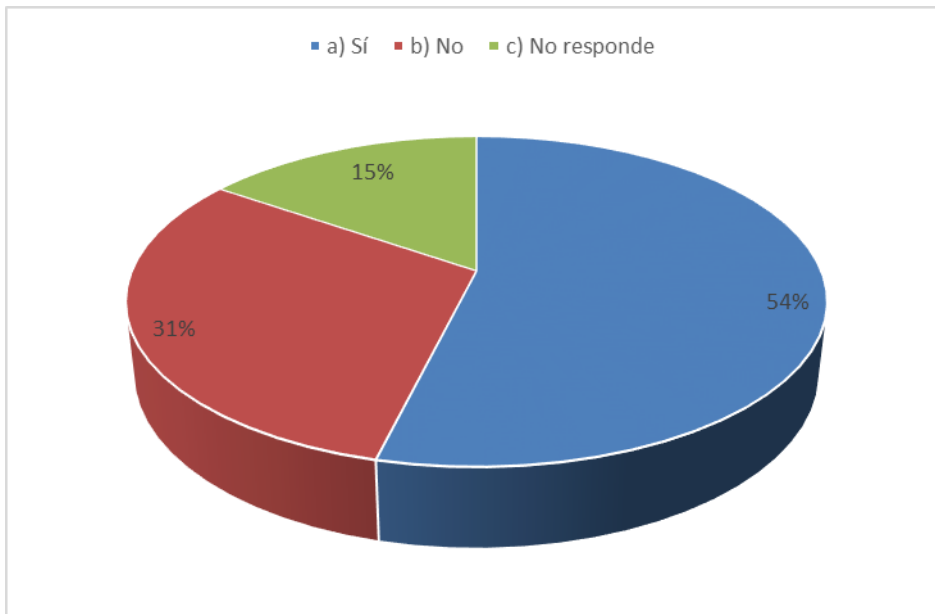
Velecela, N. (2013). Análisis de las fuentes de financiamiento para las Pymes. Lima: San Marcos

Werther W, & Davis K. (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. 3a ed. México: McGraw – Hill Interamericana.





## Figuras estadísticas

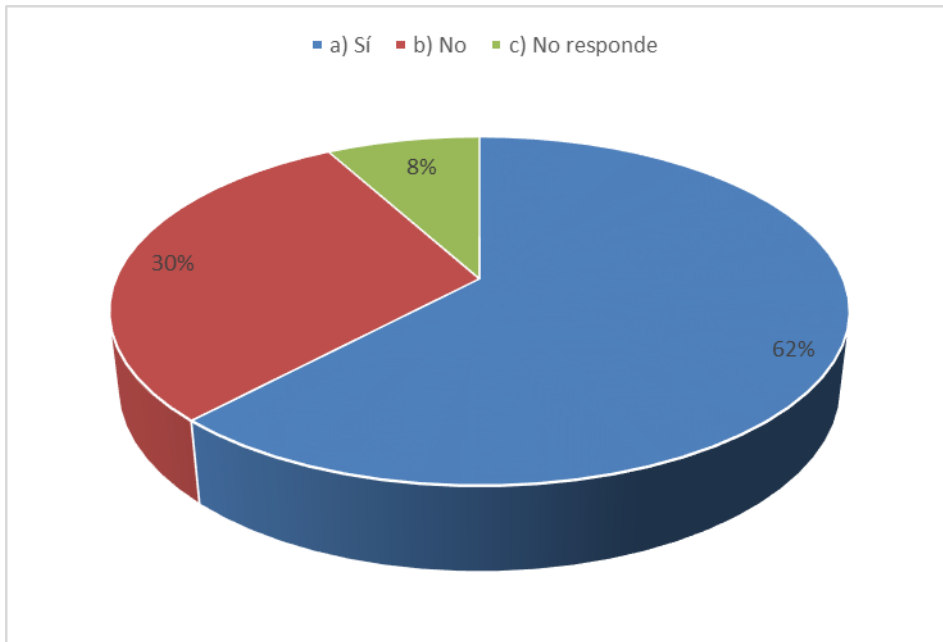


**Figura 1:** Obtención de riesgo de mercado con su financiamiento

**Fuente:** Tabla 1

### Interpretación

Del 100% igual a 54 administradores y/o propietarios encuestados, el 54% afirmaron que su micro empresa obtuvo riesgo de mercado con el financiamiento; a diferencia del 15% no respondieron; seguido por el 31% indicaron que su micro empresa no obtuvo riesgo de financiamiento.



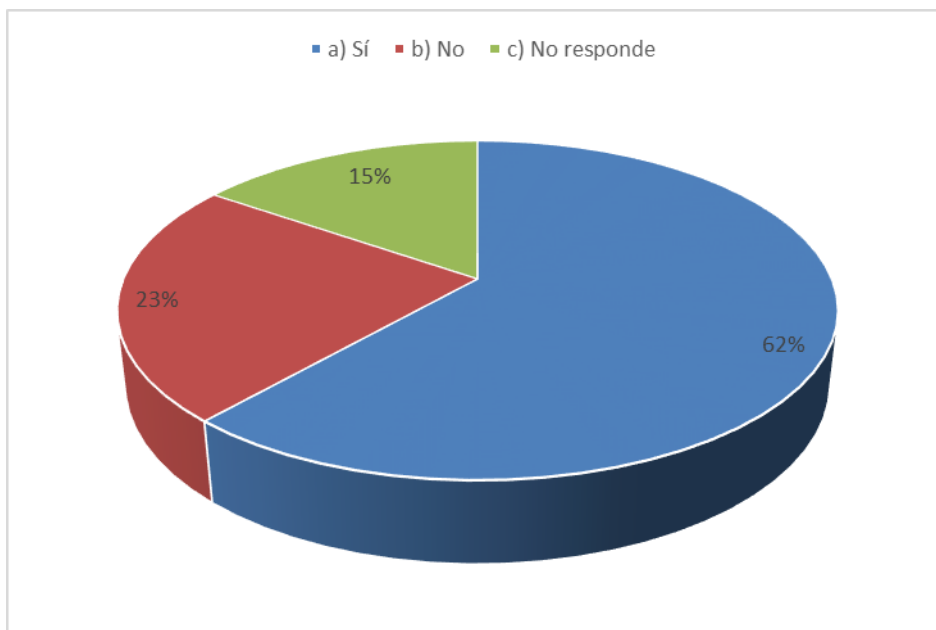
**Figura 2:** Obtención de riesgo de crédito con su financiamiento

**Fuente:** Tabla 2

### **Interpretación**

Del 100% igual a 13 elementos de la muestra encuestados, el 62% afirmaron haber obtenido riesgo de crédito con el financiamiento; a diferencia el 8% no respondieron; seguido por el 30% indicaron que su micro empresa no obtuvo riesgo de crédito con el financiamiento.



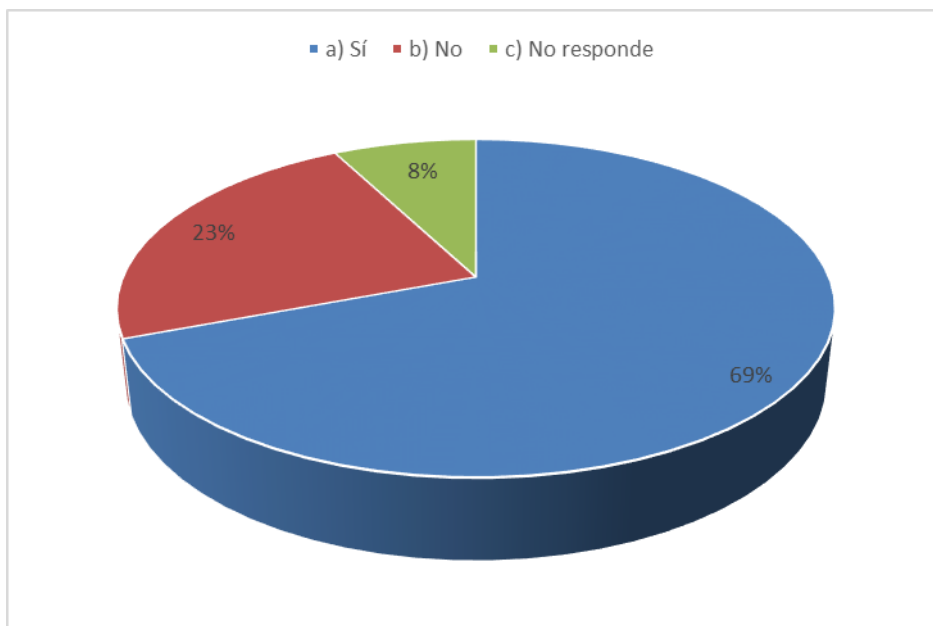


**Figura 3:** Obtención de riesgo económico con su financiamiento

**Fuente:** Tabla 3

### **Interpretación**

Del 100% igual a 13 encuestados, el 62% afirmaron que su micro empresa había obtenido riesgo económico con el financiamiento; al contrario el 15% no respondieron; seguido por el 23% indicaron que su micro empresa no obtuvo riesgo económico con el financiamiento.

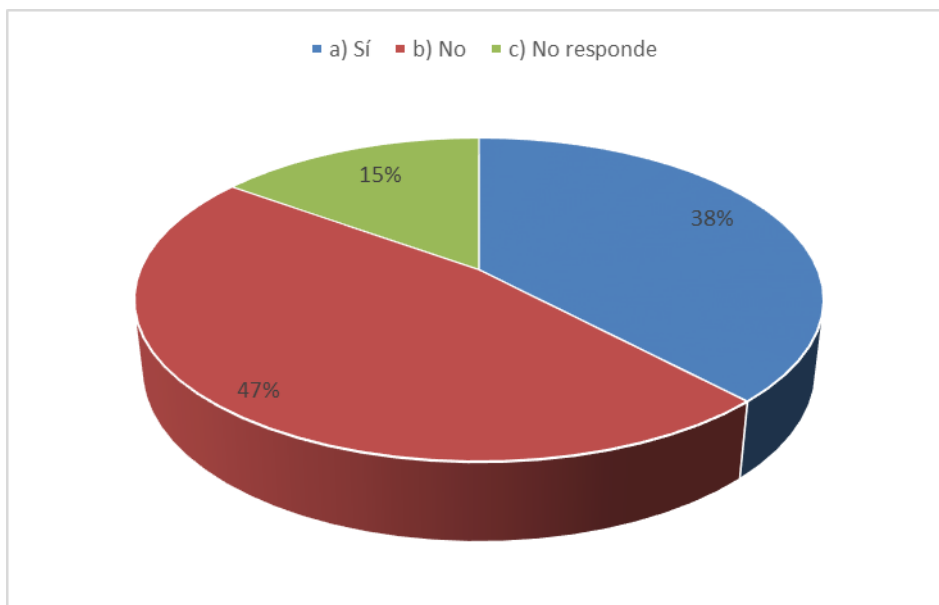


**Figura 4:** Obtención de riesgo de tasa de interés con su financiamiento

**Fuente:** Tabla 4

### **Interpretación**

Del total de 100% de elementos de la muestra encuestados, el 69% afirmaron que su micro empresa obtuvo riesgo de tasa de interés con el financiamiento; a diferencia del 8% no respondieron; seguido por el 8% no respondieron; seguido por el 23% indicaron no haber obtenido riesgo de tasa de interés con el financiamiento.

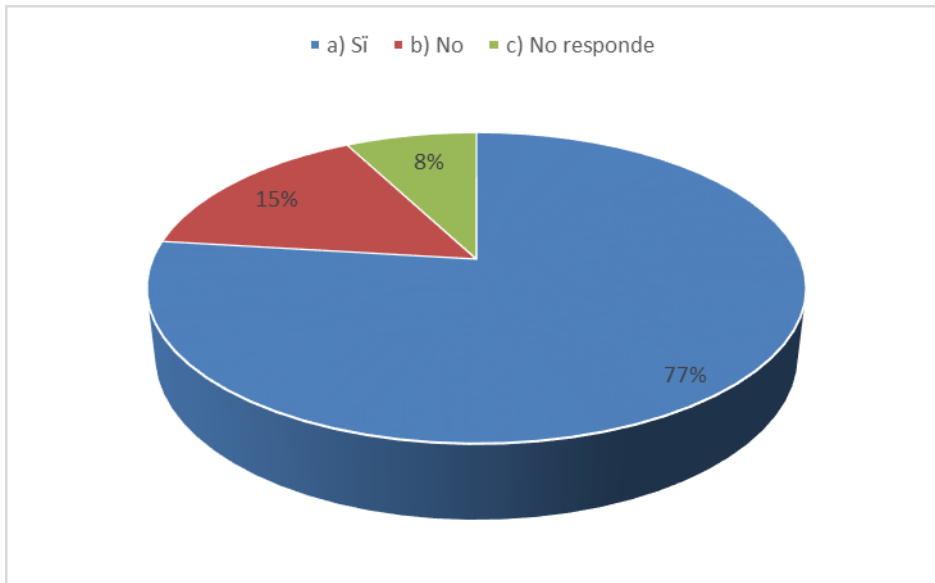


**Figura 5:** Obtención de riesgo cambiario con su financiamiento

**Fuente:** Tabla 5

### **Interpretación**

Del total de 100% igual a 13 encuestados, el 47% indicaron que su micro empresa obtuvo riesgo cambiario con el financiamiento; a diferencia del 15% no respondieron; seguido por el 38% dijeron haber obtenido riesgo cambiario con el financiamiento.

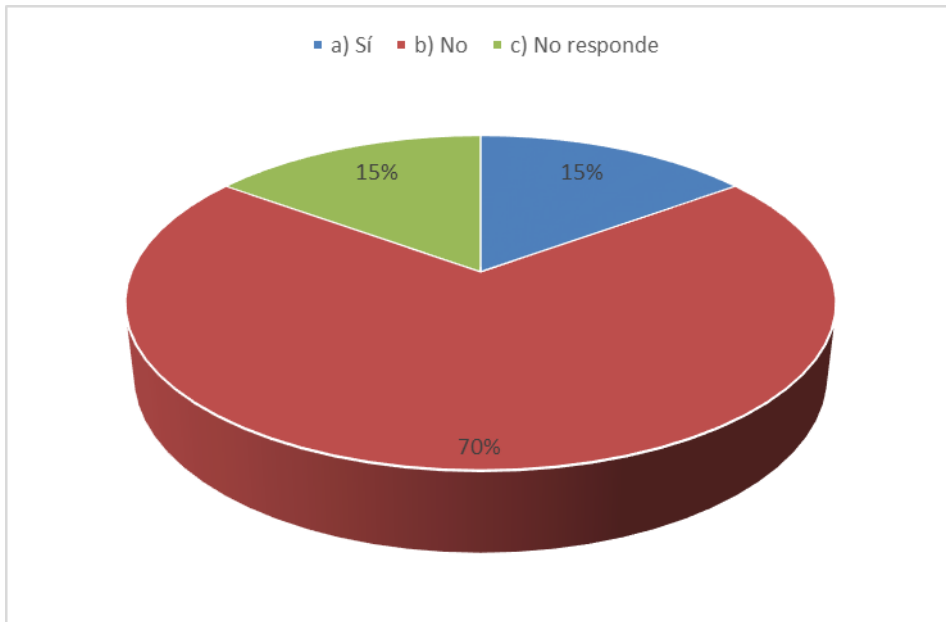


**Figura 6:** Obtención de financiamiento a corto plazo

**Fuente:** Tabla 6

### **Interpretación**

Del 100% de elementos de la muestra encuestados, el 77% afirmaron haber obtenido financiamiento a corto plazo para su micro empresa; a diferencia el 8% no respondieron; seguido por el 15% indicaron no haber obtenido financiamiento a corto plazo.

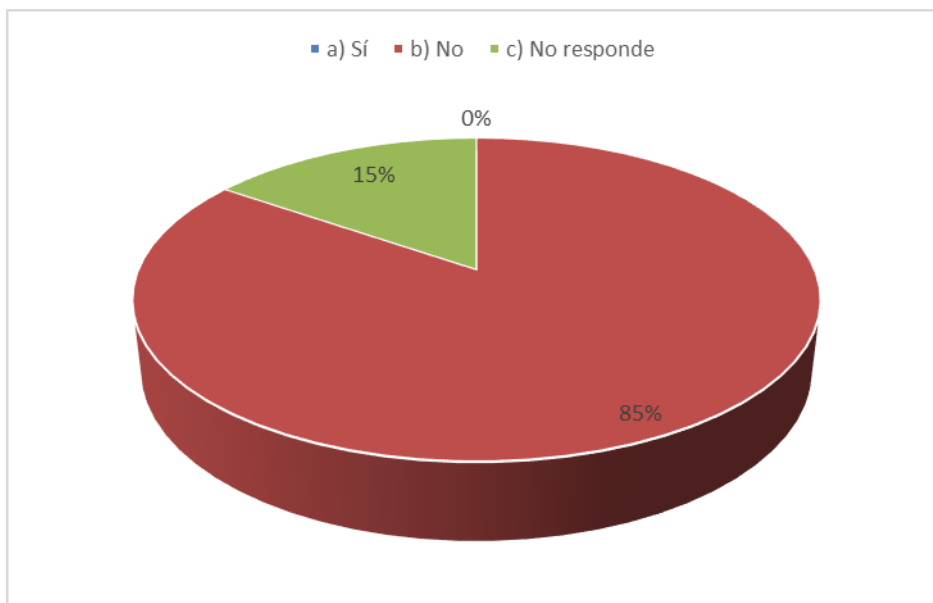


**Figura 7:** Obtención de financiamiento a largo plazo

**Fuente:** Tabla 7

### **Interpretación**

Del 100% igual a 13 administradores y/o propietarios encuestados, el 70% indicaron no haber obtenido financiamiento a largo plazo para su micro empresa; a diferencia del 15% que no respondieron; y otro 15% dijeron si haber obtenido financiamiento a largo plazo.

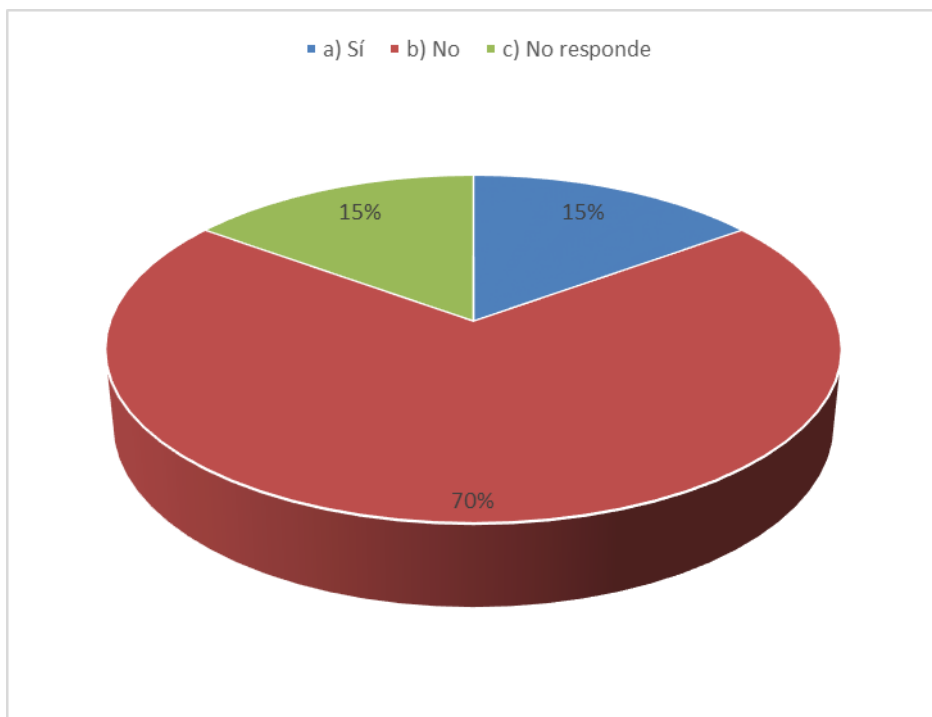


**Figura 8:** Solicitud de apertura de crédito para financiar su micro empresa

**Fuente:** Tabla 8

### **Interpretación**

Del 100% igual a 13 administradores y/o propietarios encuestados, el 85% indicaron no haber solicitado apertura de crédito para financiar su micro empresa; a diferencia del 15% no respondieron.

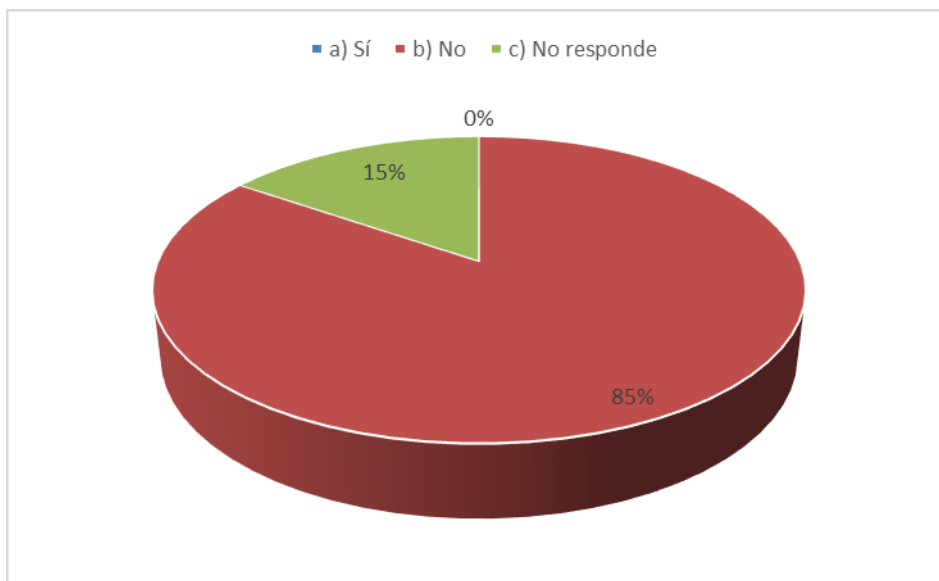


**Figura 9:** Solicitud de préstamos financieros

**Fuente:** Tabla 9

### **Interpretación**

Del 100% igual a 13 encuestados, el 70% indicaron no haber solicitado préstamos financieros para financiar su micro empresa; a diferencia del 15% o respondieron; otro 15% dijeron que si solicitaron préstamos financieros.



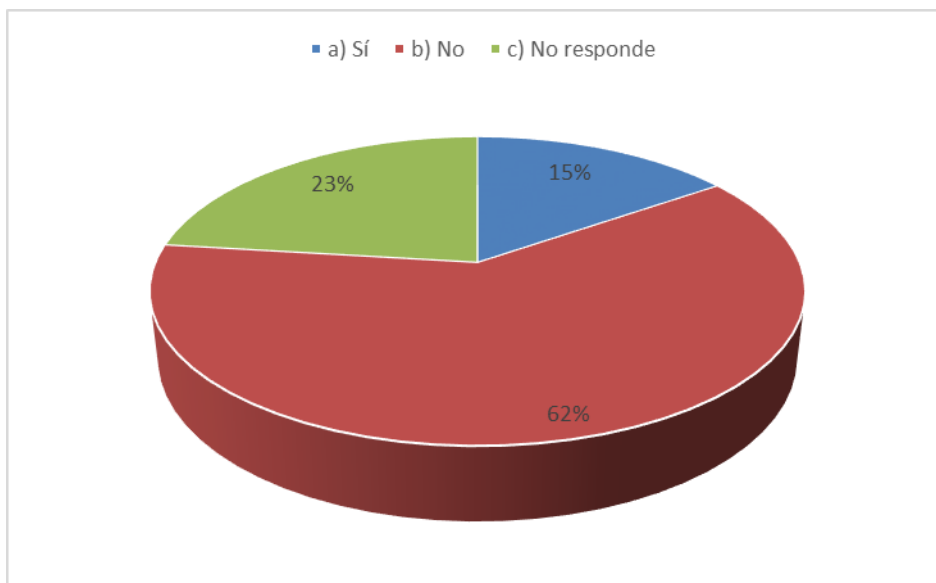
**Figura 10:** Solicitud de cuenta corriente

**Fuente:** Tabla 10

### **Interpretación**

Del 100% igual a 13 elementos de la muestra encuestados, el 85% indicaron no haber solicitado cuenta corriente para financiar su micro empresa; a diferencia del 15% no respondieron.



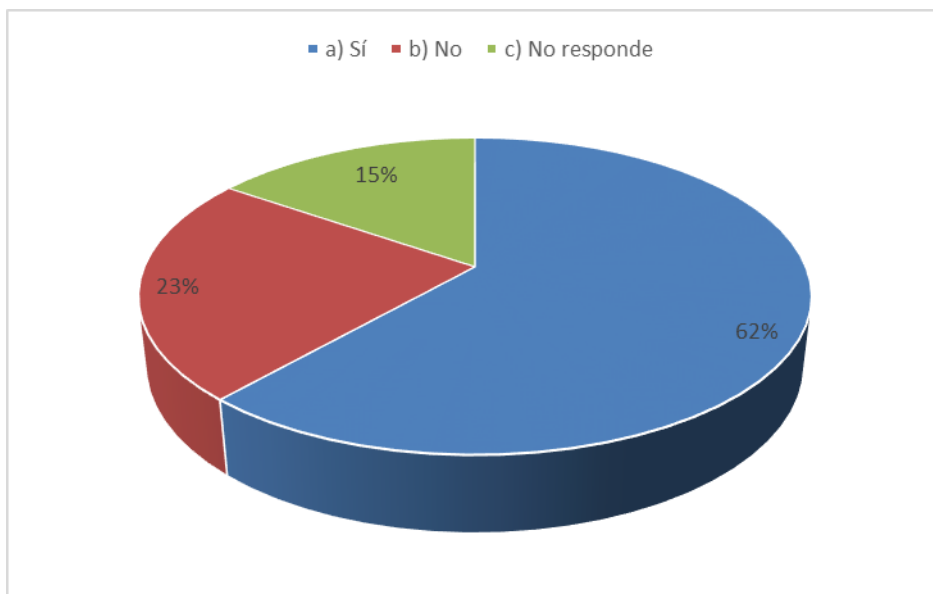


**Figura 11:** Capacitación mediante conferencias

**Fuente:** Tabla 11

### **Interpretación**

Del total de 100% de encuestados, el 62% indicaron que en su micro empresa no capacitaban a sus trabajadores mediante conferencias; a diferencia del 15% dijeron que si capacitaban mediante conferencias a sus trabajadores; seguido por el 23% no respondieron.

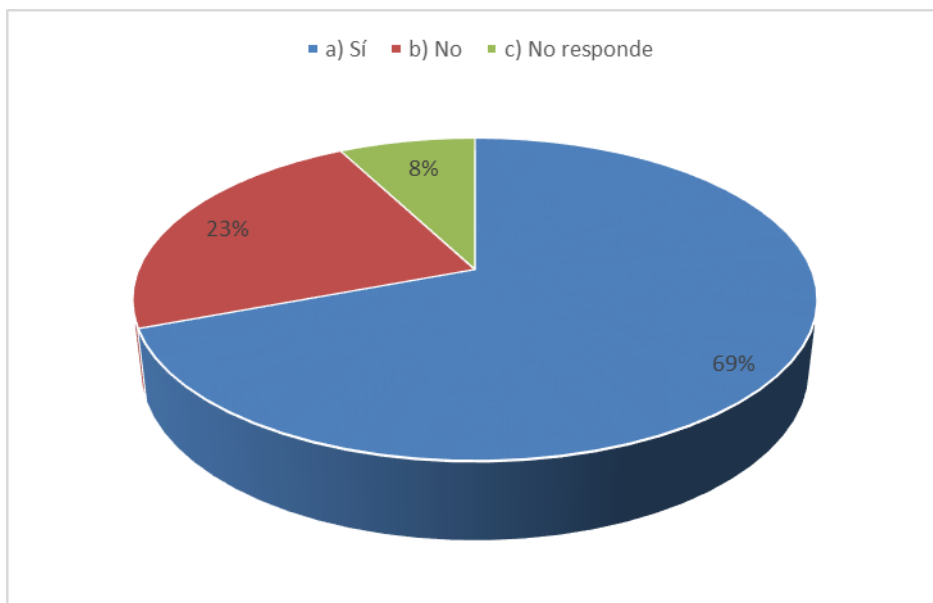


**Figura 12:** Capacitación a su personal mediante manuales

**Fuente:** Tabla 12

### **Interpretación**

Del total de 100% de elementos de la muestra encuestados, el 62% afirmaron que en su micro empresa capacitaban a sus trabajadores mediante manuales de capacitación; al contrario el 15% no respondieron; seguido por el 23% indicaron que en su micro empresa no capacitaban mediante manuales.

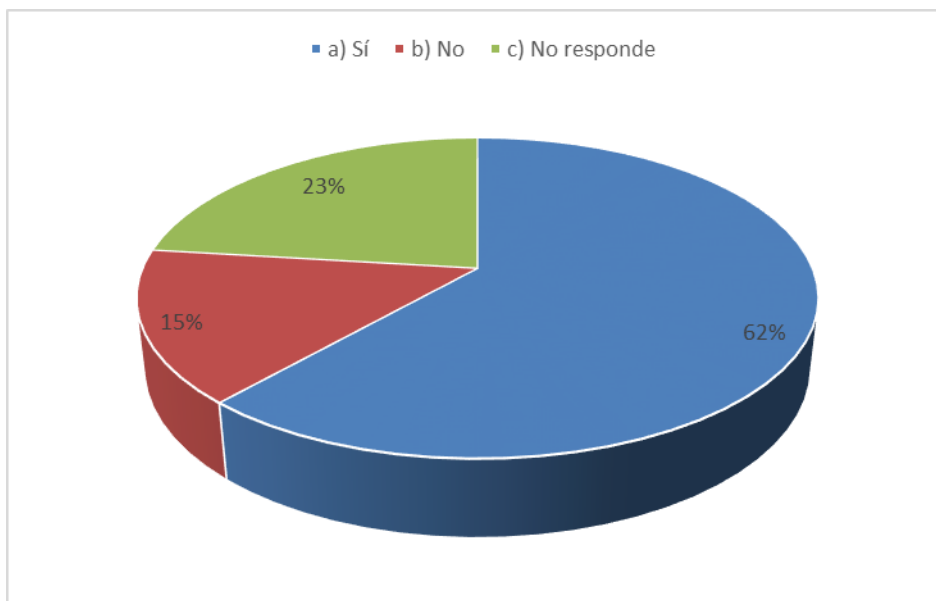


**Figura 13:** Capacitación a sus trabajadores mediante videos

**Fuente:** Tabla 13

### **Interpretación**

Del total de 100% de encuestados, el 69% afirmaron que en su micro empresa capacitaban a su personal mediante videos visuales; al contrario el 8% no respondieron; seguido por el 23% indicaron que en su micro empresa no capacitaban mediante videos visuales.

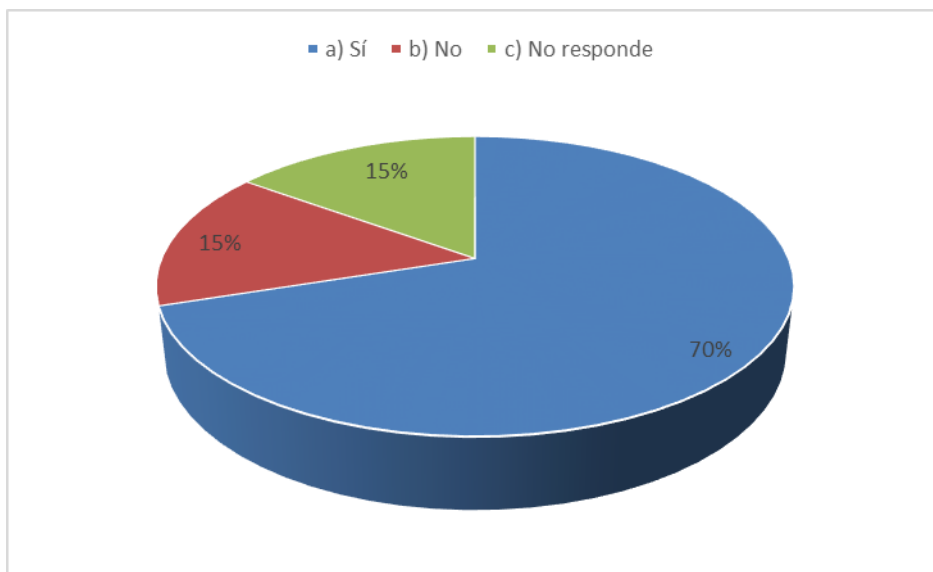


**Figura 14:** Capacitación a su trabajadores mediante técnicas grupales

**Fuente:** Tabla 14

### **Interpretación**

Del 100% igual a 13 elementos de la muestra encuestados, el 62% afirmaron que en su micro empresa capacitaban a sus trabajadores mediante técnicas grupales; a diferencia del 15% indicaron que no capacitaban mediante técnicas grupales; seguido por el 23% no respondieron.

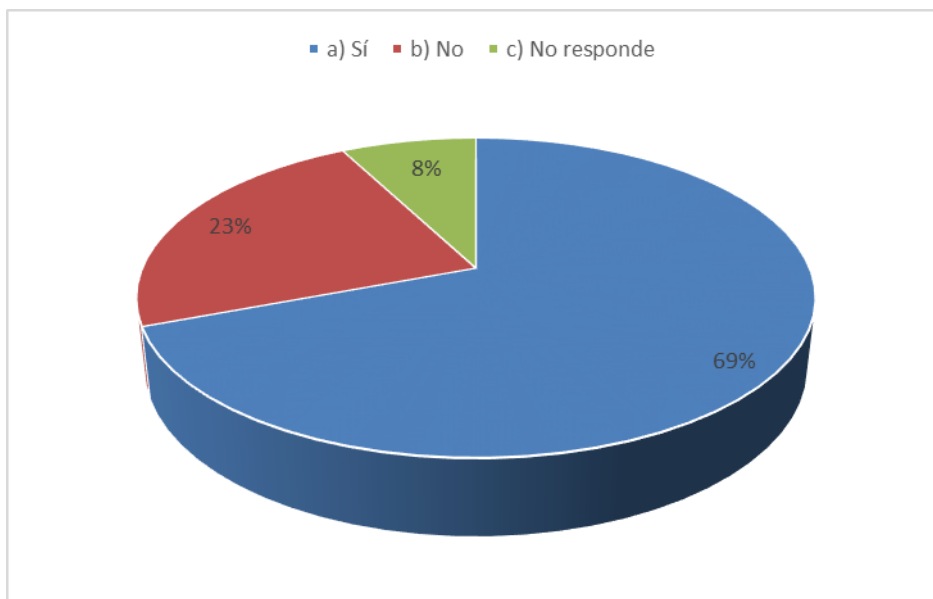


**Figura 15:** Obtención de productividad mediante la capacitación

**Fuente:** Tabla 15

### **Interpretación**

Del 100% igual a 13 administradores y/o propietarios encuestados, el 70% afirmaron que en su micro empresa se obtenía productividad mediante la capacitación; al contrario el 15% no respondieron; seguido por el 15% indicaron que en su micro empresa no se obtenía productividad.

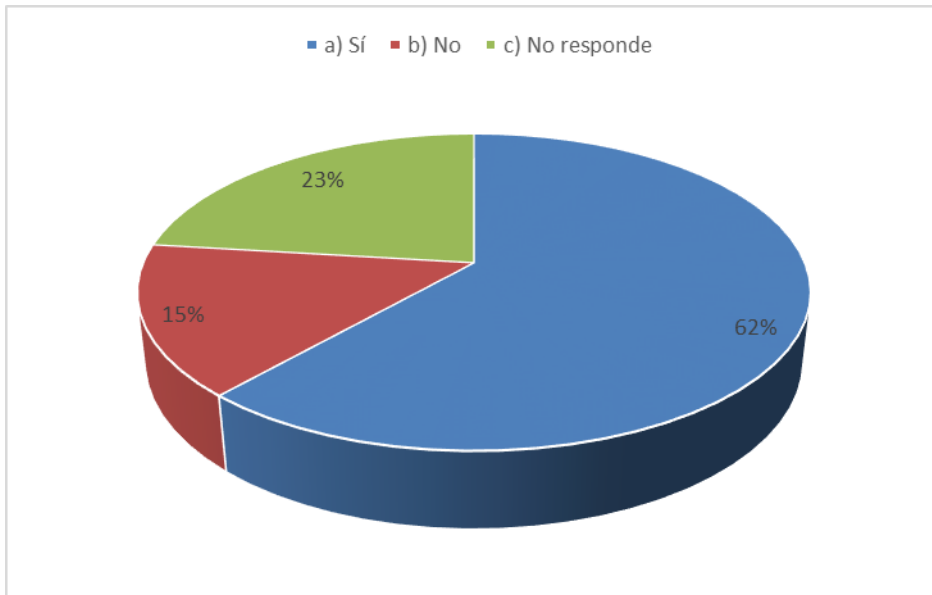


**Figura 16:** Obtención de productividad mediante la capacitación

**Fuente:** Tabla 16

### **Interpretación**

Del 100% igual a 13 encuestados, el 69% afirmaron que su micro empresa obtenía calidad de servicio mediante la capacitación; al contrario el 8% no respondieron; seguido por el 23% indicaron que en su micro empresa no se obtenida calidad de servicio mediante la capacitación.

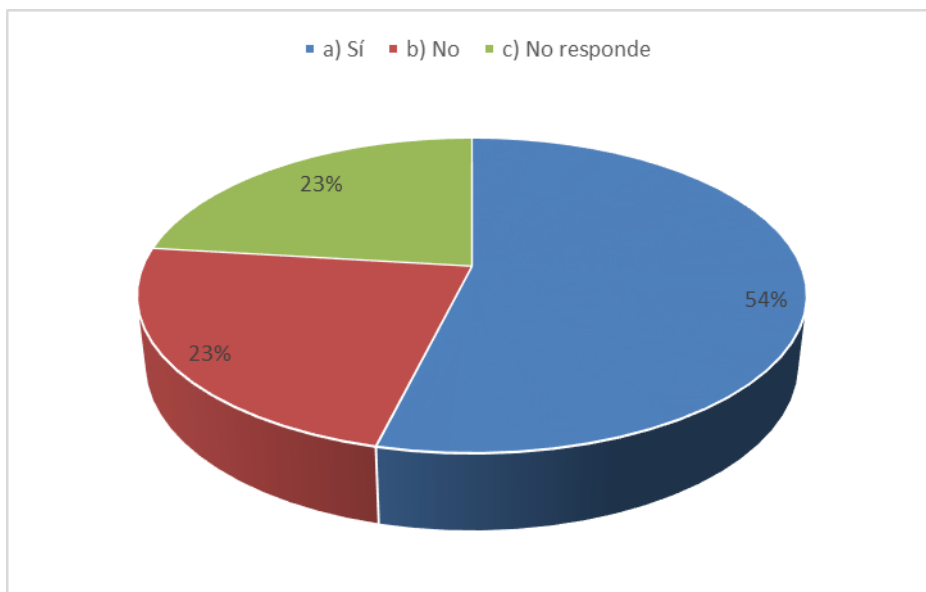


**Figura 17:** Obtención de seguridad mediante la capacitación

**Fuente:** Tabla 17

### **Interpretación**

Del total de 100% de encuestados, el 62% afirmaron obtener seguridad mediante la capacitación; al contrario el 15% dijeron no obtener seguridad mediante la capacitación; seguido por el 23% no respondieron.



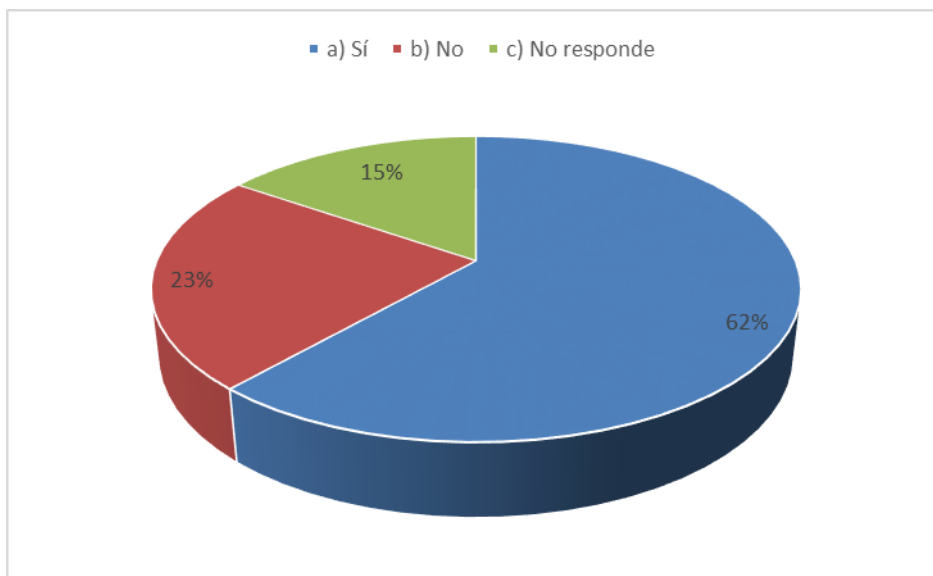
**Figura 18:** Obtención de desarrollo personal de sus trabajadores

**Fuente:** Tabla 18

### **Interpretación**

Del 100% igual a 13 administradores y/o propietarios encuestados, el 54% afirmaron que obtenían desarrollo personal de sus trabajadores mediante la capacitación; al contrario el 23% no respondieron; y otro 23% dijeron que no obtenían desarrollo personal de sus trabajadores.



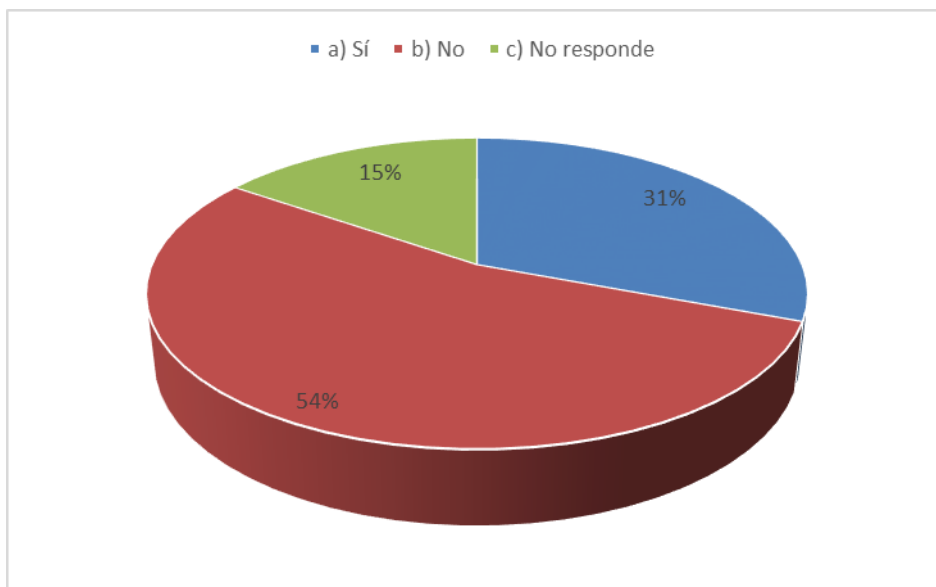


**Figura 19:** Capacitación para sus trabajadores

**Fuente:** Tabla 19

### **Interpretación**

Del 100% igual a 13 elementos de la muestra encuestados, el 62% afirmaron que en su micro brindaban capacitación a los trabajadores; a diferencia de 15% no respondieron; seguido por el 23% indicaron que en su micro empresa no brindaban capacitación a sus trabajadores.



**Figura 20:** Capacitación de pre ingreso a los trabajadores

**Fuente:** Tabla 20

### **Interpretación**

Del 100% igual a 13 elementos de la muestra encuestados, el 54% indicaron que en su micro empresa no brindaban capacitación de pre ingreso; a diferencia del 15% no respondieron; seguido por el 31% indicaron que en su micro empresa si brindaban capacitación de pre ingreso.

### 6.2.3 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿Cómo es la caracterización del financiamiento y la capacitación en las Mypes del sector servicio rubro restaurantes de la provincia de Pomabamba en el 2016?</p>	<p><b>General</b> Determinar la caracterización del financiamiento y la capacitación en las Mypes del sector servicio rubro restaurantes de la provincia de Pomabamba en el 2016.</p>	<p>La caracterización del financiamiento incide directamente en la capacitación de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes de la provincia de Pomabamba en el 2016.</p>	<p>Variable 1: Caracterización del financiamiento</p>	<p><b>1. El tipo de investigación</b> Enfoque cuantitativo</p> <p><b>2. Nivel de investigación de la tesis</b> Nivel descriptivo</p> <p><b>3. Diseño de la investigación</b> Descriptivo simple – no experimental - transversal</p> <p><b>4. El universo y muestra</b> <b>Universo:</b> 13 administradores y/o propietarios <b>Muestra:</b> 13 administradores y/o propietarios</p> <p><b>5. Plan de análisis</b> Estadística descriptiva</p> <p><b>6. Principios éticos</b></p>
	<p><b>Específicos</b> 5.3.1.2 Describir la caracterización del financiamiento en las Mypes del sector servicio rubro restaurantes de la provincia de Pomabamba en el 2016. 5.3.1.3 Describir la capacitación en las Mypes del sector servicio rubro restaurantes de la provincia de Pomabamba en el 2016.</p>		<p>variable 2: Capacitación</p>	