



---

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TÍTULO:**

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO, LA  
CAPACITACIÓN Y LA RENTABILIDAD DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIO RUBRO RESTAURANTES EN LA  
PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, PERIODO 2016.**

**INFORME FINAL DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO.**

**AUTORA:**

**BR. YESENIA MAGDALENA ZEVALLOS GONZALES**

**ASESOR:**

**CPC. CONSTANTINO ANANIAS CORI CORNE**

**TINGO MARÍA – PERÚ**

2016

**JURADO EVALUADOR DE TESIS**

MGTR. EUSTAQUIO AGAPITO MELÉNDEZ PEREIRA  
**PRESIDENTE**

DR. ENRIQUE LOO AYNE  
**SECRETARIO**

MGTR. ERLINDA ROSARIO RODRÍGUEZ CRIBILLEROS  
**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios quien me ha bendecido y me ha permitido concretar cada objetivo en mi vida. Sin él nada es posible.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y a cada uno de mis maestros por haberme impartido los conocimientos necesarios correspondientes a mi carrera de Contabilidad.

A mis padres que han sido la base fundamental en mi vida estudiantil, a mis hermanos quienes me han dado la fuerza para seguir adelante y toda mi familia que siempre estuvo pendiente de mi superación.

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme estar hoy aquí y poderles brindar a todos mis seres queridos uno de mis grandes logros.

A mis padres, y a mis hermanos , por compartir conmigo este sueño, por su Amor, dedicación, confianza, consejos, paciencia, y sacrificio que me han guiado por este gran camino, y por darme la oportunidad de llenarme de alegría al culminar mi carrera.

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

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, Determinar las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes de la provincia de Leoncio prado, periodo 2016. La investigación fue descriptiva no experimental, debido a que sólo se va a limitar a describir las principales características del Financiamiento, capacitación y rentabilidad que son las variables en estudio. Para su realización se escogió una muestra de 12 empresas del sector servicios rubro restaurantes, la misma que ha sido escogida en forma dirigida no probabilística; a lo que se aplicó un cuestionario de 18 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta. Los resultados fueron los siguientes: respecto al perfil del representante legal de las MYPE, todas son personas adultas y más de la mitad son de género masculino y el 50% de los representantes legales solo tienen estudio secundario. Respecto al perfil de las MYPE todas ellas tienen más de tres años dedicándose a esa actividad empresarial, respecto al financiamiento el 58 % de las MYPE su financiamiento es ajeno, respecto a la capacitación el 42% precisa No haber recibido capacitación previa antes del otorgamiento del crédito, respecto a la rentabilidad el 67% Cree que la rentabilidad de su negocio Si ha mejorado por el financiamiento recibido, el 75% Cree que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por la capacitación recibido, el 100% si Cree que la capacitación recibida es una inversión o un gasto. Finalmente, se concluye que las MYPE no tan obteniendo rentabilidad al 100% por medio del financiamiento y la capacitación.

**Palabras clave: Financiamiento, Capacitación, Rentabilidad, MYPE.**

## **ABSTRACT**

This research was general objective, determine the main characteristics of financing, training and profitability of MSEs in the service sector category restaurants in the province of Leoncio meadow, period 2016. The study was not experimental descriptive, because only limit will describe the main features of financing, training and profitability are the variables under study. For carrying a sample of 12 companies in the services sector category restaurants, it has been chosen as directed nonprobability was chosen; what a questionnaire of 18 questions was applied, using the survey technique. The results were as follows: with respect to the legal representative of MSEs profile, they are all adults and more than half are male and 50% of the legal representatives only have Secondary study. Regarding the profile of MSEs all have more than three years dedicated to this business, with respect to financing 58% of MSEs financing is foreign, regarding training 42% accurate Not having received prior training before granting the credit regard to profitability 67% think the profitability of your business If improved by the funding received, 75% think the business profitability has improved by the training received, 100% if you think that the training received it is an investment or an expense. Finally, we conclude that the profitability MYPE not so obtaining 100% by funding and training.

**Keywords: Financing, Training, Profitability, MSEs.**

## Índice del Contenido

Título de la Investigación.....	i
Hoja Firma de Jurados.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice del Contenido .....	vii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de gráficos.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	6
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	18
2.2.1. Financiamiento.....	18
2.2.2. Capacitación.....	26
2.2.3. Rentabilidad.....	45
2.2.4. MYPE.....	54
2.3. Marco Conceptual.....	56
III. METODOLOGÍA.....	62
3.1. Diseño de la Investigación .....	62
3.2. Población y Muestra.....	63
3.2.1. Área Geográfica del Estudio.....	63
3.2.2. Criterios de Inclusión.....	64

3.2.3. Criterios de Exclusión.....	64
3.2.4. Definición y Operacionalidad de variables.....	64
3.3. Técnicas e Instrumentos.....	68
3.4. Plan de Análisis de Datos.....	68
3.5. Matriz de consistencia.....	69
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>70</b>
<b>4.1. Resultados.....</b>	<b>71</b>
<b>4.2. Análisis de Resultados.....</b>	<b>88</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>91</b>
Referencias Bibliográficas.....	92
<b>ANEXO.....</b>	<b>101</b>
Carta de Presentación.....	102
Cuestionario de Encuesta .....	103
Cronograma de Actividades.....	107
Presupuesto .....	108



## Índice de Tablas

Tabla 1. Definición y operacionalización de variables.....	66
Tabla 2. Matriz De Consistencia del Proyecto de Investigación.....	69
Tabla 3. ¿Edad de los representantes legales de la MYPE del sector servicio rubro Restaurantes? .....	70
Tabla 4. ¿Género de los representantes legales de la MYPE del sector servicio rubro .....	71
Tabla 5. ¿Grado de instrucción de los representantes legales de la MYPE del sector servicio rubro Restaurantes?.....	72
Tabla 6. ¿Hace cuánto se dedica a esta actividad empresarial?.....	73
Tabla 7. ¿Con cuánto personal cuenta su empresa?.....	74
Tabla 8. ¿El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?.....	75
Tabla 9. Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó usted?.....	76
Tabla 10. ¿Cuál es el tipo de financiamiento de su MYPE servicio rubro Restaurantes ?.....	77
Tabla 11. ¿Solicitó crédito para su negocio?.....	78
Tabla 12. ¿Cuál fue el tipo de crédito que obtuvo?.....	79
Tabla 13. ¿De qué instituciones financieras ha obtenido el crédito?.....	80
Tabla 14. ¿En qué fue invertido el crédito financiero que Usted obtuvo?.....	81
Tabla 15. ¿Recibió Usted capacitación previa antes del otorgamiento del crédito?.....	82
Tabla 16. ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Usted en los últimos dos años?.....	83
Tabla 17. Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó Ud.?.....	84
Tabla 18. ¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por el financiamiento recibido?.....	85
Tabla 19. ¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por la capacitación recibida hacia usted y su personal?.....	86
Tabla 20 ¿Cree usted que la capacitación recibida es una inversión o un gasto?.....	87

## Índice de Gráficos

Gráfico 1. ¿Edad de los representantes legales de la MYPE servicio rubro Restaurantes ?.....	70
Gráfico 2. ¿Género de los representantes legales de la MYPE del sector servicio rubro Restaurantes?.....	71
Gráfico 3. ¿Grado de instrucción de los representantes legales de la MYPE servicio rubro Restaurantes? .....	72
Gráfico 4. ¿Hace cuánto se dedica a esta actividad empresarial?.....	73
Gráfico 5. ¿Con cuanto personal cuenta su empresa?.....	74
Gráfico 6. El personal de su empresa del sector servicio rubro Restaurantes ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?.....	75
Gráfico 7. Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó su personal?.....	76
Gráfico 8. ¿Cuál es el tipo de financiamiento de su MYPE servicio rubro Restaurantes ?.....	77
Gráfico 9. ¿Solicitó crédito para su negocio?.....	78
Gráfico 10. ¿Cuál fue el tipo de crédito que obtuvo?.....	79
Gráfico 11. ¿De qué instituciones financieras ha obtenido el crédito?.....	80
Gráfico 12. ¿En qué fue invertido el crédito financiero que Usted obtuvo?...	81
Gráfico 13. ¿Recibió Usted capacitación previa antes del otorgamiento del crédito?.....	82
Gráfico 14. ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Usted en los últimos dos años?.....	83
Gráfico 15. Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó Ud.?.....	84
Gráfico 16. ¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por el financiamiento recibido?.....	85
Gráfico 17. ¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por la capacitación recibida hacia usted y su personal?.....	86
Gráfico 18. ¿Cree usted que la capacitación recibida es una inversión o un gasto?.....	87

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hablar de las MYPE en el Perú es referirse, sin duda, a un tema de enorme relevancia para la economía del país. Más del 98% de las empresas en el país son micro y pequeñas. Aportan más del 50% del producto bruto interno y son las principales generadoras de empleo en la economía. Sin embargo, alrededor del 74% opera en la informalidad y todas ellas formales e informales se desarrollan con evidentes limitaciones que condicionan su desarrollo. (Lira, 2009).

La mayoría de empresarios de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) considera que uno de los problemas principales que tiene que enfrentar es el financiamiento, ya sea para iniciar un negocio, superar situaciones de déficit en su flujo de caja, o expandir sus actividades. En cualquiera de estos casos, tienen dificultades para conseguir dinero. (Lira, 2009).

La segmentación de los mercados financieros y la discriminación negativa hacia las pequeñas y medianas empresas son aspectos que prevalecen, en mayor o menor medida, en las economías latinoamericanas. La aplicación de diferenciales en las tasas de interés de los préstamos según el tamaño de empresa, la escasa participación de las pymes en el crédito al sector privado y la amplia utilización de proveedores y autofinanciamiento para obtener capital de giro o llevar a cabo inversiones son elementos que denotan la existencia de dificultades de acceso al crédito para este tipo de agentes. La búsqueda de una mayor igualdad en el acceso al financiamiento es uno de los planteos de que la CEPAL ha fundamentado ante los gobiernos de los países miembros de la Comisión, en la reunión de Brasilia en 2010. Un acceso heterogéneo al financiamiento refuerza las desigualdades de las capacidades productivas y la inserción en los grandes mercados, creando un círculo vicioso que condena a los

segmentos productivos caracterizados por la presencia de pequeñas y medianas empresas a una permanente vulnerabilidad y a un crecimiento deficiente que se ubica por debajo de las potencialidades de ese tipo de empresas (CEPAL, 2010).

Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) surgen de la necesidad que no ha podido ser satisfecha por el Estado, tampoco por las grandes empresas nacionales, ni las inversiones de las grandes empresas internacionales en la generación de puestos de trabajo, y por lo tanto, estas personas guiadas por esa necesidad buscan la manera de poder generar sus propias fuentes de ingresos, y para ello, recurren de diferentes medios para conseguirlo, creando sus propios negocios a través de pequeñas empresas, con el fin de auto emplearse y emplear a sus familiares (Gilberto, 2009).

En la Unión Europea las pequeñas y medianas empresas constituyen el elemento medular de la economía europea, tanto por el número como por su capacidad de crear empleo y riqueza. La Unión Europea ha hecho de la políticas de desarrollo y promoción de este tipo de empresas un eje estratégico fundamental, el acceso a la financiación resulta decisivo a la hora de poner en pie o expandir una empresa, proporciona fondos a pequeñas empresas a través de diferentes vías: subvenciones, préstamos y en algunos casos, garantías. Existen, aproximadamente, 23 millones PYMES que suponen alrededor de 99% del total de las compañías existentes en la Unión Europea. (Jiménez, 2003).

En América Latina como por ejemplo, en México el Gobierno desde el 2001 a la fecha ha invertido 800 millones de dólares en fortalecer programas a favor de la MYPE. Por otro lado en Argentina el Fondo Nacional para la Creación y Consolidación de Micro Emprendimientos, se encarga de las organizaciones sociales que brindan

capacitación, asistencia técnica y aprobación de proyectos de quienes quieran financiamiento para sus empresas. Otras ofertas es el Centro de Apoyo a Microempresas (CAM), las que ofrecen en Buenos Aires asistencia técnica y capacitación, pero quizás más relevante es el programa financiero. “Créditos a tasa cero” que se otorgan a nuevos y pequeños emprendimientos. (Mercado de Valores, 2011).

Las micro y pequeñas industrias (MYPE) se constituyen como el eje del desarrollo industrial, debido a su capacidad para crear empleos, flexibilidad en la estructura organizacional, adaptabilidad a la innovación y a los movimientos del mercado; sin embargo, las MYPE no tienen acceso a los apoyos financieros preferenciales que ofrece la banca de desarrollo debido a que éstos se otorgan a través de intermediarios financieros.

A la banca comercial no le es atractivo operar un recurso de fomento en este segmento de empresas, por la baja rentabilidad y la complejidad que representa el volumen de operaciones (Bazán, 2008).

Siempre se menciona que en la economía peruana las MYPE son las mayores generadoras de empleo, además de contribuir con un alto porcentaje del Producto Bruto Interno (PBI). Sin embargo, también es uno de los sectores con menos apoyo concreto y decidido por parte del gobierno. Así lo establece este autor al identificar que prácticamente no existe un sistema nacional de capacitación dirigido a la mejora de la competitividad de la micro y pequeña empresa en el mediano plazo, como sí lo tienen otros países latinoamericanos Chile, Brasil y México, de cuyas experiencias se ha podido identificar que, básicamente, se debe contar con cuatro subsistemas: regulatorio; de representación, apoyo y promoción; de

proveedores de servicios de capacitación o desarrollo empresarial; y de financiamiento. Con esta pauta, a través del análisis legal y funcional de las instituciones relacionadas con la MYPE y entrevistas a expertos de estas instituciones, los autores diagnostican el estado en que se encuentra el aparato institucional y las políticas de promoción y apoyo a la MYPE peruana. Para resolver estas limitaciones, proponen un sistema nacional de capacitación mediante un modelo de acciones y estrategias que articule eficientemente a todos los actores involucrados con la MYPE, en el que exista un organismo regulador que establezca las bases, marque la pauta y fije las normas para que la oferta de capacitación llegue adecuadamente a los demandantes, los micro y pequeños empresarios (Lourffat, 2008).

En lo que respecta al sector servicio rubro restaurantes en la provincia de Leoncio Prado, en donde hemos llevado a cabo la investigación, debido a que no hay estadísticas oficiales a nivel nacional, regional y local, o en todo caso las pocas estadísticas que existen son muy desfasadas. Tampoco se ha podido encontrar trabajos publicados sobre las características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio en el ámbito de estudio. Es por ello que, se desconocen las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de dichas micro y pequeñas empresas, por ejemplo, se desconoce si tienen acceso o no al financiamiento, el tipo de interés que pagan por los créditos recibidos, a qué instituciones financieras recurren para obtener dicho financiamiento, si dichas MYPE reciben capacitación cuando se les otorga algún préstamo financiero, si capacitan o no sus trabajadores, si la rentabilidad ha mejorado o empeorado en el periodo de estudio, entre otros aspectos. Por lo anteriormente expresado, el

enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las principales Características del Financiamiento, la Capacitación y la Rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en la Provincia de Leoncio Prado, periodo 2016?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad, de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la Provincia de Leoncio Prado , periodo 2016.

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las MYPE del ámbito de estudio. Describir las principales características de las MYPE del ámbito de estudio. Describir las principales características del financiamiento de las MYPE del ámbito de estudio. Describir las principales características de la capacitación de las MYPE del ámbito de estudio. Describir las principales características de las MYPE de la rentabilidad de sus empresas del ámbito de estudio.

Finalmente, la investigación se justifica por la importancia del sector en la economía nacional, por la generación de fuentes de trabajo y reducción de los niveles de pobreza. Del mismo modo la investigación aportó el conocimiento de las principales características del financiamiento, capacitación y la Rentabilidad de la MYPE del sector servicio, rubro restaurantes en la provincia de Leoncio Prado, periodo 2016. Así mismo este estudio nos servirá de base para realizar estudios similares.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes:**

Cancino, Cano y Hernández(2005), realizó la investigación titulada: “La Capacitación Como Eje Principal De Una Estrategia De Calidad Y Servicio Para Las Pequeñas Empresas Del Sector Restaurantero” . El diseño de la investigación fue no experimental, cualitativa y descriptivo, para el recojo de la información se escogió una muestra de 7 restaurantes-bar de México, Llegando a las siguientes conclusiones : Como conclusión de este trabajo de investigación, podemos señalar que a partir de la caracterización del entorno en el que se encuentran los restaurantes-bar, las transformaciones en el enfoque de la organización empresarial contemporánea y el reconocimiento unánime del papel de los recursos humanos en el desempeño de cualquier entidad, se propuso el desarrollo de la capacitación en la organización, la cual dispone de indicadores de fácil determinación, con lo que se obtiene la posibilidad de utilizarse como una herramienta de dirección. Hoy en día, los restaurantes, y en general cualquier tipo de organización, que aspiren a sobrevivir en este mercado global cada vez más exigente, tendrán que tener una comunicación permanente con sus clientes y con sus empleados para poder conocer las necesidades del mercado y retroalimentarse; la exigencia actual es abandonar los viejos paradigmas de gerencia y de poder, ya que la capacidad de aprender, por parte de cada una de las personas integrantes de dichas organizaciones, puede llegar a ser la única ventaja competitiva real. La aplicación de cuestionarios, y la investigación en general, nos ha permitido experimentar hechos que son muy útiles para nosotros, como futuros administradores; nos ha ofrecido la oportunidad de obtener vivencias en el terreno de los restaurantes-bar, nos ha permitido aprender.



Lima, J. (2011), realizó la investigación titulada: “ Plan De Capacitación Para El Personal De Planta De Producción, De Una Panadería Tradicional” Universidad de San Carlos de Guatemala , utilizó una metodología investigación cualitativa descriptiva y la muestra poblacional está conformado por 150 personas entre participantes (jefes, supervisores de área, coordinadores, auxiliares, inspectores, planificadores, de los diferentes departamentos) y capacitadores (instructores del programa de capacitación.) Llegando a las siguientes conclusiones: Se estableció un plan de capacitación anual para la planta de producción, debido al crecimiento que la empresa está presentando y cubrir las necesidades mostradas a fin de alcanzar los objetivos trazados de la organización. De acuerdo a la detección de necesidades de capacitación se aseguró cubrir todas las deficiencias mostradas en la evaluación de desempeño y perfiles de trabajo, para lograr el óptimo desempeño del personal. Dentro del plan de capacitación se tomó en cuenta orientar, profundizar, proporcionar conocimientos y desarrollar habilidades en los trabajadores, para que se especialicen y actualicen, debido a que es fundamental que la empresa siga creciendo integralmente. Al aplicar el plan de capacitación como una herramienta importante dentro de la organización, se logrará con eficiencia y rentabilidad alcanzar los objetivos empresariales. Encaminado hacia un mayor logro, cambios e innovaciones que finalmente llevaran a actividades que aseguren el cumplimiento de las metas propuestas. Esto impulsará el desarrollo y el crecimiento personal y empresarial de la empresa.

Torres, R.(2004), realizó la investigación titulada: “ El Impacto De La Capacitación En Los Ejecutivos De Atención A Clientes Del Call Center De Cablevisión”, haciendo uso de la metodología de investigación Descriptiva, con una muestra poblacional de

25 ejecutivos en el área de atención a clientes del Call Center de Cablevisión, llegando a las siguientes conclusiones: los ejecutivos estudiados en todos los casos disminuyeron el tiempo de llamada después de la capacitación, además de que al mismo tiempo se puede afirmar que siempre que las llamadas sean continuas su productividad aumentará debido a la relación 89 tiempo-llamada; esto es, al disminuir su tiempo en llamada más llamadas contestaran a lo largo del día. Por otra parte, se pudo observar que el tiempo en espera de los suscriptores para que fueran atendidos por un ejecutivo se redujo e inclusive hubo días en los que no tuvieron que esperar, esto originado por la disminución del tiempo en llamada de cada ejecutivo, es decir, al requerir menos tiempo para terminar la llamada éstas fluyeron más rápido. Además hubo días en los que el departamento de quejas y sugerencias no recibió ninguna carta por parte de los clientes expresando su molestia por el tiempo que tenían que esperar en línea para que fueran atendidos. También se pudo observar que los ejecutivos requirieron menos apoyo por parte del supervisor para atender su llamada e inclusive hubo días en que varios de ellos no la solicitaron. Por los tanto, podemos afirmar también, sin necesidad de aplicar un cuestionario para evaluar el proceso de capacitación que tuvo un impacto favorable en los ejecutivos e inclusive estamos seguros que en cuanto se aplique, la mayoría de las respuestas van a ser positivas ya que en la disminución de su tiempo en llamada quedo reflejado que los conocimientos proporcionados fueron asimilados en gran medida. Por otro lado, como pudimos observar, la capacitación es una herramienta de suma importancia no sólo para cablevisión sino para todas las empresas en 90 general ya que contribuye en gran medida a obtener mejores resultados, sin embargo, no se le ha dado aún la importancia que merece, esto debido, a que es vista más como un gasto que como una inversión, a

que se desconoce en gran medida los beneficios que podría proporcionar una adecuada capacitación a la organización, a la cultura del conformismo que tiene muy arraigado el mexicano, entre muchos otros aspectos que impiden que a la capacitación se le dé el lugar que merece. También es importante destacar que la necesidad de ofrecer capacitación al personal de la empresa no debe basarse solo en determinadas obligaciones legales, sino también debe justificarse por las necesidades y requerimientos de la organización; por lo tanto, los cursos de capacitación deben ser impartidos con calidad de tal forma que la mayoría de los conocimientos impartidos durante el curso sean asimilados, pero sabemos también que el éxito de la capacitación no sólo depende de la empresa sino también del compromiso e interés que muestre el trabajador, así que la tarea debe ser de ambas partes y poner su mayor esfuerzo y empeño para que se termine poco a poco con la percepción que se tiene del mexicano. Finalmente, la capacitación debe ser vista como un proceso en constante movimiento con tendencias hacia el crecimiento y desarrollo tanto del individuo como de la organización; esto es, la capacitación debe ser constante, no sólo debe proporcionarse al empleado al momento de su ingreso en la organización, sino que debe adecuarse a las necesidades que su trabajo requiera para que el trabajador esté siempre al día en conocimientos y habilidades del tal forma que vayan de la mano el desarrollo y crecimiento del individuo con el de la organización.

Trejo, A. (2000), realizó la investigación titulada: “La Capacitación de Micro y Pequeños Empresarios y el Programa de Decisiones Estratégicas”, utilizó una metodología de investigación Experimental, Cuantitativo y descriptivo, haciendo uso de una muestra poblacional de 22 empresarios de las MYPE de México. Llegando a

las siguientes conclusiones: Antes de presentarse el proyecto de capacitación, es necesario detectar las necesidades de capacitación, para este caso convino denotar las principales deficiencias o necesidades de los micro y pequeños empresarios, a quienes va dirigido el curso y que en su gran mayoría presentan en recursos como en la forma de administrar su negocio. Así mismo se debe indicar claramente el objetivo para llevar a cabo El Programa de Decisiones Estratégicas propone como objetivo principal el sensibilizar al empresario acerca de la necesidad de tomar decisiones estratégicas en los diversos ámbitos administrativos y áreas funcionales de la organización, como se puede observar en los resultados obtenidos más de la mitad de los empresarios consideran que el curso no fomenta la aplicación de un proceso de toma de decisiones. En cuanto a contenido de información de diversas áreas funcionales y se cuestionaba la necesidad de profundizar en esa área o tema administrativo, Los resultados arrojados permiten observar que el 80%, en promedio, de los empresarios considera conveniente que, se revise la el curso y se profundice en temas como: la Planeación, financieros, mercadológicos, de producción, contables y régimen fiscal, que resultan ser esenciales para el desarrollo de toda empresa u organismo. Otro aspecto trascendental que debe cumplir las personas que implementan un programa de capacitación es, dar seguimiento a los efectos originados por la impartición del curso. En este aspecto los empresarios coinciden en que Nacional Financiera realiza un seguimiento después de impartido el curso.

Arévalo, D. (2009), realizó la investigación titulada “Costos y rentabilidad de unidades artesanales (panadería). Universidad de San Carlos de Guatemala, Utilizo una metodología de investigación científica, la muestra comprendió en 628 boletas tomadas de X Censo Nacional de Población y V de Habitación 1994 y los Censos

Nacionales XI de Población y VI de Habitación 2002 y proyección 2007, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 4%. Llegando a las siguientes conclusiones: La población del área rural carece de infraestructura en servicios básicos como: alcantarillado, agua potable, recolección de desechos sólidos entre otros; lo que provoca que la población utilice drenajes a flor de tierra, se abastecen del vital líquido a través de ríos y pozos; habilitan basureros clandestinos, lo cual contamina el ambiente y provoca enfermedades a los habitantes del Municipio. Los niveles de pobreza del Municipio indican que el 43.2% representan a los pobres quienes obtienen ingresos inferiores al costo de la canasta básica y servicios; mientras que el 11% corresponde a la extrema pobreza, los que escasamente se abastecen de ciertos productos de la canasta básica, situación que se presenta por el escaso nivel de empleo, bajo nivel académico e ingresos per cápita insuficientes para satisfacer las necesidades básicas. La actividad artesanal es la que menos fuente de ingresos genera al Municipio; sin embargo, las pocas unidades familiares que se dedican a ella lo desarrollan con herramientas manuales y conocimientos técnicos de forma rutinaria, razón por la cual su proceso de producción ha crecido lentamente. Las variaciones generadas entre los datos según encuesta e imputados sobre los elementos del costo, se debe a que el pequeño artesano no costea la mano de obra, ni los costos indirectos variables como: las 110 cuotas patronales y prestaciones laborales; esto por la falta de conocimiento y registro contable, lo que repercute en la ganancia percibida. La producción artesanal de pan, a pesar de no realizarse con una tecnología más avanzada, si no en hornos tradicionales de leña, produce rentabilidad a los artesanos, aunque esto no representa un crecimiento económico que les permita modificar su estatus actual de vida.

Martínez, Vásquez y May (1985), realizó la Investigación titulada: “Capacitación en la Micro y Pequeña Empresa De La Delegación Iztapalapa”. La metodología de investigación es probabilístico y descriptivo, la muestra utilizada estaba conformada por 373 empresas de la zona de Iztapalapa en México. Llegando a las siguientes conclusiones: Con base en la investigación realizada en la Micro y Pequeña Empresa de la delegación Iztapalapa, concluimos que la mayoría de las empresas de esta zona, sí dan cursos de capacitación a sus trabajadores. Sin embargo, en algunas de éstas empresas, la capacitación está orientada a cubrir las necesidades de la empresa, ya capacitan por capacitar, dando platicas o cursos de conocimientos generales. Los cuales, no dejan de ser importantes, pero no cubren las necesidades reales de capacitación éstas empresas. Otro aspecto, observado a lo largo de la investigación, fue que en muchas de estas empresas, se sigue capacitando mediante sistema: tradicionales Por ejemplo, al personal de nuevo ingreso lo capacitar, sobre el mismo proceso de trabajo, para lo cual, recurren al trabajador con más experiencia o de más antigüedad en la empresa. Sin que ésta capacitación se lleve a cabo mediante una metodología adecuada. También notamos que en algunas empresas, solo capacitan para cumplir con el requisito legal que establece la LFT. Estos empresarios no están conscientes de que la capacitación debe estar orientada a cubrir las necesidades de la empresa, enfocada a que éstas sean más productivas y competitivas. Capacitar por capacitar representan un gasto que no tiene sentido. A pesar de lo señalado anteriormente, los empresa aceptan que la capacitación; permite; reducir costos, bajar precios, y en general ser más productivos y competitivos. También notamos que preparar los cursos que se imparten en estas empresas, consultan los programas y planes que promueve el Gobierno Federal, ya que consideran que éstos programas no

cubren las necesidades de la micro y pequeña empresa. Por eso, son las propias empresas quienes preparan sus cursos de acuerdo a sus necesidades. A pesar de todo, la tendencia de las empresas hacia la capacitación empieza a adquirir más importancia cada día.

Colchado, Y. (2014), realizó la investigación de tesis titulada: “Financiamiento En La Gestión Económica y Financiera de MYPE. Caso ROMISA E.I.R.L. – 2013”. La investigación fue cuantitativa - descriptiva, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de seis empleados de la empresa llegando a las siguientes conclusiones : El financiamiento es el mecanismo por medio del cual se puede obtener recursos necesarios, entonces queda demostrado que cuando se obtiene un financiamiento adecuado, esta va a influir positivamente en la gestión de la empresa tanto económica como financiera, es decir los recursos recibidos por la empresa van a permitir financiar las diversas operaciones que la empresa desea realizar, ello va a permitir que la empresa permanezca en el mercado y pueda expandirse, no solo en el mercado nacional sino también poder ofrecer sus productos en el mercado internacional, entonces se habla de grandes objetivos que la empresa puede alcanzar cuando toma una buena decisión en cuanto a un financiamiento y sobre todo si se utiliza correctamente para el mejoramiento de la empresa, para que esta crezca, ya que de lo contrario si no se aprovecha al máximo los recursos económicos obtenidos por la empresa o se hace una mala gestión de ello, la empresa decaerá y no logrará subsistir en el mercado. Por ende el financiamiento obtenido por la MYPE ROMISA E.I.R.L influyó en su gestión, ya que esta decidió requerir liquidez y asimismo decidió en que invertirlo, es así como tomo una buena decisión de invertir dichos recursos en su capital de trabajo, es decir

le permitió financiar los materiales que requiere para ofrecer sus productos terminados, ya que con ello busca obtener rentabilidad para garantizar su competitividad, su continuidad.

Mendo, C. (2014), realizó la investigación titulada “Características del Financiamiento y la Competitividad de las MYPE del Sector Comercio - Rubro Licorerías del distrito de COISHCO, periodo 2010 - 2011.” El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo, para el recojo de la información se escogió una muestra dirigida equivalente al 100 % de una población de 9 MYPE. Llegando a las siguientes conclusiones: Más de la mitad o mayoría de los propietarios y/o representantes legales de las MYPE estudiadas son adultos del sexo masculino con grado de instrucción secundaria que tienen de 41 años a más .Más de la mitad o mayoría de las MYPE estudiadas son legalmente formales y tienen de 0 a 10 años de actividad en el rubro, lo cual hace referencia a que las MYPE dejaron de lado la informalidad afianzándose y/o consolidándose a través del tiempo Más de la mitad o mayoría de las MYPE estudiadas iniciaron sus actividades con capital propio, quienes todas sin excepción a lo largo del tiempo necesitaron financiarse, por lo cual durante el periodo 2010 - 2011 se involucraron en el sistema crediticio y financiero formal, solicitando crédito a entidades bancarias (BCP – SCOTIABANK) pagando una tasa de interés promedio relativamente baja de entre 10 y 13 % e invirtiendo dicho crédito en capital de trabajo. Más de la mitad o mayoría MYPE estudiadas aseguran si saber reconocer la calidad del producto ofrecido. De la misma manera, consideran que durante el periodo 2010 - 2011 si mejoraron su servicio de atención al cliente, teniendo como consecuencia



positiva un incremento de clientes y finalmente lograr sobresalir ante su competencia en el rubro.

Ordoñez, M. (2015), realizó la investigación titulada: “Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro restaurantes turísticos del distrito De san Vicente - provincia de cañete, 2014”. En su investigación ha aplicado un método no experimental – descriptivo, con una muestra poblacional de 15 MYPE del sector servicios- rubro restaurantes turísticos del distrito De san Vicente - provincia de cañete. Llegando a las siguientes conclusiones: Respecto a los empresarios Poco más de  $\frac{2}{3}$  (73%) de los representantes legales o dueños de las MYPE encuestados son jóvenes. Es decir, su edad fluctúa entre 20 y 25 años. Poco menos de  $\frac{2}{3}$  (60%) de los representantes legales o dueños de las MYPE encuestadas son del sexo masculino. Menos de  $\frac{1}{3}$  (27%) de los representantes legales o dueños de las MYPE encuestadas tienen instrucción superior universitaria incompleta. Poco más de la mitad (53%) de los representantes legales o dueños de las MYPE encuestadas son casados. Alrededor de  $\frac{2}{3}$  (67%) de los representantes legales o dueños de las MYPE encuestadas son empresarios. Respecto a las características de las MYPE Poco más de  $\frac{2}{3}$  (73%) de las MYPE encuestadas se dedican al negocio restaurantes turísticos por más de tres años. La mayoría (93%) de las MYPE encuestadas son formales. Poco más de  $\frac{1}{3}$  (40%) de las MYPE encuestadas tienen más de tres trabajadores permanentes y poco menos de  $\frac{1}{3}$  (33%) no tienen ningún trabajador eventual. La totalidad (100%) de las MYPE encuestadas se formó para obtener ganancias. Respecto al financiamiento Poco más de la mitad (53%) de las MYPE encuestadas financian su actividad productiva con financiamiento de terceros, el resto (47%) lo hizo con

recursos financieros propios; es decir, autofinanció sus actividades productivas. Poco menos de 2/3 (62%) de las MYPE encuestadas que solicitaron créditos de terceros, obtuvo dichos créditos de entidades no bancarias (sistema no bancario). Alrededor de 2/3 (65%) de las MYPE encuestadas que solicitaron créditos de terceros lo hicieron de Cajas (municipales y rurales). La mitad (50%) de las MYPE encuestadas que solicitaron créditos de terceros dijo que el sistema no bancario fue el que les otorgó mayores facilidades en la obtención de sus créditos. Sin embargo, la otra mitad (50%) dijo que fue el sistema bancario. Para la mayoría (88%) de las MYPE encuestadas que solicitaron crédito de terceros, las instituciones bancarias que les otorgaron el crédito lo hicieron en los montos solicitados. La mitad (50%) de las MYPE encuestadas que solicitaron crédito de terceros, los créditos otorgados fueron de corto plazo y para la otra mitad (50%) fue de largo plazo. Finalmente, para poco menos de 2/3 (62%) de las MYPE encuestadas que solicitaron crédito de terceros, los créditos otorgados lo invirtieron en el mejoramiento de sus locales y poco más de 1/3 (38%) lo hizo en capital de trabajo. Respecto a la capacitación La mayoría (93%) de las MYPE encuestadas no recibieron capacitación antes del otorgamiento de los créditos financieros. La mayoría (93%) de las MYPE encuestadas no recibieron ningún curso de capacitación. Poco menos de 2/3 (60%) de las MYPE encuestadas dijo que sus trabajadores sí recibieron algún curso de capacitación. Poco menos de 2/3 (60%) de las MYPE encuestadas considera que la capacitación es una inversión para su empresa. Poco menos de 2/3 (60%) de las MYPE encuestadas considera que la capacitación es relevante para su empresa. Poco menos de 2/3 (60%) de las MYPE encuestadas se capacitó en prestaciones de mejor servicio al cliente.

Muños, E. (2012), realizó la investigación titulada “Caracterización del financiamiento, la capacitación de las MYPE del sector servicios – rubro restaurantes de la ciudad de Sullana periodo 2012”, utilizo una metodología de investigación descriptivo - no experimental, con una muestra poblacional de 10 empresas ubicadas en el Sector Servicios - rubro restaurantes en la Ciudad de Sullana. Llegando a las siguientes conclusiones: Las características de las MYPE están efectivamente relacionadas sin embargo, se desconocen las características del financiamiento por parte de los empresarios que dirigen este tipo de empresa según se observa en el análisis, ya que tienen un nivel intermedio de educación. Las MYPE no son atractivas para el sector financiero especialmente el bancario es debido a la aparente falta de respaldo patrimonial. Por otra parte los intermediarios bancarios como las Cajas Municipales aprecian que este sector empresarial tiene elevadas potencialidades para sus colocaciones y el apoyo crediticio de estas instituciones financieras es imprescindible para que las MYPE puedan prolongarse financieramente. La falta de capacitación de los trabajadores disminuye la calidad del servicio.

## **2.2. Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1. Financiamiento**

El financiamiento no es más que los recursos monetarios financieros necesarios para llevar a cabo una actividad económica, con la característica esencial que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. Puede ser contratado dentro y fuera del país a través de créditos, empréstitos, de obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de crédito o cualquier otro documento pagadero a plazo. Una buena administración financiera es un elemento vital para la planificación óptima de los recursos económicos en una empresa, y para poder hacer frente a todos los compromisos económicos presentes y futuros, ciertos e inciertos que le permitan a la empresa reducir sus riesgos e incrementar su rentabilidad. (CEPAL, 1992).

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

Es el conjunto de recursos monetarios financieros para llevar a cabo una actividad económica, con la característica de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamo que complementan los recursos propios. Además requiere una empresa para el desarrollo normal de operaciones. También fuentes internas o externas, a corto, mediano o largo plazo, que requiere para su operación normal y eficiente una empresa pública, privada, social o mixta o también es el cimiento sobre el cual descansan los recursos y activos de cualquier empresa (Medina, 2010).

**El financiamiento puede clasificarse de dos maneras:**

**Financiamiento Interno**

Es aquel que proviene de los recursos propios de la empresa, como: aportaciones de los socios o propietarios, la creación de reservas de pasivo y de capital, es decir, retención de utilidades, la diferencia en tiempo entre la recepción de materiales y mercancías compradas y la fecha de pago de las mismas.

**Financiamiento Externo**

Es aquel que se genera cuando no es posible seguir trabajando con recursos propios, es decir cuando los fondos generados por las operaciones normales más las aportaciones de los propietarios de la empresa, son insuficientes para hacer frente a desembolsos exigidos para mantener el curso normal de la empresa, es necesario recurrir a terceros como: préstamos bancarios, factoraje financiero, etc.

Una de las principales formas de obtener financiamiento es el crédito, que no es más que el dinero que se recibe para hacer frente a una necesidad financiera y el que la entidad se compromete a pagar en un plazo de tiempo, a un precio determinado (interés), con o sin pagos parciales, y ofreciendo garantías de satisfacción de la entidad financiera que le aseguren el cobro del mismo.

La respuesta a dónde obtener un crédito no es difícil pero sí muy amplia, pues existen diversas instituciones encargadas de otorgarlo, de ahí que existan dos tipos de crédito: el bancario y el no bancario, así como diversas fuentes de obtener financiamiento, las que se refieren a continuación.

**Fuentes y formas de financiamiento.**

La clasificación del financiamiento en función del tiempo se divide en dos:

**Largo plazo:**

Son aquellas obligaciones que se espera vengán en un período de tiempo superior a un año.

**Corto plazo:**

Son aquellas obligaciones que se espera que vengán en menos de un año, el cual es vital para sostener la mayor parte de los activos circulantes de la empresa, tales como: caja, cuentas por cobrar, inventarios, valores negociables.

**El Problema del Financiamiento**

El financiamiento constituye uno de los temas centrales en la discusión de los problemas que aquejan a las Micro y Pequeñas Empresas industriales en mayor medida que a las medianas, sin olvidarnos que lo productivo y lo financiero van indisolublemente unidos cuando se desarrolla la actividad empresarial. No es el único obstáculo que se les presenta, pero sí puede ser el detonante o variable que agrava los atrasos e ineficiencias de estas industrias; es por ello que la preocupación cotidiana de las empresas es la búsqueda de financiamiento que les permita desarrollarse, aprovechar las oportunidades que el mercado puede ofrecerles o las economías de escala que se pudieran presentar.( CEPAL, 1992).

**El Crédito y su Administración**

El crédito es una actividad económica y financiera que hace muchos años transita como un recurso en la gestión no sólo personal y familiar, sino también empresarial y nacional. Su desarrollo e importancia hace ver el crédito como una actividad común y corriente en el funcionamiento de la Economía y de las finanzas de los países, sin embargo, para manejarlo, además de conocimientos e información permanentemente actualizada, hay que asumir ciertas responsabilidades y cuidados, porque un mal

manejo del mismo o algún descuido, puede generar grandes problemas. (Red Financiera BAC - CREDOMATIC, 2008)

Todas o casi todas las personas hemos tenido, en algún momento de la vida, de manera directa o indirecta, alguna experiencia con el crédito, aunque la misma probablemente haya sido una experiencia regular, continua o frecuente para muchas personas y empresas. Esta circunstancia o familiaridad hace que el concepto sea comprendido fácilmente, aunque quizás no el uso o manejo adecuado, ya que para este se requieren otras habilidades y valores más que el solo conocimiento. Digamos, entonces, que el crédito “es en general, la promesa de pagar en una fecha posterior los bienes o servicios comprados en la fecha de un aquí y ahora.” En otros términos, como lo señala el DRAE (Diccionario de la Real Academia Española), crédito es la cantidad de dinero o cosa equivalente que alguien debe a una persona o entidad y que el acreedor tiene derecho de exigir y cobrar. Cuánto menor sea la tasa de interés, es mucho mejor para la persona o empresa que toma el crédito, y cuanto antes se complete la evolución, menor será el monto total de intereses que se debe pagar.

### **Importancia del Crédito**

El crédito tiene muchos beneficios potenciales si se utiliza responsablemente. Esa es la clave. A continuación algunos ejemplos ilustrativos del uso responsable del crédito: Acceso a efectivo en una emergencia. Pagar una grúa si su carro se descompona, una visita al hospital.

Capacitación profesional. Puede usar el crédito para pagar clases o entrenamiento que le ayudarán a obtener un mejor trabajo o un ascenso en su trabajo actual.

Compras grandes pero necesarias. El crédito le permite adueñarse o beneficiarse del uso de compras grandes ahora, como un carro o una casa. De otra manera puede ser

que la persona tarde mucho en ahorrar suficiente dinero para comprarse su casa si no hay de por medio un préstamo o, como más apropiadamente se le llama: un crédito.

Facilidad de utilizarlo ahora. Tal vez la persona quiera comprar algo antes de que tenga el dinero para pagarlo. Tendrá que pagar algo extra para poder comprarlo de inmediato, ¡acuérdesse usted del interés! Puede ser que quiera comprar algo ahora porque tiene descuento. ¡Asegúrese de que el dinero que se va a ahorrar con esta compra sea MÁS del interés que tendría que pagar por usar su tarjeta de crédito!

Seguridad y conveniencia. Al cargar una compra a la tarjeta de crédito la persona evita llevar grandes cantidades de dinero con ella, evitando que se le pierda o le roben.

Cuando se está viajando, se facilitan los gastos grandes como cuartos de hotel, pasajes de avión y renta de un vehículo. Si le gusta comprar cosas por medio del teléfono o por Internet, necesitará una tarjeta de crédito para hacer la compra. (Red Financiera BAC - CREDOMATIC, 2008)

### **Distintos Tipos de Crédito**

Según la garantía solicitada, hay dos tipos de crédito: el de deuda asegurada y el de deuda sin garantía.

**La Deuda Asegurada** (garantía prendaria o garantía hipotecaria) es un préstamo que el acreedor (banco o institución financiera) concede con artículos del mismo valor o más, como recompensa, si no se completan el pago, por ejemplo una casa o un carro. Generalmente, las hipotecas tienen deuda asegurada, si usted no hace los pagos con tiempo o no termina de pagar el préstamo, el prestamista (banco o institución financiera) puede tomar posesión de la casa.



**Deuda sin Garantía** (garantía fiduciaria) es cualquier forma de pedir préstamos sin aseguramiento. Con una deuda sin garantía, como una tarjeta de crédito, usted obtiene mercancía o servicios en crédito con la promesa de pagar por completo el préstamo.

De acuerdo con el uso de la deuda se pueden clasificar también en tres tipos: deudas de inversión, deudas de conveniencia y deudas de consumidor.

Una deuda de inversión ocurre cuando se pide dinero prestado para pagar algo que aumentará en valor, como una casa. Los precios de las casas casi siempre aumentan con el tiempo. Puede ser que venda la casa por más de lo que pagó por ella.

Otros ejemplos de deudas de inversión son: préstamos para la universidad o para capacitación profesional y préstamos para hacer mejoras a la casa. Los préstamos para la universidad o capacitación son maneras de invertir en usted. Casi siempre le pagarán más en su trabajo si tiene más educación. Las mejoras de su casa aumentan el valor de la vivienda, así que podrá venderla a un precio mayor después. La deuda de inversión es el mejor tipo de deuda.

Una deuda de conveniencia se da cuando se usa el crédito para pagar un gasto grande durante un tiempo. Un préstamo para comprar un auto es un ejemplo de una deuda de conveniencia. En vez de pagar por el vehículo de inmediato, paga un poco cada mes. Tiene que pagar interés por esta conveniencia. Otro ejemplo, es usar una tarjeta de crédito para pagar por emergencias como gastos médicos o reparaciones en su coche. Si tiene cuidado, una deuda de conveniencia le puede ayudar a manejar su dinero.

Una deuda de consumidor ocurre cuando se usa crédito para pagar gastos diarios que no producen beneficios durante mucho tiempo. Ejemplos de deudas de consumidor incluyen pagar con tarjeta de crédito en el supermercado o al ir al cine. Parece recomendable tratar de evitar este tipo de deuda, a menos que pague su tarjeta de

crédito por completo a tiempo cada mes. (Red Financiera BAC - CREDOMATIC, 2008)

### **Importancia de un Historial de Crédito**

Mantener un adecuado historial de crédito es lo más conveniente como persona natural o jurídica. La base del crédito, como su nombre lo indica, es la credibilidad. Sin ésta, no existe el crédito. Por eso es tan importante la forma en que cada persona o empresa maneja su crédito.

Un informe o historial de crédito contiene información personal como su dirección y empleador, un registro de sus solicitudes recientes de crédito y cualquier registro público tal como bancarrota o gravamen por impuestos. También, contiene información acerca de las cuentas de crédito que abrió, el límite de crédito de una línea de crédito rotativo, o la cantidad total de un préstamo, si efectuó pagos mensuales a tiempo, y si no se pagó alguna porción de dinero que pidió prestado.

Pagos morosos o saldos pendientes elevados relativos a sus límites de crédito totales, son señales de advertencia de que quizás usted no sea el mejor riesgo de crédito para un prestamista, bancos o instituciones financieras que revisan informes de crédito. Eso significa que se le podrá negar un nuevo crédito, o tendrá que pagar tasas de interés más elevadas por el dinero que pida prestado, para contrarrestar el riesgo adicional. Utilizar el crédito responsablemente ayuda a mejorar su historial de crédito, o el registro de cómo utiliza el crédito que tiene. Ya que otorgar crédito se basa en la confianza, y específicamente en la creencia del prestamista de que la persona pagará el dinero prestado, los prestamistas asumen cierto riesgo cuando le ofrecen una tarjeta de crédito, un préstamo o una hipoteca. Para reducir el riesgo, los prestamistas analizan su comportamiento pasado respecto a pedir prestado utilizando un informe de crédito,

o un documento que describe su historial de crédito. (Red Financiera BAC - CREDOMATIC, 2008).

### **Intermediarios Financieros**

El papel de los intermediarios financieros asume una gran importancia en el Sistema Financiero, ya que prestan un conjunto de servicios que pueden resumirse en: Reducen el riesgo de los pasivos que emiten (activos para sus clientes), mediante la constitución de una cartera de activos muy diversificada.

Realizan una adecuación de las necesidades entre prestamistas y prestatarios en cuanto a cantidades y plazos.

Gestionan el mecanismo de pagos del sistema económico, ya que los títulos que dan derecho a ciertos pasivos (cheques sobre cuentas corrientes) son aceptados como medios de pago.”

Entre los intermediarios financieros, asimismo, se encuentran también los agentes especialistas que “ponen en contacto a las familias que tienen recursos, con aquellas empresas que necesitan dichos recursos. Hay que equilibrar la voluntad de invertir con la necesidad que tienen las empresas.

Buscan a esas unidades de Gasto con Superávit el lugar que se adecue a su voluntad de inversión. Todo ello es costoso, por tanto, recibirán una serie de comisiones. Los recursos que salen de la unidad de Gasto con Superávit llegan en la misma cantidad a la unidad de Gasto con Déficit. Los Agentes Especialistas tan sólo cobran una serie de comisiones, pero sin tocar los recursos, ni los títulos financieros.”<sup>170</sup> Desde el punto de vista funcional, se puede señalar que los intermediarios financieros propiamente dichos “son empresas cuyo negocio principal es proporcionar a los clientes ciertos productos y servicios financieros que no se puedan obtener de manera más eficiente

mediante transacción directa en los mercados de valores. Entre los tipos de intermediarios están los bancos, compañías de inversión y compañías de seguros. Sus productos incluyen cuentas de cheques, préstamos, hipotecas, fondos de inversión y una amplia gama de contratos de seguros. Quizás el ejemplo más sencillo de un intermediario financiero es un fondo de inversión que combina los recursos financieros de muchos inversionistas pequeños e invierte su dinero en valores. El fondo de inversión tiene economías de escala sustanciales en el registro de operaciones y en la ejecución de compraventa de valores y, por consiguiente, ofrece a sus clientes una manera más eficiente para invertir en valores que la compra y venta de valores en los mercados.” Como se puede advertir, los intermediarios financieros pueden agruparse en dos:

**Los bancarios**, que tienen la función de mediación y pueden generar recursos financieros aceptados como medios de pago. En este grupo se encuentran los bancos (públicos, privados), las cajas de ahorros, las cooperativas, principalmente.

**Los no bancarios**, que no pueden emitir recursos pero realizan intermediación financiera. En este grupo se encuentran la seguridad social, las aseguradoras y otras instituciones de este tipo. (Red Financiera BAC - CREDOMATIC, 2008)

### **2.2.2. Capacitación**

La función de capacitación es una técnica de formación, que se le brinda a una persona o individuo para que desarrolle sus conocimientos, habilidades y actitudes, de manera más eficaz a fin de mejorar su rendimiento presente o futuro. (Vizcarra 2009).

Las actividades de capacitación no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. Ya que capacitar a los empleados

consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo. Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias. (Álvarez, Rodríguez, Guevara & Márquez, 2009).

La capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. (Frigo, E., 2011).

Por ese motivo concretamente dice, que la capacitación:

Busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, En función de las necesidades de la empresa, En un proceso estructurado con metas bien definidas.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente, por ello estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño.

Así mismo dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada para ocupar las funciones que requiera la empresa. Debido a que el cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas. Frigo, también nos recuerda que una de las principales responsabilidades de la supervisión es adelantarse a los cambios previendo demandas futuras de capacitación, y hacerlo según las aptitudes y el potencial de cada persona.

Algunas definiciones que comparten E. Gore y A. Pain con respecto a capacitación es que: “la capacitación consiste en la utilización de herramientas y procesos

educativos en diferentes contextos organizacionales”; es decir “disponer de un conjunto de herramientas en función de un contexto organizacional constituye el núcleo de la formación laboral”. (Dewey, 2008)

La capacitación es “un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades, Cualquier tarea ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos”. (Chiavenato ,2000).

Mientras que Aquino Roberto y Edie establecen en este sentido que la capacitación puede entenderse como “un proceso de adquisición, de desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes para responder adecuadamente a las tareas y responsabilidad de un puesto, un tiempo y espacio determinados y poder también ser promovidos a otros de igual o mayor responsabilidad dentro de la empresa.” (Dewey, 2008).

### **Marco legal de la capacitación de las MYPE en el Perú.**

Según la Ley N.º 28015, el Estado a través del Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (CODEMYPE), y de sus programas y proyectos, debe promover la oferta y demanda de servicios de capacitación y asistencia técnica establecidas en el plan y programas estratégicos de promoción y formalización para la competitividad y desarrollo de la MYPE. Asimismo, el Estado debe apoyar e incentivar la iniciativa privada que ejecuta las acciones mencionadas.

Además, entre los instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad de la MYPE se consideran: el acceso a los servicios de desarrollo empresarial; a los servicios financieros; a los mercados; y la inversión en investigación, desarrollo e innovación tecnológica.

No obstante, dicha ley solo dedica tres artículos a este tema, a pesar de que los servicios de desarrollo empresarial son considerados uno de los pilares para el desarrollo de la MYPE. Con referencia a la capacitación, se indica que el MTPE, debe coordinar con el Ministerio de Educación para el reconocimiento de las entidades especializadas en formación y capacitación laboral como entidades educativas. (Sistema Nacional de Capacitación, 2011).

#### **Programa de Capacitación.**

Mediante la Ley N° 29498, Ley de promoción a la inversión en capital humano, se establece que las sumas destinadas a la capacitación del personal establecidos en el inciso II) del artículo 37° de la LIR, se deducirá como gasto hasta por un monto equivalente al 5% de los gastos deducibles en el ejercicio. A su vez, la norma exige la acreditación de este gasto a través de la documentación sustentatoria correspondiente. Para implementar esta exigencia se ha emitido la Resolución Ministerial N° 338-2010-TR (31.12.2010) estableciendo que el Programa de Capacitación se presentara mediante del empleo de un sistema virtual puesto a disposición de los usuarios en el portal institucional del ministerio del trabajo durante el mes de enero del año siguiente a su ejecución. La presente norma precisa que la presentación del referido Programa de Capacitación constituye una obligación administrativa formal y no un requisito constitutivo para el goce de la deducción;

así las cosas, se establece que su incumplimiento no constituye una infracción tributaria. (Bustamante, 2012).

### **Capital Humano**

Según las Investigaciones, en estos tiempos de la llamada época del conocimiento, el principal recurso intangible estratégico de las empresas, es por excelencia, el capital humano. La calidad o productividad de las personas relacionadas a la calidad del capital humano, es por hoy, uno de los activos más valiosos con que cuentan las empresas y las organizaciones en la determinación de su competitividad internacional. El capital humano es la que potencia y optimiza la gestión del diseño, creación, proceso de producción, distribución, posicionamiento de los bienes y servicios en las empresas, además de que es el que organiza, planifica, traza los objetivos y metas de las empresas (Escolano y Belso, 2003).

Una mayor dotación de capital humano incrementa la capacidad productiva de los individuos, y mediante ella contribuye a elevar la competitividad de las empresas.

El capital humano es el stock de conocimientos y habilidades que posee una persona y que conduce a una mayor productividad laboral; por ende, el capital humano no es la persona física per se, sino es un activo intangible que está localizado en ella. (León, 2010).

### **Campos donde se debe aplicar la Capacitación:**

Los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las cuatro áreas siguientes:

#### **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.

**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.

**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.

**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.

Por ello en cualquiera de los casos, debe planificarse adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las actividades, de modo de obtener un máximo alineamiento. (Frigo, E. ,2011).

**Beneficios de la capacitación:**

Los beneficios de la capacitación son tantos para las organizaciones como para los trabajadores, y los detalla de la siguiente manera:

**Beneficios de la capacitación para las organizaciones:** entre los beneficios que tiene la empresa con la capacitación se pueden enumerar los siguientes:

Crear mejor imagen de la empresa

Mejora la relación jefe subordinado

Eleva la moral de la fuerza de trabajo

Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo.

**Beneficios de la capacitación para los trabajadores:** entre los beneficios que obtienen los colaboradores con la capacitación están:

Elimina los temores de incompetencia

Sube el nivel de satisfacción con el puesto

Desarrolla un sentido de progreso. (Zapata, M., 2011).

La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados; también permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado; además disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente. Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena. Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este

sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados hipercompetitivos que llegaron para quedarse. (Frigo, E., 2011).

La capacitación no debe verse simplemente como una obligación que hay que cumplir porque lo manda la ley. La capacitación es una inversión que trae beneficios a la persona y a la empresa. A continuación menciona algunos beneficios para la empresa:

Ayuda a prevenir riesgos de trabajo.

Produce actitudes más positivas.

Aumenta la rentabilidad de la empresa.

Eleva la moral del personal.

Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño.

Crea una mejor imagen de la empresa.

Facilita que el personal se identifique con la empresa.

Mejora la relación jefe-subordinados.

Facilita la comprensión de las políticas de la empresa.

Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.

Ayuda a solucionar problemas.

Facilita la promoción de los empleados.

Incrementa la productividad y calidad del trabajo.

Promueve la comunicación en la organización. (Rodríguez, L. 2010)

### **Importancia de la capacitación:**

¿Invertir en el recurso humano?, ¿para qué? son preguntas latentes e invalorables todavía de parte de la población y de algún sector empresarial, porque piensan en la utilidad y no en la productividad, por ello es bueno hacerles recordar que la

“educación” no es otra cosa que una inversión. Cuando un hogar matricula a sus hijos en el colegio, no está realizando un gasto sino que está invirtiendo para que, años después, sus niños de hoy sean hombres libres y útiles a la sociedad del mundo. (Ayala, S., 2004). (Alvares &Guevara, 2009).

Por eso el autor antes citado dice que en las empresas sucede igual; la gran motivadora es la Capacitación. El colaborador que recibe capacitación siente que la empresa lo estima y, por lo tanto, le está asignando un salario espiritual y considera que están invirtiendo en su talento para mejorar su rendimiento, la calidad de su trabajo, elevar su productividad y, consecuentemente, piensa que puede estar próximo a un ascenso.

Además también nos recuerda que si bien es cierto que el aumento del salario económico es importante para mejorar la calidad de vida, también es cierto que, pasado cierto período, la nueva remuneración se diluye en satisfacer ciertas necesidades y, nuevamente, se requiere nuevo aumento; en cambio, el salario espiritual permite mejorar la calidad humana del hombre, coadyuva a la felicidad de su hogar. Este colaborador será el principal publicista de la empresa por que se sentirá orgulloso de ser su servidor y artífice de su engrandecimiento. Y por eso el desarrollo de los recursos humanos es central ante el reto tan importante que las empresas enfrentan en este mundo globalizado y competitivo. (Ayala, S., 2004).

Para Villarreal, L. (2008), la importancia de la capacitación tiene incidencia en varios aspectos como:

**Productividad:** Las actividades de capacitación no solo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. Ya que capacitar a los empleados consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que

requieren para lograr un desempeño óptimo. Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias.

**Calidad:** Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados, también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos, cuando tienen los conocimientos y habilidades labores necesarios, son menos propensos a cometer errores costosos en el trabajo.

**Planeación de los Recursos Humanos:** Las necesidades futuras de personal dependerán en gran medida de la capacitación y desarrollo del empleado.

**Salud y seguridad:** Una adecuada capacitación ayuda a prevenir accidentes industriales, mientras que en un ambiente laboral seguro puede conducir actividades más estables por parte del empleado.

**Dimensión psicológica:** La capacitación genera un cambio de actitud, tanto para sus relaciones personales como laborales, además, mejora su grado de motivación, de seguridad en sí mismo, el nivel de autoestima, etc.

**Desarrollo personal:** No todos los beneficios de capacitación se reflejan en la misma empresa. En el ámbito personal los empleados también se benefician de los programas de desarrollo administrativo, les dan a los participantes una gama más amplia de conocimientos, mayor sensación de competencia y un sentido de conciencia; un repertorio más grande de habilidades y otras consideraciones son indicativas del mayor desarrollo personal.

**Prevención de la obsolescencia:** La capacitación continua es necesaria para mantener actualizados a los trabajadores de los avances en sus campos laborales respectivos, en

este sentido la obsolescencia puede controlarse mediante una atención constante al pronóstico de las necesidades de recursos humanos, el control de cambios tecnológicos y la adaptación de los individuos a las oportunidades, así como los riesgos del cambio tecnológico. Las capacidades individuales están siendo transformadas en capacidades de la organización. Los gerentes profesionales de Recursos Humanos deberán desarrollar constantemente las capacidades necesarias para el éxito. Por lo tanto, es necesario redefinir las capacidades de la organización, que podríamos denominar "ADN de la competitividad", para dar sustento a integrar las capacidades individuales.

**Supervivencia:** La capacitación bien administrada, influye en la eficiencia de las organizaciones, porque se representa de manera directa en los subsistemas, (tecnología, administrativo, y el social humano).

Debido a que la preocupación fundamental de cualquier empresario es el crecimiento y la consolidación de su negocio o, por lo menos su supervivencia.

### **Objetivos de la Capacitación:**

Los principales objetivos de la capacitación y desarrollo humano son: Preparar a los colaboradores para la ejecución de las diversas tareas y responsabilidades de la organización. Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal, no sólo en sus cargos actuales sino también para otras funciones para las cuales el colaborador puede ser considerado. Cambiar la actitud de los colaboradores, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más propicio y armoniosos entre los colaboradores, aumentar su motivación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia. (Carribero, A., 2008)

Para establecer objetivos de la capacitación concretos y medibles es la base que debe resultar de la determinación de las necesidades de capacitación, como:

Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo. Proporcionar oportunidades para el desarrollo personal continuo, no solo en su cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona. Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia. Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de actitudes conocimiento, habilidades y para un mejor desempeño de su trabajo. Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados. Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología. Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa. (Villarreal, L., 2008)

### **Necesidades de la capacitación:**

La determinación de necesidades de capacitación es la parte medular del proceso capacitador que permite conocer las deficiencias existentes en una empresa a fin de establecerlos objetivos y acciones a considerar en el plan. Síntomas posibles que puedan indicar o sugerir una necesidad de capacitación son:

Baja producción, normas de rendimiento, utilización de máquinas y equipos. Aumento en la tasa de accidentes, rotación de personal, ausentismo, desperdicio. Aumento en demoras, disputas, quejas de clientes, problemas de reclutamiento.

Tiempo demasiado prolongado para ejecutar los trabajos o para la utilización de máquinas y equipo. La capacitación que surja de los problemas anteriores se reconoce

como capacitación reactiva, ya que proviene de hechos y dificultades presentes. Las características del diagnóstico de la empresa permiten flexibilidad en su aplicación, ya que se puede realizar como una revisión periódica, semestral o anual buscando siempre la calidad y confiabilidad de los resultados, los cuales dependerán sustancialmente de la veracidad de la información. (Zapata, M., 2011).

Por ello, para el autor antes citado, los factores que provocan necesidades de capacitación son: Expansión de la empresa o ingreso de nuevo empleados. Trabajadores transferidos o ascendidos Implantación o modificación de métodos y procesos de trabajo actualización de tecnología, equipos, instalaciones y materiales de la empresa Producción y comercialización de nuevos productos o servicios. Así mismo dice que los cambios que efectúe la empresa provocarán futuras necesidades de capacitación, a ésta se le reconoce como capacitación proactiva, ya que se adelanta a los problemas y trata de prever resultados que fortalecerán a la organización.

Sin embargo, independientemente del tipo de necesidad, momento y situación que la genera, los beneficios y resultados a obtener son, entre otros:

Localización de necesidades reales a satisfacer.

Determinación de perfiles de puesto y/o actualización de los mismos.

Identificación clara del universo a capacitar, número de trabajadores, áreas y puestos.

Definición de objetivos y metas concretas factibles de alcanzar.

Estructuración de un programa de trabajo con tareas definida

Determinación de los recursos que serán necesarios para la realización de las acciones que se programen. (Zapata, M., 2011).

Afirma que contar con personal bien preparado en lo técnico y alineado en lo actitudinal, es parte de la clave del éxito de las empresas. En un mundo ideal, las



organizaciones podrían ser capaces de contratar personas que ya contaran con las destrezas exactas necesarias para su negocio. Pero en un mercado laboral tan competitivo como el actual, la demanda de trabajadores calificados supera con creces la oferta.

Es por ello el autor afirma que es aquí donde debe comenzar a intervenir la capacitación empresarial, no solo como herramienta de desarrollo de los empleados que necesitan calificación profesional o técnica, sino como inversión para que las personas puedan acompañar el futuro de la compañía. Así mismo si avanzamos sobre lo que necesita una organización para su futuro, resulta necesario hacer un paréntesis para presentar dos escenarios en los que se desenvuelven las empresas:

**Escenario 1:** en algunas organizaciones la carrera dentro de la empresa está planificada. Desde el ingreso, y de acuerdo al puesto, cada persona puede saber hasta dónde puede llegar y en qué tiempos.

**Escenario 2:** en gran parte de las empresas cada año los gerentes, directores o jefes, a solicitud de la Gerencia de Recursos Humanos, deciden cuáles serán las necesidades de capacitación para el período siguiente. La información de las evaluaciones de desempeño les da la pauta de cuáles son las fortalezas y debilidades de la gente de su equipo y, por lo tanto, en qué temas debe capacitarse. (Levy, V. , 2011).

Además Levy, V. menciona que si nos pusiéramos a buscar como en el juego de las diferencias qué distingue a estos dos escenarios, lo primero que rápidamente encontraríamos es que mientras en las primeras empresas existe un plan estratégico, en gran parte de las empresas cada líder ejecuta su plan sobre la base de lo que se requiere para el área en la que trabaja. (Levy, V. , 2011).

Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son: Evaluación de desempeño, Observación, Cuestionarios, Solicitud de supervisores y gerentes, Entrevistas con supervisores y gerentes, Reuniones Inter departamentales, Examen de empleados, Modificación de trabajo ,Entrevista de salida, Análisis de cargos. (Helberth, L. ,2006).

Además también nos dice que de estos medios, existen algunos indicadores de necesidades de capacitación. Estos indicadores sirven para identificar eventos que provocarán futuras necesidades de capacitación por ejemplo: modernización de maquinarias y equipos; producción y comercialización de nuevos productos o servicios; expansión de la empresa y admisión de nuevos empleados; reducción del número de empleados y el otro indicador son los problemas comunes de necesidades de entrenamiento ya existentes son por ejemplo: calidad inadecuada de la producción; baja productividad; relaciones deficientes entre el personal; número excesivo de quejas.

#### **Indicadores de capacitación:**

Existen algunos indicadores de necesidades de capacitación. Estos indicadores sirven para identificar eventos que provocaran futuras necesidades de capacitación (indicadores a priori) o problemas comunes de necesidades de entrenamiento ya existentes (indicadores a posteriori). (Villarreal, L. ,2008).

#### **Indicadores a priori:**

Son los eventos que, si ocurrieran, proporcionarían necesidades futuras de capacitación fácilmente previsibles. Los indicadores a priori son:

Expansión de la empresa y admisión de nuevos empleados, Reducción del número de empleado, Cambio de métodos y procesos de trabajo, Sustituciones o movimiento de

personal, Faltas, licencias y vacaciones del personal, Expansión de los servicios, Modernización de maquinarias y equipos, Producción y comercialización de nuevos productos o servicios.

**Indicadores a posteriori:**

Son los problemas provocados por las necesidades de capacitación no atendidas. Estos problemas por lo general, están relacionados con la producción o con el personal y sirven como diagnóstico de capacitación.

**Problemas de producción:**

Calidad inadecuada de la producción, baja productividad, averías frecuentes en equipos e instalaciones, comunicaciones defectuosas, prolongado tiempo de aprendizaje e integración en el campo, gastos excesivos en el mantenimiento de máquinas y equipos exceso de errores y desperdicios, elevado número de accidentes.

**Problemas de personal:**

Relaciones deficientes entre el personal, número excesivo de quejas, poco o ningún interés por el trabajo, falta de cooperación, faltas y sustituciones en demasía, errores en la ejecución de órdenes, dificultades en la obtención de buenos elementos.

El autor antes citado considera que este análisis efectuado mostrará a quienes presentan necesidades de capacitación por falta de conocimientos, es decir si el problema se identifica como un no puedo, a causa de empleados que no conocen como desarrollar su trabajo sus normas, obstáculos en el sistema como falta de sistemas y suministros, esto se refleja en la mala selección y posterior contratación de personal que no posee aptitudes y la capacitación adecuada. Pero, también surgirán, quienes, estando en condiciones de hacerlo (contando con los conocimientos

habilidades y actitudes) no lo hacen, es decir si el problema se identifica como un no quiero se debe ver que el trabajo sería bien realizado tan solo con el deseo del trabajador de hacerlo así, aquí se puede aplicar el cambio de sistema de recompensa (incentivos). (Villarreal, L. ,2008).

### **Tipos de capacitación:**

La capacitación se suele dividir en tres grandes grupos:

**Capacitación para el trabajo:** Va dirigida al trabajador 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. Se divide a su vez en:

**Capacitación de pre ingreso.** Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.

**Capacitación de inducción.** Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.

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

**Capacitación en el trabajo:** Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona. (Rodríguez, L. 2010).

Mientras que existen otros tipos de capacitación, los que se dan por su formalidad y por su naturaleza:

**Por su formalidad:**

**Capacitación Informal:** Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos, muchas de las funciones de un contador incluyen algún tipo de capacitación. Una retroalimentación constructiva puede mejorar el desempeño de un colaborador de una manera más efectiva que la capacitación formal.

**Capacitación Formal:** Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc. (Nizama, G. 2011).

**Por su naturaleza**

**Capacitación de Orientación:** para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes.

**Capacitación Vestibular:** Es un sistema simulado, en el trabajo mismo. (Nizama, G. 2011).

**Niveles de capacitación:**

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

**Nivel Básico:** Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la Empresa. Que tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.

**Nivel Intermedio:** Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.

**Nivel Avanzado:** Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la Empresa. (Ayala, S., 2004).

**Modalidades de la capacitación:**

Así mismo los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

**Formación:** Su propósito es impartir conocimiento básico orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.

**Actualización:** Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico - tecnológicos en una determinada actividad.

**Especialización:** Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.

**Perfeccionamiento:** Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.

**Complementación:** Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige. (Ayala, S. , 2004).

### **2.2.3. Rentabilidad**

La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori. (Sánchez, 2000).

La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales

utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori. (Sánchez, J., 2012).

### **Análisis de la rentabilidad:**

La importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica. Así la base del análisis económico-financiero se encuentra en la cuantificación del binomio rentabilidad riesgo, que se presenta desde una triple funcionalidad: Análisis de la rentabilidad, análisis de la solvencia, análisis de la estructura financiera de la empresa.

Análisis de la solvencia, entendida como la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones financieras (devolución de principal y gastos financieros), consecuencia del endeudamiento, a su vencimiento.

Análisis de la estructura financiera de la empresa con la finalidad de comprobar su adecuación para mantener un desarrollo estable de la misma.

Es decir, los límites económicos de toda actividad empresarial son la rentabilidad y la seguridad, normalmente objetivos contrapuestos, ya que la rentabilidad, en cierto modo, es la retribución al riesgo y, consecuentemente, la inversión más segura no suele coincidir con la más rentable. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que,



por otra parte, el fin de solvencia o estabilidad de la empresa está íntimamente ligado al de rentabilidad, en el sentido de que la rentabilidad es un condicionante decisivo de la solvencia, pues la obtención de rentabilidad es un requisito necesario para la continuidad de la empresa. (Sánchez, J., 2012)

### **Tipos de Rentabilidad**

Por otro lado, **Sánchez J. (2012)**, Existen dos tipos de rentabilidad:

#### **La Rentabilidad Económica**

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

$$\text{R.E.} = \frac{\text{Resultado antes de intereses e impuestos}}{\text{Activo total a su estado medio}}$$

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

## **La Rentabilidad Financiera**

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

$$\text{R.F.} = \frac{\text{Resultado Neto}}{\text{Fondos Propios a su estado medio}}$$

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

## **Razones de Rentabilidad**

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

### **Rentabilidad sobre Ingresos**

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

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

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

### **Rentabilidad sobre Activos**

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

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

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

### **Rentabilidad sobre Patrimonio**

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

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

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

**Importancia:**

Las empresas tienen que obtener una rentabilidad adecuada que permita financiar sus operaciones de corto, mediano y largo plazo, así como recompensar a sus accionistas y porque no a sus empleados. La rentabilidad se ve afectada por decisiones que tomemos tanto en la parte comercial (generación de ingresos) como en la parte más operativa (generación de costos). Por lo tanto tener un modelo o un sistema de información de la rentabilidad pasa por ser una obligación para cualquier empresa.

Además según el autor antes citado también cree que un modelo adecuado de rentabilidad debe contestar preguntas relacionadas a los productos con los cuales ganamos o perdemos dinero (¿es un tema de precio? ¿De volumen?; a los canales que mejor desempeño tienen (y no únicamente por una eficiencia transaccional); y a los clientes con los cuales hacemos el 80% de la utilidad (¿tienen un nivel de atención adecuado? ¿Hay una propuesta de valor acorde a la utilidad que nos dejan?).

Un modelo adecuado de rentabilidad tiene además que darnos luces acerca de por dónde vienen los desempeños superiores y los problemas (¿le dedicamos muchos recursos al producto? ¿Los procesos para determinados canales no son lo eficientes que deberían?). (Arozena, A., 2010).

**Objetivos de la Rentabilidad:**

Dentro de los objetivos de la rentabilidad sobresalen:

Dar algunos lineamientos que ayuden a comprender mejor el concepto de rentabilidad y su uso en la vida corporativa y A partir de lo comprendido en el primer punto, discutir algunas acciones que pueden ayudar a mejorar la rentabilidad empresarial. (Preve, L. ,2008).

### **Indicadores de la Rentabilidad:**

Los indicadores de rentabilidad son aquellos índices financieros que sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa, para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir ventas en utilidades. Los indicadores más utilizados son: margen bruto, margen operacional, margen neto y rendimiento de patrimonio. Así mismo aclara que estos indicadores combinan variables económico financieras para brindar una medida de rentabilidad de una empresa. Correctamente utilizados, serán los más indicados para calcular la rentabilidad efectiva de tu empresa. Toma nota:

Margen neto de utilidad: Es la relación entre la utilidad neta y las ventas totales (ingresos operacionales). Es la primera fuente de rentabilidad en los negocios y de ella depende la rentabilidad sobre los activos y sobre el patrimonio. Este índice mide el rendimiento de ingresos operacionales.

Margen bruto de utilidad: Es la relación entre la utilidad bruta y las ventas totales (ingresos operacionales) Es el porcentaje que queda de los ingresos operacionales una vez se ha descontado el costo de venta. Entre mayor sea este índice mayor será la posibilidad de cubrir los gastos operacionales y el uso de la financiación de la organización.

Margen operacional: Es la relación entre la utilidad operacional y las ventas totales (ingresos operacionales). Mide el rendimiento de los activos operacionales de la empresa en el desarrollo de su objeto social.

Este indicador debe compararse con el costo ponderado de capital a la hora de evaluar la verdadera rentabilidad de la empresa.

Rentabilidad neta sobre la inversión: Es la razón de las utilidades netas a los activos totales de la empresa. Evalúa la rentabilidad neta (uso de los activos, gastos operacionales, financiación e impuestos) que se ha originado sobre los activos.

Rentabilidad operacional sobre la inversión: Es la razón de las utilidades operacionales a los activos totales de la empresa. Evalúa la rentabilidad operacional (uso de los activos y gastos operacionales) que se ha originado sobre los activos.

Rentabilidad sobre el patrimonio: Evalúa la rentabilidad (antes o después de impuestos) que tienen los propietarios de la empresa.

Crecimiento sostenible: Es el resultado de la aplicación de políticas de ventas, financiación, dividendos y capitalización. Ésta apunta a que el incremento de las ventas, los activos y el patrimonio de la compañía sea consecuente con el crecimiento de la demanda.

EBITDA: Es el flujo neto de efectivo antes de descontar el uso de la deuda

(Gastos financieros) y los impuestos. (Hidalgo, M. , 2010)

### **Componentes de la rentabilidad:**

Dentro de los componentes de la rentabilidad encontramos tres: El beneficio obtenido, el monto de capital invertido para obtenerlo y el tiempo transcurrido desde que se realizó la inversión.

Esta sencilla definición nos indica la necesidad de definir sus componentes, es decir, necesitamos una definición de beneficio y una definición de capital invertido, siempre teniendo en cuenta el tiempo transcurrido.

También dice que lo importante es comprender la importancia de cada uno de los componentes de la rentabilidad. Hay empresas que, por sus características, generan rentabilidad a través del margen, mientras que hay otras que lo hacen por su rotación, y otras que lo hacen por su apalancamiento financiero. (Preve, L. ,2008).

### **Factores que influyen en la rentabilidad**

Existen 9 factores primordiales que influyen en la rentabilidad: Intensidad de la inversión, Productividad, Participación de Mercado Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores, Calidad de producto/servicio, Tasa de crecimiento del Mercado, Integración vertical, Costos operativos, Esfuerzo sobre dichos factores. (Rodríguez, J. ,2010)

### **Formas de medir la rentabilidad**

La rentabilidad puede medirse de tres maneras:

Calculando el Retorno sobre los Activos (o ROA, siglas en inglés para Return on Assets).

Calculando el Retorno sobre la Inversión (o ROI, siglas en inglés para Return on Investment).

Calculando el Retorno sobre el Capital o el Patrimonio Neto (o ROE, siglas en inglés para Return on Equity).

Estos indicadores muestran cuánto dinero ingresa en la empresa como consecuencia del uso de sus activos, de las inversiones realizadas o del capital aportado por los accionistas. (Valda,2011).

#### **2.2.4. Micro y Pequeñas Empresas (MYPE)**

Es una pequeña unidad de producción, comercio o prestación de servicios. Es la unidad económica que se encuentra constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma societaria (Ley General de Sociedades) cuyo objetivo es desarrollar actividades de extracción, transformación, producción de bienes o prestación de servicios. (Ministerio de Trabajo, 2013).

La Micro y Pequeña Empresa es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Bernila, 2011).

#### **Características de las MYPE**

Según la Ley N° 30056 - Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y Crecimiento Empresarial, considera a una microempresa a la que tiene ventas anuales hasta por un máximo de 150 UIT (S/.577, 500) y una pequeña empresa la que vende entre



150 UIT (S/.577, 500) y 1.700 UIT (S/.6'545,000).

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector (Bernila, 2011).

### **Tipología de las MYPE**

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

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

### **2.3. Marco Conceptual**

#### **MYPE**

Es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.( Huamán, J., 2009)

#### **Financiamiento**

Se designa con el término de Financiamiento al conjunto de recursos monetarios financieros que se destinarán a para llevar a cabo una determinada actividad o proyecto económico. (Espinoza, R., 2011)

#### **Capacitación**

La capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Es decir, es la preparación teórica que se le da al personal (Nivel administrativo) con el objeto de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia . (Sutton C. ,2001).

#### **Rentabilidad**

Es el rendimiento, ganancia que produce una empresa. Se llama gestión rentable de una empresa la que no sólo evita las pérdidas, sino que, además, permite obtener una ganancia, a un excedente por encima del conjunto de gastos de la empresa. (Martínez, M. ,2003)

## **Restaurantes**

Es un establecimiento donde se preparan y venden alimentos y bebidas para consumirse ahí mismo en el que se cobra por el servicio prestado. (Herrera, 2004).

El concepto de restaurantes ha sufrido cambios en los últimos años, ha pasado de ser un simple establecimiento donde se sirven alimentos y bebidas, a ser considerado como “una verdadera organización profesional, con recursos técnicos, humanos, materiales y financieros que deben administrarse adecuadamente, valorando la importancia de las actividades de finanzas, proyección y mercadotecnia”. (García, 2003)

## **Desarrollo económico:**

Es el proceso de expansión del sistema productivo que sirve de fundamento a una determinada sociedad. Esa expansión sólo se hace factible cuando actúa algún mecanismo de autolimitación, que la propia sociedad se impone, con respecto a la utilización del producto social. Esa autolimitación es condición necesaria para la acumulación de nueva capacidad productiva. Por otra parte, la ocupación de la nueva capacidad productiva exige introducir modificaciones en la forma en que la sociedad utiliza el producto social (Furtado, 1965).

## **Sistema Financiero**

Es un conjunto de instituciones, servicios, estrategias, procesos y técnicas vinculadas con el campo financiero que, utilizando diversos instrumentos o medios apropiados, facilitan la intermediación para canalizar recursos en el contexto de un mercado que hace posible que los ahorros puedan ser invertidos para cubrir ciertas necesidades de las personas o familias que las demandan o del proceso productivo que contribuye con el desarrollo económico y social del país. Se incluyen en él, asimismo, un conjunto de

entidades reguladoras y de control en el campo financiero y de normas e instrumentos legales pertinentes. (Espinoza, R., 2011)

### **El Proveedor.**

El proveedor o suministrador del bien, limita su intervención en la parte jurídica que establece en la relación que mantiene con la empresa de arrendamiento, la cual se concreta con la compra-venta del bien con destino a la operación de arrendamiento. El proveedor a pesar de no ser sujeto jurídico del contrato de arrendamiento, se encuentra con frecuencia ligado a él, debido a la dinámica de implementación y conclusión del mismo. (Juran, 1990).

### **Banco**

Un banco es una institución de tipo financiero que por un lado administra el dinero que les deja en custodia sus clientes y por el otro utiliza este para prestárselo a otros individuos o empresas aplicándoles un interés y que es una de las variadas formas que tiene de hacer negocios e ir ampliando el dinero de sus arcas. (Definición de Banco ,2008).

### **Capital:**

Es uno de los factores de la producción y comprende el conjunto de los Bienes materiales que habiendo sido creados por el hombre, son utilizados para producir otros Bienes o servicios. Dos características importantes del capital son que su creación involucra un Costo, porque es necesario utilizar Recursos que podrían destinarse al Consumo; y la aplicación del Capital al proceso de producción incrementa la Productividad de los otros Factores Productivos, tales como el Trabajo y la Tierra. Estos aumentos de Productividad son los beneficios que compensan los sacrificios de

la creación de capital. Normalmente se hace una distinción entre Capital fijo, que incluye maquinarias, edificios, etc., y Capital circulante que comprende materias primas, productos semiterminados y otros, que son usados rápidamente. (Smith, 2012).

**Rentabilidad fija**, es aquella que se pacta al hacer la inversión como es un CDT, bonos, títulos de deuda, etc. Este tipo de inversiones aseguran al inversionista una rentabilidad aunque no suele ser elevada. (Rojas, C., 2010).

**Rentabilidad variable** es propia de las acciones, activos fijos, etc. En este tipo de inversiones la rentabilidad depende de la gestión que de ellas haga los encargados de su administración. En el caso de las acciones, según sea la utilidad de la empresa, así mismo será el monto de las utilidades o dividendos a distribuir. (Rojas, C., 2010).

De igual manera la rentabilidad es fija y variable y nos da algunos ejemplos:

**Renta fija:** se da en las inversiones en donde se conoce de antemano (o al menos en un nivel de predicción aceptable) cuáles serán los flujos de renta que generarán (los cuales no necesariamente tienen que ser constantes o regulares). Ejemplo de inversiones de renta fija son: los activos financieros o títulos valores tales como los bonos, las obligaciones, las letras, y los pagarés; los bienes raíces en alquiler, y los sistemas de ahorros tales como los depósitos a plazo y las cuentas de ahorro.

Por lo general, las inversiones de renta fija generan una menor rentabilidad que las inversiones de renta variable, pero presentan un menor riesgo. Generalmente, estas inversiones se realizan a largo plazo. (Madrigal, S., 2010).

**Renta variable:** se da en las inversiones en donde no se conoce de antemano cuáles serán los flujos de renta que generarán (los cuáles incluso pueden llegar a ser

negativos), pues éstos dependen de diversos factores tales como el desempeño de una empresa, el comportamiento del mercado, la evolución de la economía, etc. Ejemplo de inversiones de renta variable son: las acciones, las participaciones en fondos de inversión, y los bonos y obligaciones convertibles. Por lo general las inversiones de renta variable generan una mayor rentabilidad que las inversiones de renta fija, pero presentan un mayor riesgo. Generalmente, estas inversiones se realizan a corto o mediano plazo. (Madrigal, S. ,2010).

### **Servicio:**

Los servicios surgen en el sistema económico, porque satisfacen las necesidades de los clientes, mejor de lo que lo harían ellos solos, ya sean individuos u organizaciones (Vargas, 2007).

### **Productividad:**

El concepto matemático de productividad puede expresarse mediante la relación entre los resultados obtenidos y los medios, inversiones o recursos empleados. La productividad no es algo que depende sólo del empleado, depende de todos los integrantes de la empresa y, en primer lugar, de los directivos. La productividad no consiste en que el obrero trabaje más horas y a un ritmo más acelerado. En realidad, se obtiene mediante la suma de todas las productividades alcanzadas cuando se administran y potencian acertadamente todos los recursos (Pola, 2009).

### **Servicio al Cliente**

El servicio al cliente es definido como “el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”. (Horovitz, 1994).

## **Nuevos Emprendimientos**

Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad, es decir como una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. El plan nacional enfatiza el hecho que los emprendimientos apuntan a la innovación, creatividad y cambio hacia una situación económica mejor y más deseable ya sea para iniciar un negocio como para mejorar y hacer más competitivas las empresas. (Huamán, J., 2009)

### III. METODOLOGÍA

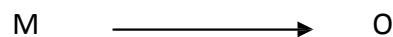
Describe dos acepciones del término Metodología. Una primera de uso limitado que se refiere a los procedimientos que se utilizan para lograr los objetivos propuestos. Y una segunda que la considera como el estudio crítico del conjunto de operaciones y procedimientos racionales y sistemáticos que se utilizan para dar soluciones a problema de carácter teóricos y prácticos planteados. Se le considera la ciencia de los métodos, entendiéndose este último término como el conjunto de actividades físicas e intelectuales, ordenadas, sistemáticas y racionales para lo cual se requieren de técnicas, medios o instrumentos materiales específicos para cada caso en particular. Kaplan citado por Morales señala que la metodología implica un proceso de descripción, explicación y justificación de los métodos. (Morales, 2002).

#### 3.1. Diseño de la investigación.

Es el conjunto de procedimientos para dar respuesta a la pregunta de investigación y comprobar la hipótesis. Plan o estrategia concebida para dar respuesta al problema y alcanzar los objetivos de investigación. El diseño está determinado por el tipo de investigación que se va a realizar. Estructura u organización esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio (Sánchez, 1990).

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño **No Experimental-Descriptivo**.

**No experimental**, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables. **Descriptivo**, porque solo se describió las partes más relevantes de las variables en estudio.





Donde decimos que:

M = Muestra conformada por las siguientes MYPE encuestadas.

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

## **3.2. Población y Muestra**

### **3.2.1. Área geográfica del estudio**

La provincia de Leoncio Prado, es una provincia del centro-norte del Perú situada en el norte de la región Huánuco, bajo la administración del Gobierno de Huánuco. Limita por el norte con la Región de San Martín; por el este con la Región Ucayali; por el sur con la provincia de Puerto Inca y la provincia de Huánuco; y, al oeste con las provincias de Marañón, Huacaybamba, Huamalíes y Dos de Mayo. La provincia fue creada mediante Ley del 27 de mayo de 1952, en el gobierno del Presidente Manuel A. Odría. La provincia se divide en siete distritos, incluyendo el distrito de Castillo Grande (recientemente distritalizado); Rupa Rupa, José Cresó y Castillo, Mariano Dámaso Beraún, Daniel Alomía Robles, Padre Felipe Luyando y Hermilio Valdizán (Enciclopedia Wikipedia, 2016)

La ciudad de Tingo María es la capital de la provincia de Leoncio Prado, ubicada en el departamento de Huánuco; a 600 msnm; su clima es cálido y húmedo (tropical), su temperatura promedio es de 24°C. Sus principales ríos son el Huallaga y el Monzón. Cuenta con un aproximado de 50,000 habitantes. Es la ciudad más joven de la selva peruana, conocida también como puerta de entrada a la Amazonía Peruana. (Municipalidad provincial de Leoncio Prado, 2016)

### **Población**

Según la información recopilada es de un promedio de 24 MYPE formales dentro

del sector Servicio dedicadas al rubro de Restaurantes en la Provincia de Leoncio Prado, en el periodo 2016.

### **Muestra**

En este estudio de investigación utilizaremos una muestra de 12 MYPE del sector Servicio rubro Restaurantes en la Provincia de Leoncio Prado, en el periodo 2016. Con selección sistemática, es decir un subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos, o seleccionados al azar.

#### **3.2.2. Criterios de Inclusión**

Se Tomó en Consideración a Todas MYPE del sector servicio dedicadas al rubro Restaurantes en la Provincia de Leoncio Prado, en el periodo 2016, que cuyos establecimientos comerciales están ubicados en la zona urbana de la provincia de Leoncio prado.

#### **3.2.3. Criterios de exclusión**

No se ha tomado en consideración a las MYPE del sector servicio dedicadas al rubro Restaurantes en la Provincia de Leoncio Prado, en el periodo 2016, que cuyos establecimientos comerciales están ubicados en la zona Rural de la provincia de Leoncio prado.

#### **3.2.4. Definición y operacionalización de las variables**

##### **Definición de variables**

##### **Financiamiento:**

Por otro lado, es el dinero en efectivo que recibimos para hacer frente a una necesidad financiera y que nos comprometemos a pagar en un plazo determinado, a un precio

determinado (interés), con o sin pagos parciales, y ofreciendo de nuestra parte garantías de satisfacción de la entidad financiera que le aseguren el cobro del mismo (Perez & Campillo, 2011).

### **La Capacitación:**

La capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. (Frigo, E., 2011).

### **Rentabilidad**

La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori. (Sánchez, J.,2012).

**TABLA 01. Operacionalización de las variables**

<b>Variable Complementaria</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Perfil de los propietarios y/o gerentes de las MYPE	Son algunas características de los propietarios y/o gerentes de las MYPE	Edad	Razón: Años
		Sexo	Nominal: Masculino/Femenino
		Grado de instrucción	Nominal: Sin instrucción Primaria Secundaria Instituto Universidad
<b>Variable Complementaria</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Perfil de las MYPE	Son algunas características de las MYPE	Antigüedad de las MYPE	Razón Un año Dos años Tres años Más de tres años
		Número de trabajadores	Razón: 01 06 15 16 – 20 Más de 20
		El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?	Razón: Uno Dos Tres Más de cuatro
		Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó usted?	Nominal: Gestión empresarial Manejo eficiente del crédito Gestión Financiera Prestación de mejor servicio al cliente, Otros
<b>Variable principal</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Financiamiento en las MYPE.</b>	Son algunas características relacionadas con el financiamiento de las MYPE.	Cuál es el tipo de financiamiento de su MYPE	Nominal: Propio/ Ajeno
		Solicitó crédito para su negocio	Nominal: Sí / No
		Cuál fue el tipo de crédito que obtuvo	Normal: Créditos de Consumo Crédito comerciales Crédito hipotecario, otros
		De qué instituciones financieras ha obtenido el crédito	Normal: Edipyme Confianza, CrediScotia, Bco. Crédito Usureros,cajas municipales
		En qué fue invertido el crédito financiero que Usted obtuvo	Normal: Capital de trabajo Mejoramiento y/o ampliación del local. Activos fijos, Programa de capacitación, Otros.

<b>Variable principal</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Capacitación en la MYPE.</b>	Son algunas características relacionadas a la Capacitación del personal en las MYPE.	Recibió Usted capacitación previa antes del otorgamiento del crédito	Nominal: Sí/No
		Cuántos cursos de capacitación ha tenido Usted en los últimos dos años	Ordinal: Uno, Dos, Tres, Más de tres.
		Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó Ud.?	Nominal: Inversión del crédito, Inversión del crédito financiero, Manejo empresarial, Administración de recursos humanos, Marketing empresarial, otros.
<b>Variable complementaria</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional: Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Rentabilidad en las MYPE</b>	Son algunas características relacionadas a la Rentabilidad en las MYPE	Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años	Nominal: Sí/No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por el financiamiento Recibido.	Nominal: Sí/No
		Cree o percibe que la rentabilidad de su empresa ha mejorado por la capacitación recibida por Ud.	Nominal: Sí/ No
		Cree usted que la capacitación recibida es una inversión o un gasto	Nominal: Si / No

### **3.3. Técnicas e Instrumentos**

**La Observación:** Para el desarrollo del presente trabajo se hará uso de información primaria como: encuestas, informes orales, y así como información secundaria como: Censos, informes estadísticos, archivos, anuarios, reportes y publicaciones vía Internet y otros documentos que tengan relación con nuestra investigación.

**La Entrevista:** Se aplica la entrevista preparada con las preguntas respectivas que se formularan a los propietarios y/o representantes de los Restaurantes de la provincia de Leoncio Prado.

**La Encuesta:** Se elaborara el cuestionario en función de las variables de la investigación, con la finalidad de obtener datos positivos que nos servirán como herramienta referencial para la contratación de las hipótesis.

### **3.4. Plan de Análisis de datos**

La ejecución del procesamiento y almacenamiento del análisis de datos se realizó a través del programa informático Microsoft Excel, para la posterior creación de la base de datos, los respectivos gráficos, desarrollando el análisis de los datos obtenidos complementado con el uso de bibliografía, y así generar un mayor sustento a los resultados.

### 3.5. Matriz de Consistencia

Tabla 2. Matriz de Consistencia de la Investigación.

#### CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO, LA CAPACITACIÓN Y LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, PERIODO 2016.

PROBLEMA			OBJETIVOS	
¿Cuáles son las características del Financiamiento, la capacitación y la rentabilidad en las MYPE del sector servicio rubro Restaurantes en la provincia de Leoncio Prado, año 2016?			<b>GENERAL:</b> Determinar las características del financiamiento, la capacitación y la Rentabilidad en las MYPE del sector servicio rubro Restaurantes en la provincia de Leoncio Prado, año 2016	
			<b>ESPECIFICOS:</b> Describir las características del Perfil de los representantes legales de las MYPE. Describir las características de la MYPE en estudio. Describir las características del Financiamiento de las MYPE en estudio. Describir las características de la capacitación de las MYPE en estudio. Describir las características de la rentabilidad de las MYPE en estudio.	
VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTOS
<b>INDEPENDIENTE:</b> <b>Financiamiento</b> de la MYPE del sector servicio rubro Restaurantes en la provincia de Leoncio Prado, año 2016	Mejoramiento continuo del financiamiento empresarial. Importancia para el país, la inversión de las MYPE.	Nivel de Importancia del financiamiento de la MYPE del sector servicio rubro Restaurantes en la provincia de Leoncio Prado, año 2016	<b>NIVEL DE LA INVESTIGACION:</b> La investigación que proponemos es Descriptiva  <b>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Cuantitativa, no experimental.	<b>ENCUESTA:</b> + Cuestionario + Lista de cotejo
<b>INDEPENDIENTE:</b> <b>Capacitación</b> de los representantes de las MYPE del sector servicio rubro Restaurantes en la provincia de Leoncio Prado, año 2016	Satisfacción de los Miembros de las MYPE por la generación de alta calidad de preparación de los trabajadores a través de las capacitaciones	Grado de Capacitación del personal del sector servicio rubro Restaurantes en la provincia de Leoncio Prado, año 2016	<b>UNIVERSO Y MUESTRA:</b> Universo: Microempresas de la provincia de Leoncio Prado Total de Microempresas: 24 unidades Muestra: 12 unidades	<b>EL CUESTIONARIO COMPRENDE LAS SIGUIENTES ÁREAS</b> + Datos de identificación del encuestado + Nombre de la Empresa + Pregunta sobre las veces de capacitación + Pregunta sobre los cursos de capacitación
<b>DEPENDIENTE</b> <b>Rentabilidad</b> de las MYPE del sector servicio rubro Restaurantes en la provincia de Leoncio Prado, año 2016	Rentabilidad empresarial en la Provincia de Leoncio Prado, periodo 2016.	Grado de rentabilidad empresarial del sector servicio rubro Restaurantes en la provincia de Leoncio Prado, año 2016	<b>TÉCNICAS UTILIZADAS:</b> +Análisis documental + Aplicación de Encuestas	<b>CUESTIONARIO COMPRENDE LAS SIGUIENTES ÁREAS:</b> + preguntas sobre la rentabilidad Filmación del Tesista con los Microempresarios de Leoncio Prado.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

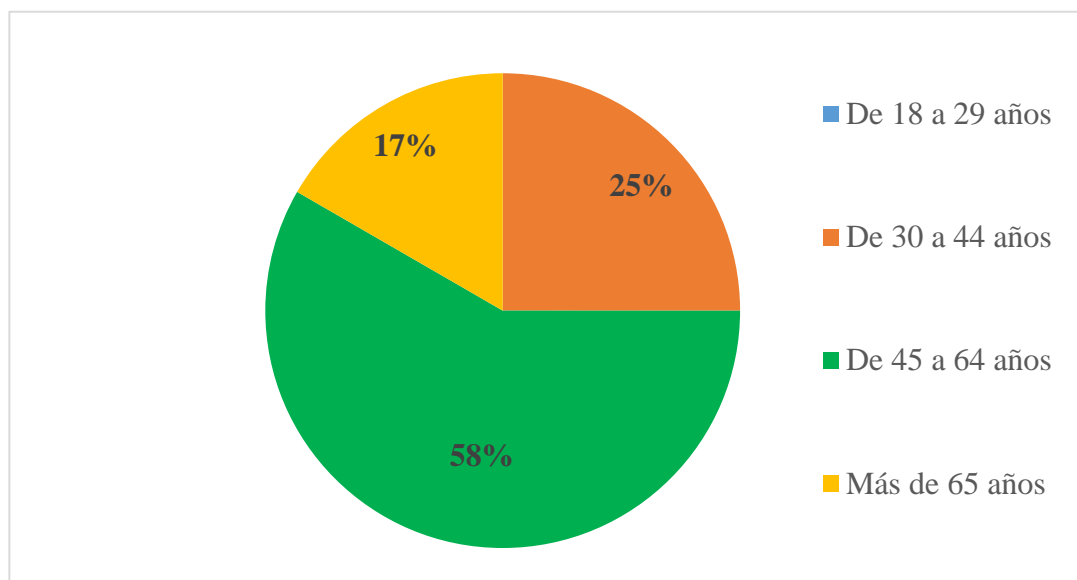
#### Respecto al Perfil de los empresarios

**Tabla 3 . ¿Edad de los representantes legales de la MYPE?**

Edad (años)	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 29 años	0	0.0
De 30 a 44 años	3	25.0
De 45 a 64 años	7	58.3
Más de 65 años	2	16.7
Total	12	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE, 2016.

**Gráfico 1. Edad de los representantes legales de la MYPE.**



Fuente: Tabla 3

En la Tabla 3 y Gráfico 1 se puede observar que el 58 % de los representantes de las MYPE tienen entre 45 a 64 años de edad y el 25 % de 30 a 44 años de edad; un 17% está entre los más de 65 años de edad.

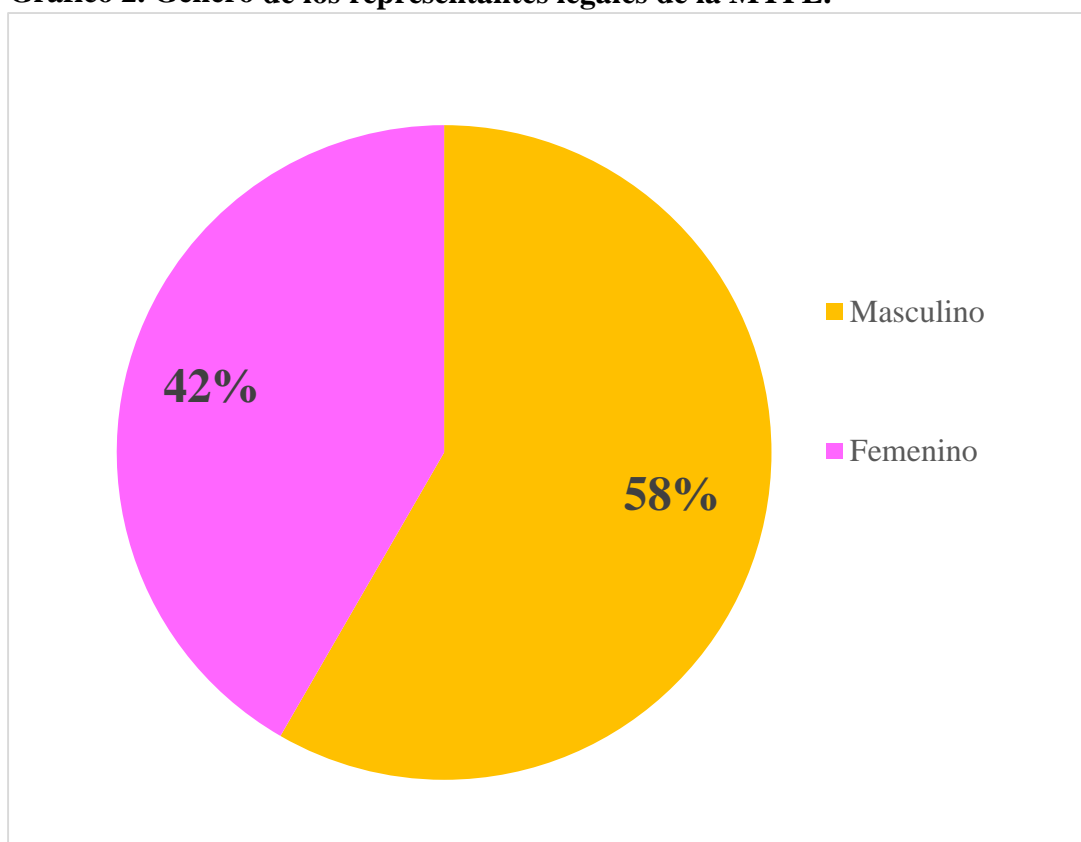


**Tabla 4. ¿Género de los representantes legales de la MYPE?**

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	7	58.3
Femenino	5	41.7
Total	12	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de la MYPE ,2016.

**Gráfico 2. Género de los representantes legales de la MYPE.**



Fuente: Tabla 4

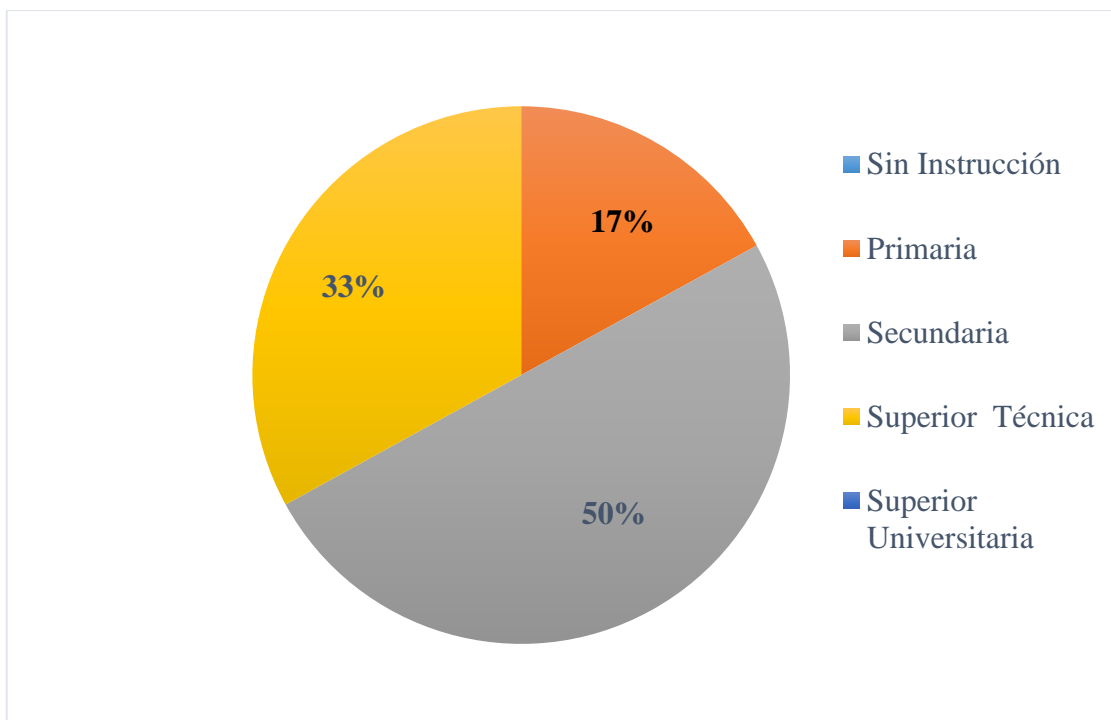
En la Tabla 4 y Gráfico 2 se puede observar que el 42 % de los representantes de la MYPE son de género femenino y el 58 % son del género Masculino.

Tabla 5 ¿Grado de instrucción de los representantes legales de la MYPE?

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Sin instrucción	0	0.0
Primaria	2	16.7
Secundaria	6	50.0
Superior Técnica	4	33.3
Superior Universitaria	0	0.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de la MYPE, 2016.

Gráfico 3. ¿Grado de instrucción de los representantes legales de la MYPE?



Fuente: Tabla 5

En la Tabla 5 y Gráfico 3 se puede observar que el 50 % de los representantes de las MYPE tienen estudios secundaria y el 33 % tienen estudio superior técnica y un 17% tienen estudio primaria, un 0% estudios universitaria, 0% con ningún tipo de instrucción.

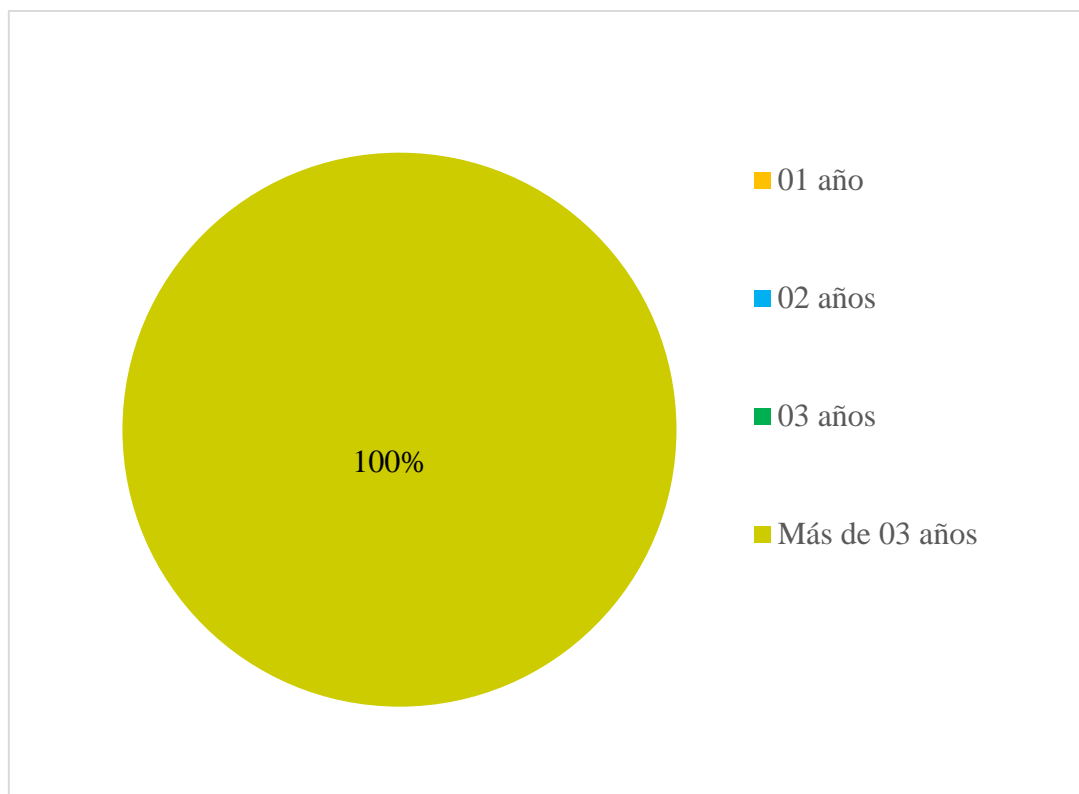
## Respecto al Perfil de la MYPE

Tabla 6. ¿Hace cuánto se dedica a esta actividad empresarial?

Tiempo del negocio	Frecuencia	Porcentaje
01 año	0	0.0
02 años	0	0.0
03 años	0	0.0
Más de 03 años	12	100.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de la MYPE, 2016.

Gráfico 4. ¿Hace cuánto se dedica a esta actividad empresarial?



Fuente: Tabla 6

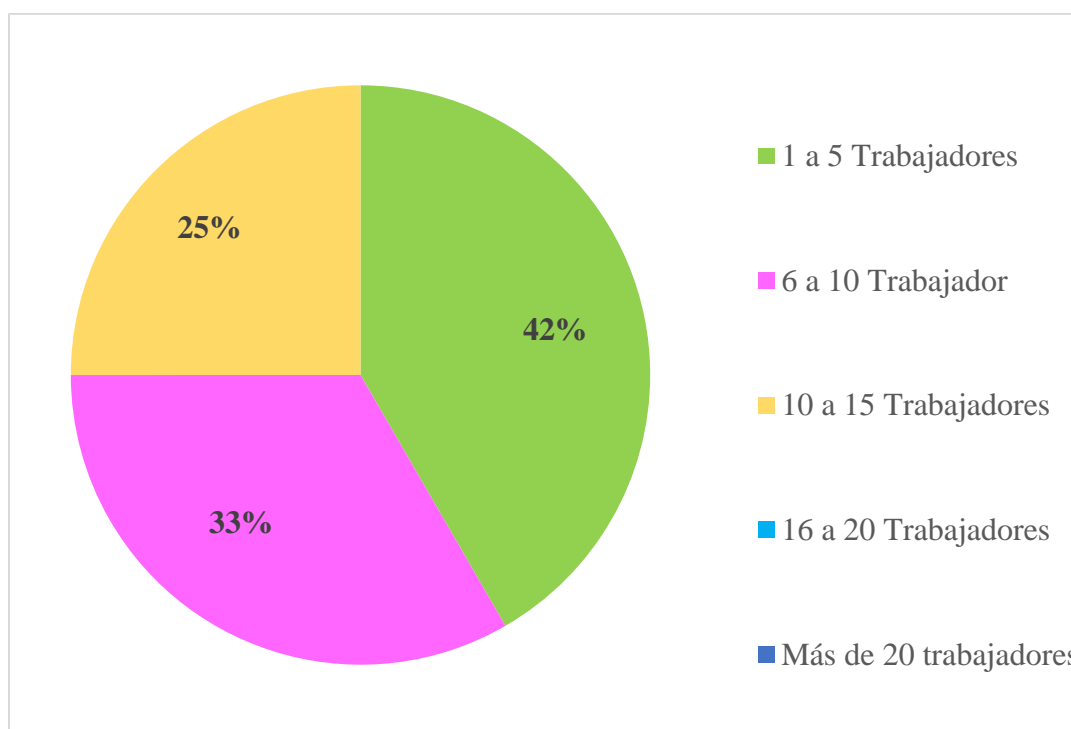
En la Tabla 6 y Gráfico 4 se puede observar que el 100 % de los representantes de la MYPE tienen más de tres años dedicándose a esta actividad empresarial.

Tabla 7 ¿Con cuanto personal cuenta su empresa?

N° de trabajadores	Frecuencia	Porcentaje
1 a 5 Trabajadores	5	41.7
6 a 10 Trabajador	4	33.3
10 a 15 Trabajadores	3	25.0
16 a 20 Trabajadores	0	0.0
Más de 20 trabajadores	0	0.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE, 2016.

Gráfico 5. ¿Con cuanto personal cuenta su empresa?



Fuente: Tabla 7

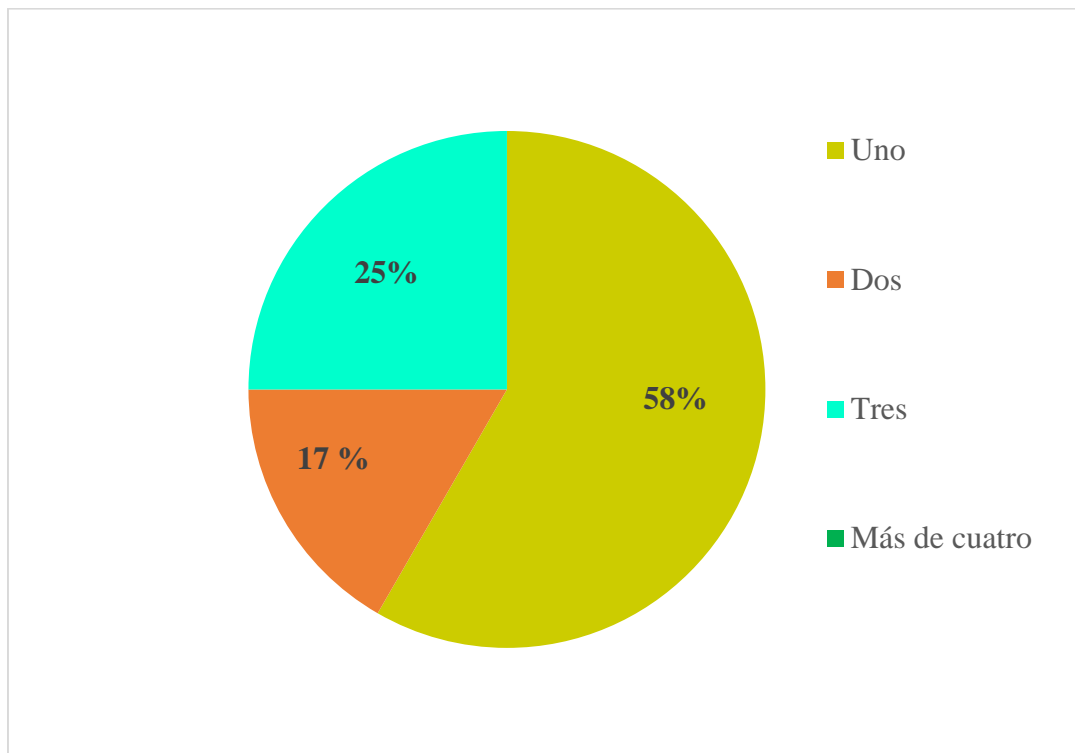
En la Tabla 7 y Gráfico 5 se puede observar el 42 % de los representantes de la MYPE tienen de 1 a 5 trabajadores, el 33% tienen de 6 a 10 trabajadores, el 25 % tienen de 10 a 15 trabajadores.

Tabla 8 . El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE, 2016.

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Uno	7	58.3
Dos	2	16.7
Tres	3	25.0
Más de cuatro	0	0.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Gráfico 6. El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?



Fuente: Tabla 8

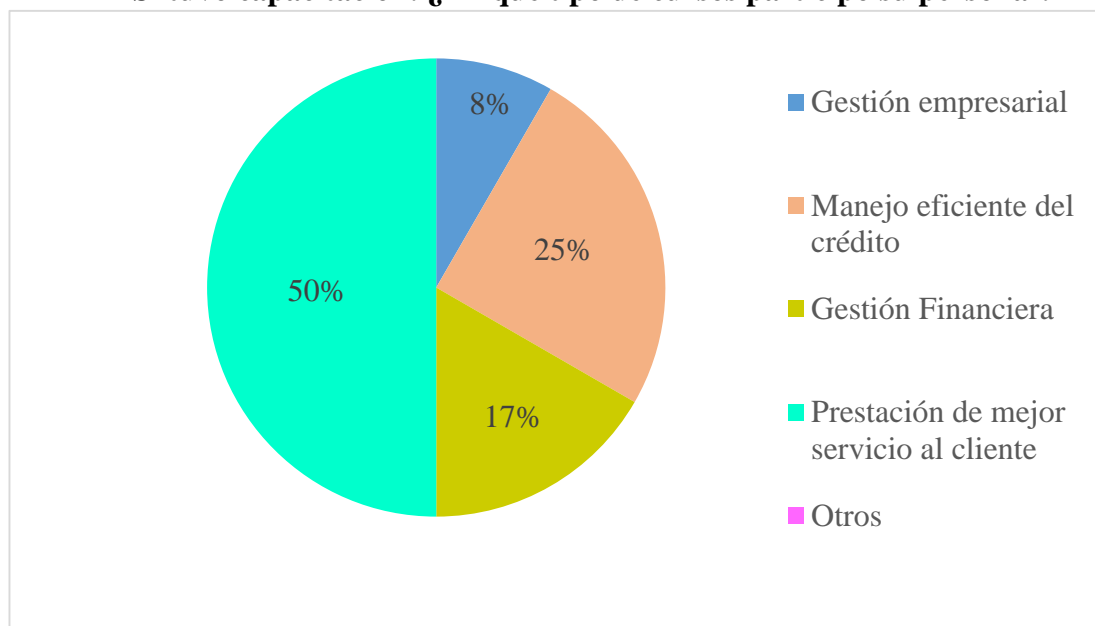
En la Tabla 8 y Gráfico 6 se puede observar el 58% recibieron capacitación en un curso, el 25% recibieron capacitación en tres cursos, el 17% recibieron capacitación en dos cursos.

Tabla 9. Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó su personal?

Tipo de curso	Frecuencia	Porcentaje
Gestión empresarial	1	8.3
Manejo eficiente del crédito	3	25.0
Gestión Financiera	2	16.7
Prestación de mejor servicio al cliente	6	50.0
Otros	0	0.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de la MYPE, 2016.

Gráfico 7. Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó su personal?



Fuente: Tabla 9

En la Tabla 9 y Gráfico 7 se puede observar que el 50% ha participado en el curso prestación de mejor servicio al cliente 25% en el curso de manejo eficiente de crédito, el 17% ha recibido capacitación en gestión financiera, el 8 % recibieron capacitación en gestión empresarial.

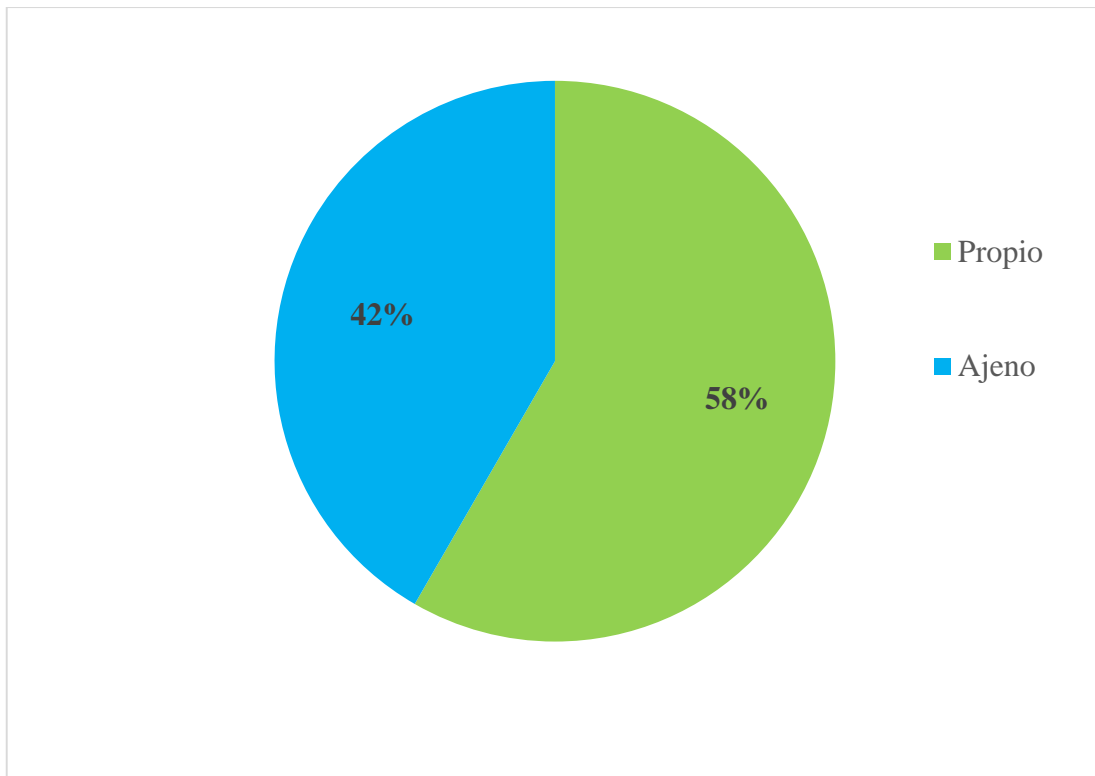
### Del financiamiento de las MYPE:

Tabla 10 ¿Cuál es el tipo de financiamiento de su MYPE?

Su financiamiento es	Frecuencia	Porcentaje
Propio	5	41.7
Ajeno	7	58.3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de la MYPE, 2016.

Gráfico 8. ¿Cuál es el tipo de financiamiento de su MYPE?



Fuente: Tabla 10

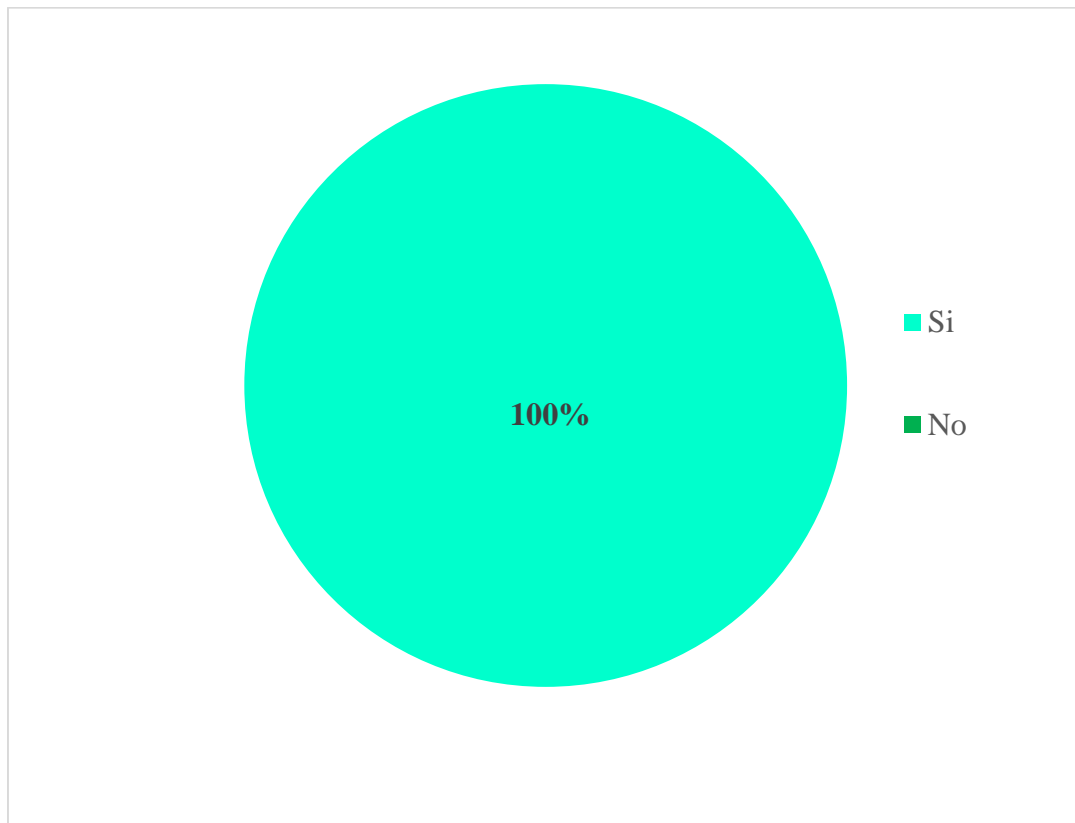
En la Tabla 10 y Gráfico 8 se puede observar que el 58% su financiamiento es ajeno y el 42% su financiamiento es propio.

Tabla 11 ¿Solicitó crédito para su negocio?

Solicitó Crédito	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	100.0
No	0	0.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de la MYPE, 2016.

Gráfico 9. ¿Solicitó crédito para su negocio?



Fuente: Tabla 11

En la Tabla 11 y Gráfico 9, se puede observar que el 100% si solicitaron crédito para su negocio.

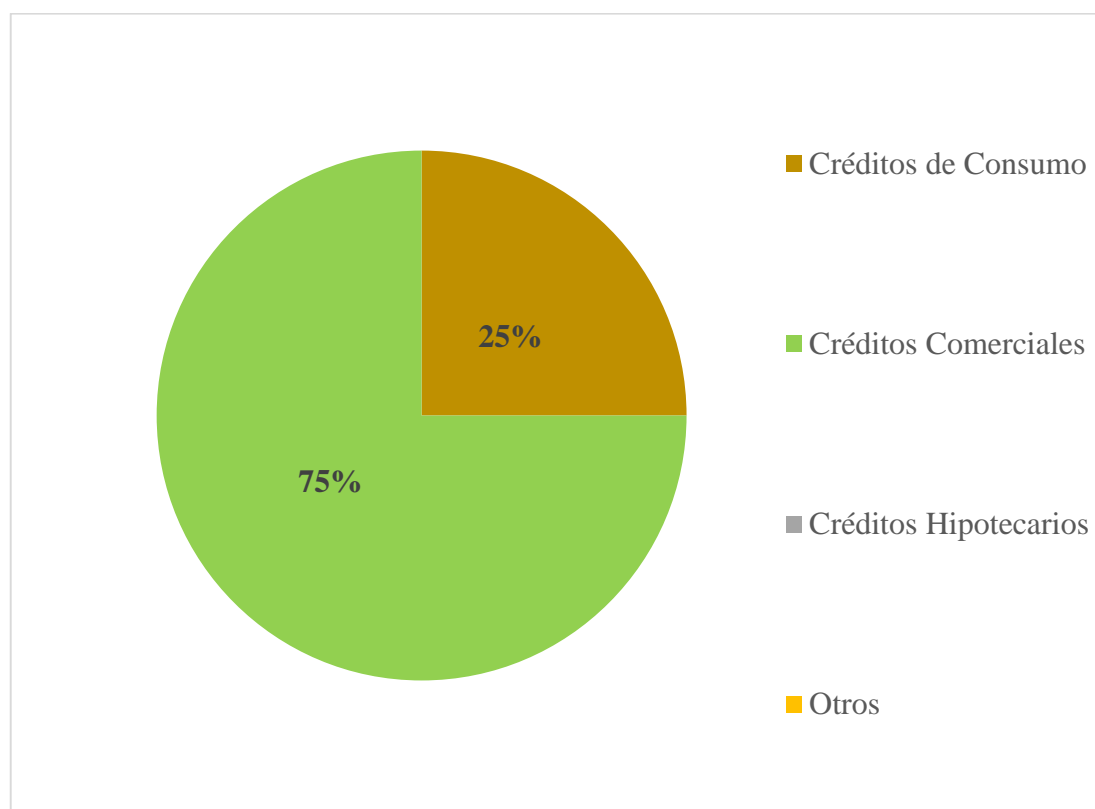


Tabla 12 ¿Cuál fue el tipo de crédito que obtuvo?

Tipo de Crédito	Frecuencia	Porcentaje
Créditos de Consumo	3	25.0
Créditos Comerciales	9	75.0
Créditos Hipotecarios	0	0.0
Otros	0	0.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de la MYPE, 2016.

Gráfico 10. ¿Cuál fue el tipo de crédito que obtuvo?



Fuente: Tabla 12

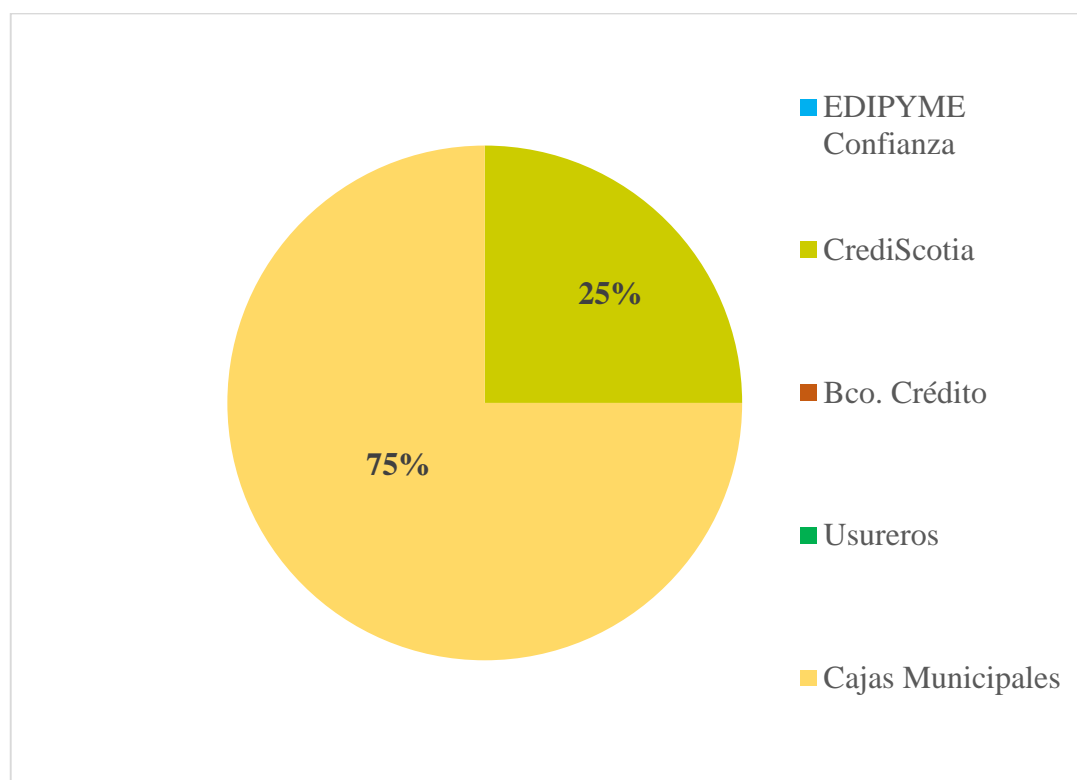
En la Tabla 12 y Gráfico 10, se puede observar que el 75% obtuvieron créditos comerciales y el 25% obtuvieron créditos de consumo.

Tabla 13 ¿De qué instituciones financieras ha obtenido el crédito?

Entidad financiera	Frecuencia	Porcentaje
EDIPYME Confianza	0	0.0
CrediScotia	3	25.0
Bco. Crédito	0	0.0
Usureros	0	0.0
Cajas Municipales	9	75.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de la MYPE, 2016.

Gráfico 11. ¿De qué instituciones financieras ha obtenido el crédito?



Fuente: Tabla 13

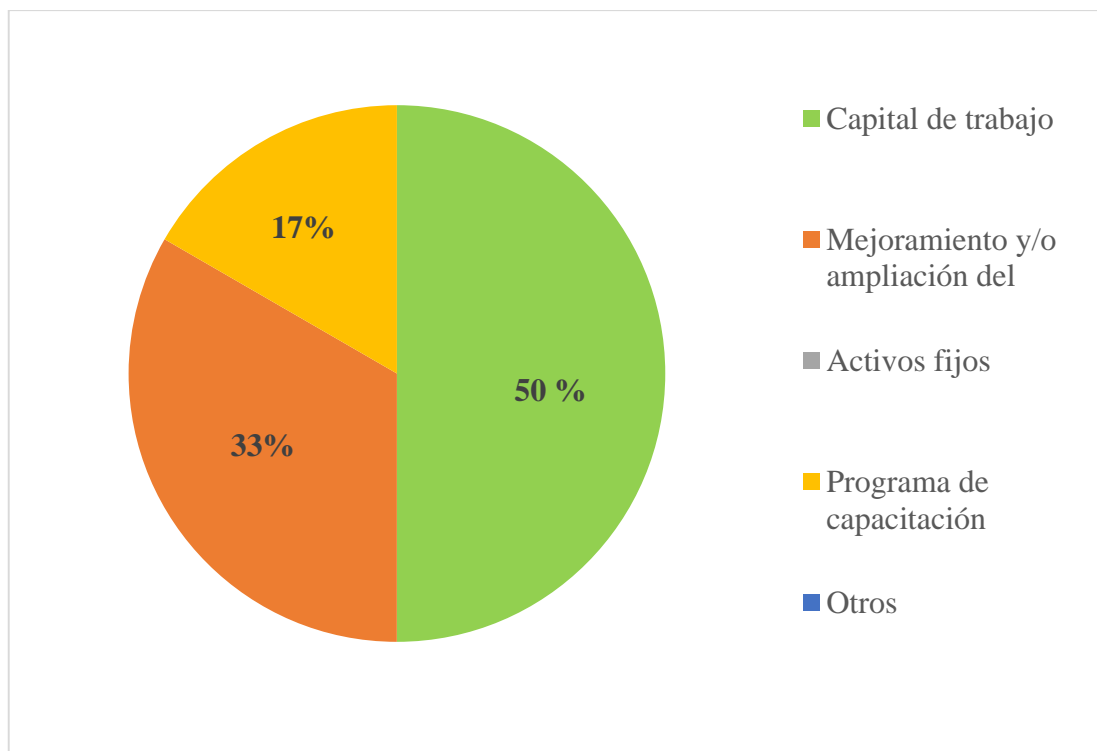
En la Tabla 13 y Gráfico 11, se puede observar que el 75% precisa que solicitaron crédito a cajas Municipales, el 25% solicitaron crédito a Crediscotia.

Tabla 14 ¿En qué fue invertido el crédito financiero que Usted obtuvo?

En qué fue invertido el crédito	Frecuencia	Porcentaje
Capital de trabajo	6	50.0
Mejoramiento y/o ampliación del Activos fijos	4	33.3
Programa de capacitación	2	16.7
Otros	0	0.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de la MYPE, 2016.

Gráfico 12. ¿En qué fue invertido el crédito financiero que Usted obtuvo?



Fuente: Tabla 14

En la Tabla 14 y Gráfico 12, se puede observar que el 50% precisa que solicitaron crédito para capital de trabajo, el 33% solicitaron crédito para el mejoramiento y/o ampliación del local, el 17 % solicitaron crédito para capacitación de personal.

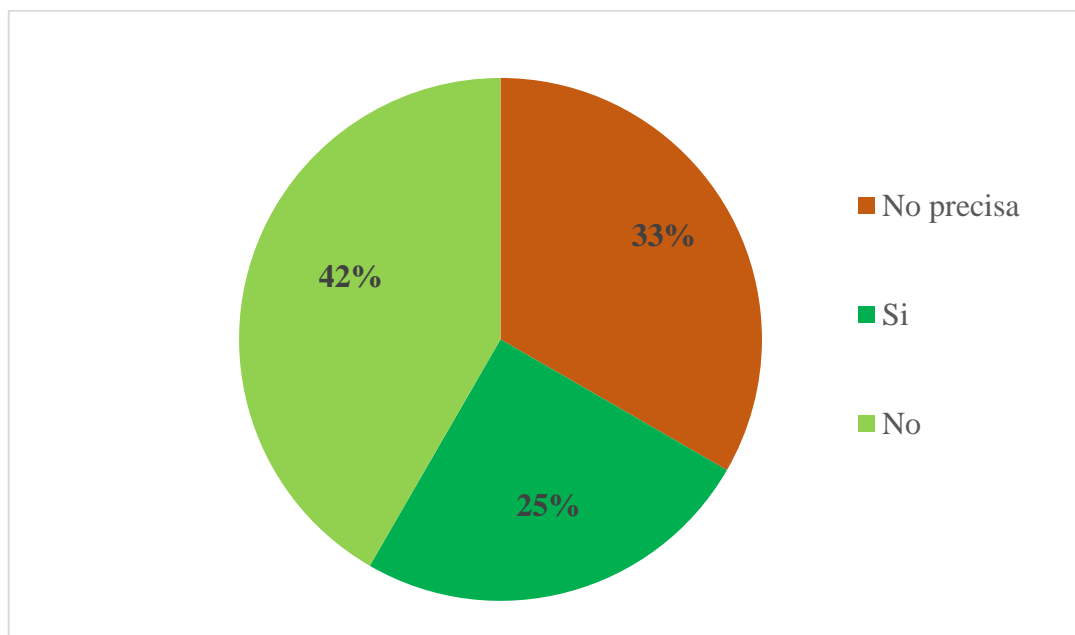
### Respecto a la Capacitación de las MYPE:

Tabla 15 ¿Recibió Usted capacitación previa antes del otorgamiento del crédito?

Recibió capacitación	Frecuencia	Porcentaje
No precisa	4	33.3
Si	3	25.0
No	5	41.7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de la MYPE, 2016.

Gráfico 13. ¿Recibió Usted capacitación previa antes del otorgamiento del crédito?



Fuente: Tabla 15

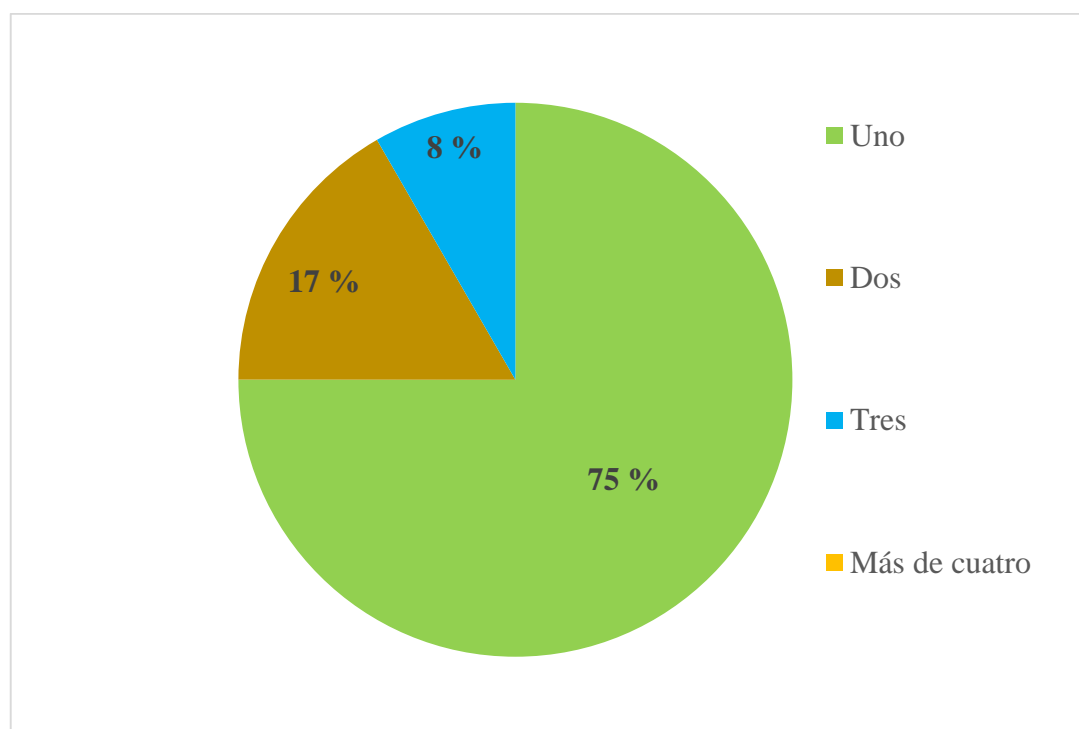
En la Tabla 15 y Gráfico 13, se puede observar que el 42% precisa No haber recibido capacitación previa antes del otorgamiento del crédito, el 25% Si precisa que si han Recibido capacitación previa antes del otorgamiento del crédito, el 33 % no precisan si han recibido capacitación previa antes del otorgamiento del crédito.

Tabla 16 ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Usted en los últimos dos años?

Nº cursos de capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Uno	9	75.0
Dos	2	16.7
Tres	1	8.3
Más de cuatro	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de la MYPE, 2016.

Gráfico 14. ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Usted en los últimos dos años?



Fuente: Tabla 16

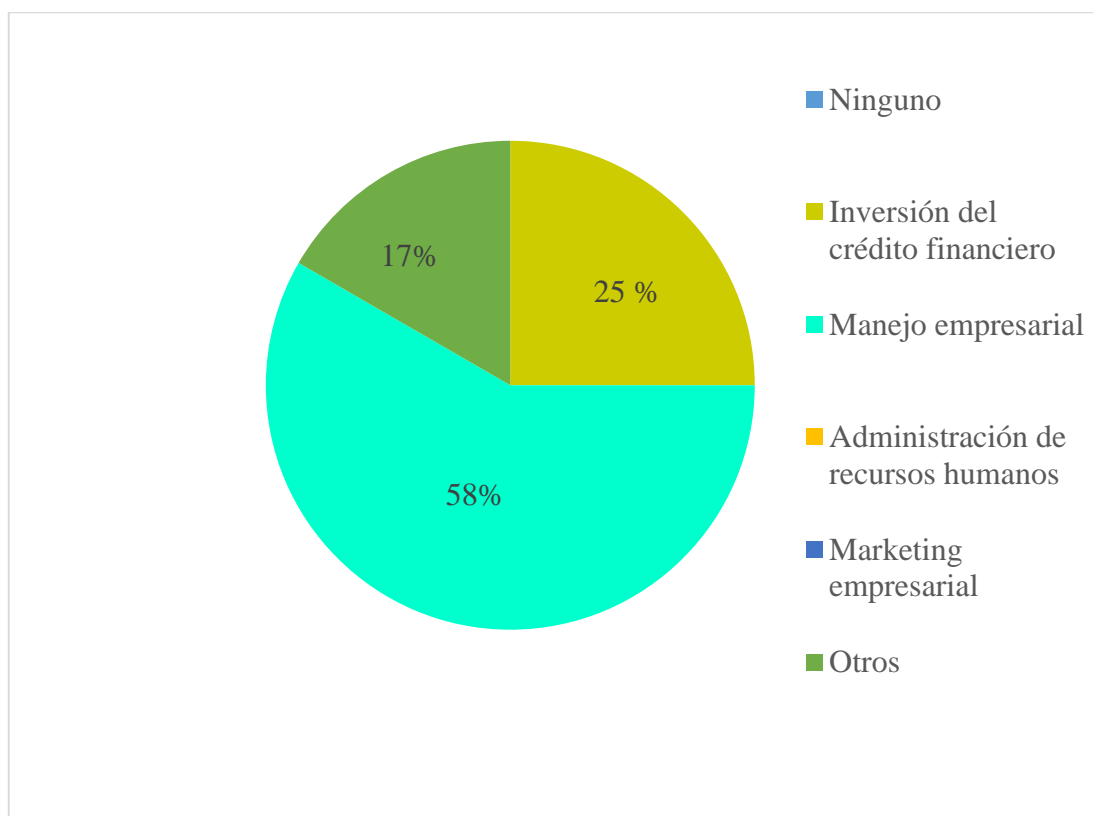
En la Tabla 16 y Gráfico 14, se puede observar que el 75% precisa que han recibido un curso de capacitación, el 16% precisa que han Recibido capacitación en dos cursos, el 8 % han recibido capacitación en tres cursos.

Tabla 17. Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó Ud.?

Tipo de curso	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	0	0.0
Inversión del crédito financiero	3	25.0
Manejo empresarial	7	58.3
Administración de recursos humanos	0	0.0
Marketing empresarial	0	0.0
Otros	2	16.7
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE, 2016.

Gráfico 15. Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó Ud.?



Fuente: Tabla 17

En la Tabla 17 y Gráfico 15, se puede observar que el 58% han recibido capacitación en manejo empresarial, el 25% han Recibido capacitación en el curso inversión del crédito financiero, un 17% han recibido capacitación en otros cursos.

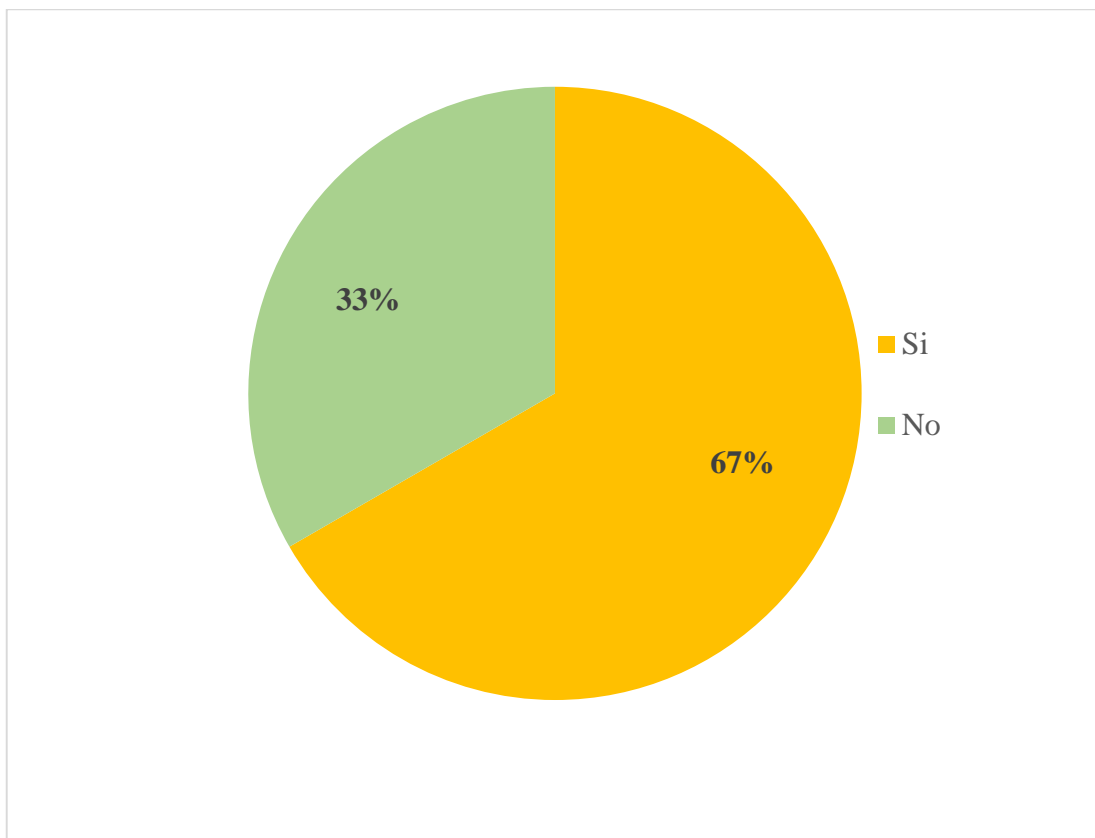
## Respecto a la Rentabilidad De Las MYPE

Tabla 18. ¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por el financiamiento recibido?

Mejorado la Rentabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	66.7
No	4	33.3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE, 2016.

Gráfico 16. ¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por el financiamiento recibido?



Fuente: Tabla 18

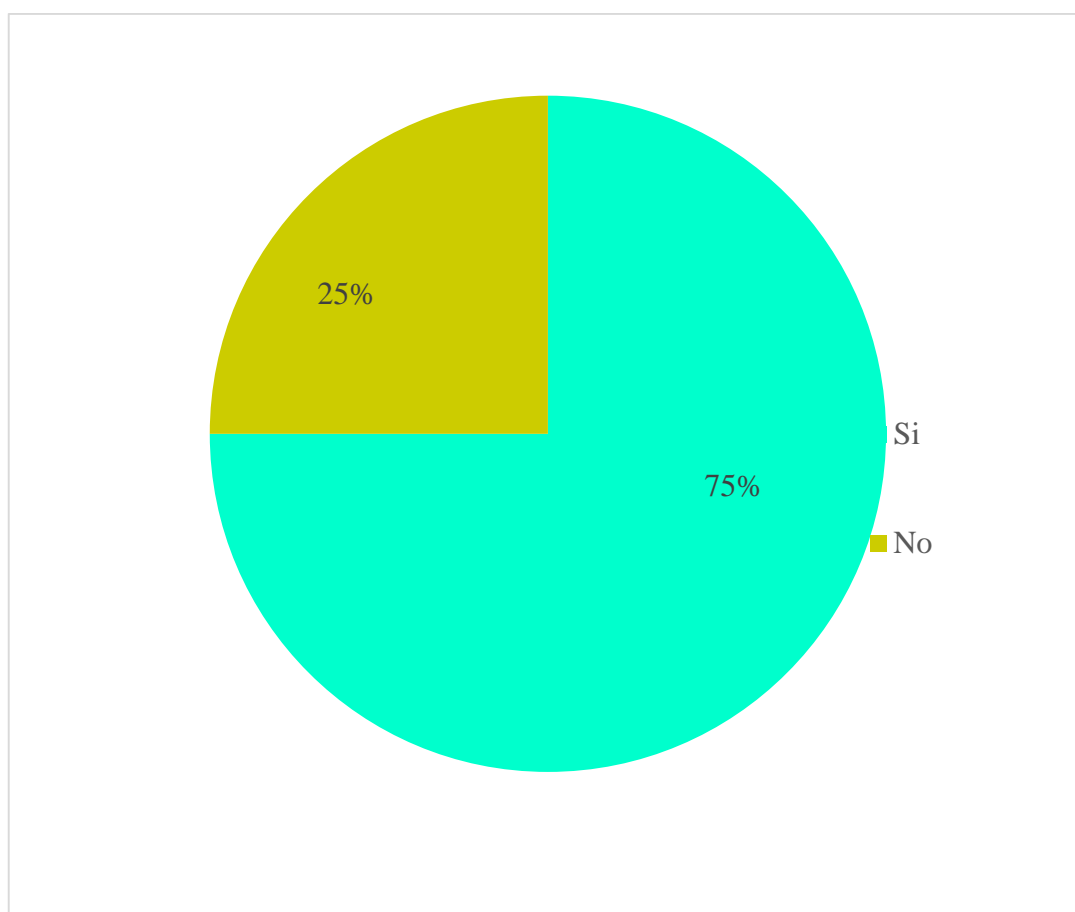
En la Tabla 18 y Gráfico 15 se puede observar que el 67% Cree que la rentabilidad de su negocio Si ha mejorado por el financiamiento recibido y el 33% Cree que la rentabilidad de su negocio No ha mejorado por el financiamiento recibido.

Tabla 19. ¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por la capacitación recibida hacia usted y su personal?

La capacitación ha mejorado	frecuencia	Porcentaje
Si	9	75.0
No	3	25.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE, 2016.

Gráfico 17. ¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por la capacitación recibida hacia usted y su personal?



Fuente: Tabla 19

En la Tabla 19 y Gráfico 17 se puede observar que el 75% Cree que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por la capacitación recibido y el 25% Cree que la rentabilidad de su negocio No ha mejorado por la capacitación recibido.

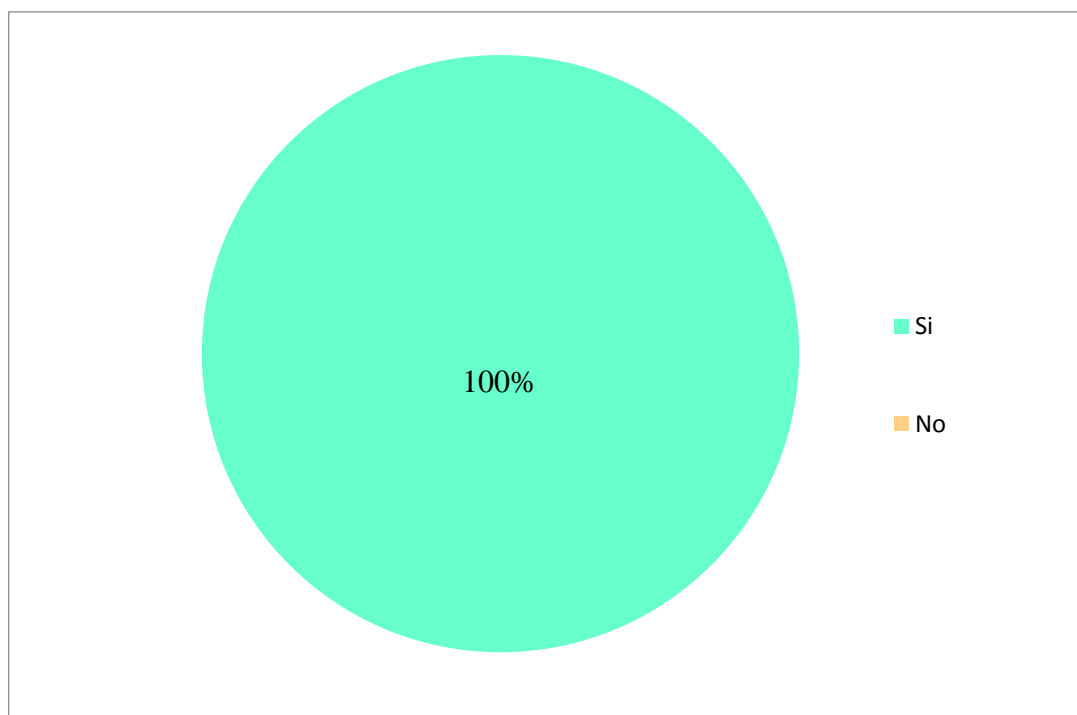


Tabla 20. ¿Cree usted que la capacitación recibida es una inversión o un gasto?

La capacitación es una inversión	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100.0
No	0	0.0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las MYPE, 2016.

Gráfico 18. ¿Cree usted que la capacitación recibida es una inversión o un gasto?



Fuente: Tabla 20

En la Tabla 20 y Gráfico 18 se puede observar que el 100% si Cree que la que la capacitación recibida es una inversión o un gasto.

## **4.2 Análisis de los Resultados**

### **Respecto a los Empresarios**

**En la Tabla(3)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales, el 58 % tienen entre 45 a 64 años de edad y el 25 % de 30 a 44 años de edad; un 17% está entre los más de 65 años de edad .

**En la Tabla (4)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales, el 42 % son de género femenino y el 58 % son del género Masculino.

**En la Tabla (5)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales, el 50 % tienen estudios secundaria y el 33 % tienen estudio superior técnica y un 17% tienen estudio primaria.

### **Respecto al perfil de la MYPE**

**En la Tabla (6)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales, el 100 % tienen más de tres años dedicándose a esta actividad empresarial.

**En la Tabla (7)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales, el 42 % tienen de 1 a 5 trabajadores, el 33% tienen de 6 a 10 trabajadores, el 25 % tienen de 10 a 15 trabajadores.

**En la Tabla(8)**, de la MYPE encuestadas se establece que sus trabajadores, el 58% recibieron capacitación en un curso, el 25% recibieron capacitación en tres cursos, el 17% recibieron capacitación en dos cursos.

**En la Tabla (9)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales el 50% ha participado en el curso prestación de mejor servicio al cliente 25% en el curso de manejo eficiente de crédito, el 17% ha recibido capacitación en gestión financiera, el 8 % recibieron capacitación en gestión empresarial.

### **Respecto al Financiamiento**

**En la Tabla (10)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales el 58% su financiamiento es ajeno y el 42% su financiamiento es propio.

**En la Tabla (11)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales el 100% si solicitaron crédito para su negocio.

**En la Tabla (12)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales, el 75% obtuvieron créditos comerciales y el 25% obtuvieron créditos de consumo.

**En la Tabla (13)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales , el 75% precisa que solicitaron crédito a cajas Municipales, el 25% solicitaron crédito a Crediscotia.

**En la Tabla (14)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales, el 50% precisa que solicitaron crédito para capital de trabajo, el 33% solicitaron crédito para el mejoramiento y/o ampliación del local, el 17 % solicitaron crédito para capacitación de personal

### **Respecto a la Capacitación de las MYPE:**

**En la Tabla (15)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales, el 42% precisa No haber recibido capacitación previa antes del otorgamiento del crédito, el 25% Si precisa que si han Recibido capacitación previa antes del otorgamiento del crédito, el 33 % no precisan si han recibido capacitación previa antes del otorgamiento del crédito.

**En la Tabla (16)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales el 75% precisa que han recibido un curso de capacitación, el 16% precisa que

han Recibido capacitación en dos cursos, el 8 % han recibido capacitación en tres cursos.

**En la Tabla (17)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales el 58% han recibido capacitación en manejo empresarial, el 25% han Recibido capacitación en el curso inversión del crédito financiero, un 17% han recibido capacitación en otros cursos.

### **Respecto a la Rentabilidad de la MYPE**

**En la Tabla (18)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales el 67% Cree que la rentabilidad de su negocio Si ha mejorado por el financiamiento recibido y el 33% Cree que la rentabilidad de su negocio No ha mejorado por el financiamiento recibido.

**En la Tabla (19)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales del 100%, el 75% Cree que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por la capacitación recibido y el 25% Cree que la rentabilidad de su negocio No ha mejorado por la capacitación recibido.

**En la Tabla (20)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales el 100% si Cree que la que la capacitación recibida es una inversión o un gasto.

## V. CONCLUSIONES

**Se pudo determinar las características del perfil de todos los representantes legales**, obteniendo la información de que todos son personas adultas y que Más de la mitad de los representantes legales son de género masculino y la mitad de los encuestados tienen estudios secundarios.

**En cuanto a las principales características de la MYPE**, se pudo ver que todas las MYPE tienen más de tres años dedicándose a esta actividad empresarial. Casi La mitad de las MYPE encuestadas tienen de 1 a 5 trabajadores y también más de la mitad de los trabajadores de las MYPE han recibido capacitación en un curso.

**En cuanto a las principales características del financiamiento**, el 58% su financiamiento es ajeno y el 42% su financiamiento es propio, se obtuvo también que el 100% si solicitaron crédito para su negocio, se obtuvo también que el 75% obtuvieron créditos comerciales y el 25% obtuvieron créditos de consumo. El 75% precisa que solicitaron crédito a cajas Municipales.

**En cuanto a las principales características de la capacitación**, el 42% de los representantes legales de las MYPE precisa no haber recibido capacitación previa antes del otorgamiento del crédito; en cuanto a los cursos de capacitación el 75 % de los representantes de la MYPE han recibido capacitación en un curso.

**En cuanto a las principales características de la Rentabilidad**, se pudo investigar que el 100% de los representantes legales de las MYPE, sí Cree que la capacitación recibida es una inversión o un gasto; el 67 % cree que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por el financiamiento; el 75 % Cree que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por la capacitación recibida.

## Referencias Bibliográficas

Álvarez; Rodríguez; Guevara & Márquez. (2009). Google. Obtenido de Desarrollo del Capital Humano, Inducción, Entrenamiento y Capacitación: [Extraído el 4 de Mayo del 2016]. Disponible en: <http://google.over-blog.es/article-28516728.html>.

Arévalo, D. (2009), realizó la investigación titulada “Costos y rentabilidad de unidades artesanales (panadería). Universidad de San Carlos de Guatemala [Extraído el 5 de Mayo del 2016]. Disponible en: [http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/03/03\\_0718\\_v5.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/EPS/03/03_0718_v5.pdf)

Arozena Rotta, A. ( 2010). [www.intelligentbiz.blogspot.com](http://www.intelligentbiz.blogspot.com). [Extraído el 5 de Mayo del 2016]. Disponible en:, <http://intelligentbiz.blogspot.com/2010/07/la-importancia-de-la-rentabilidad.html>

Ayala Villegas, S. (2004). el prisma. [Extraído el 5 de Julio del 2016]. Disponible en: [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/capacitacionrecursoshumanos/default4.asp](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/capacitacionrecursoshumanos/default4.asp)

Bazán, J.(2008).La demanda de crédito en las MYPE´s industriales de la provincia de Leoncio Prado.

Bernila, M. (2011). Micro y pequeña empresa oportunidad de crecimiento. Lima: EDIGRABER.

Bustamante, C. (2012). Contratos de Trabajo y Casuístico Laboral. En J. C. Castro. Lima: Ediciones caballero Bustamante S.A.C.

Bustamante, C. (2012). Práctico de Estudio N° 3. En Modificaciones en el IGV, Impuesto a la Renta y Otros Tributos (pág. 54).

- Cancino, Cano & Hernández ( 2005 ) “La Capacitación Como Eje Principal De Una Estrategia De Calidad Y Servicio Para Las Pequeñas Empresas Del Sector Restaurantero” [Extraído el 5 de Junio del 2016]. Disponible en: <http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/presentatesis.php?recno=11998&docs=UAMI11998.PDF>
- Carribero, A. (2008). Objetivos de la Capacitación. [Extraído el 5 de Julio del 2016]. Disponible en: [http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/cap\\_ydesarrollo.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/cap_ydesarrollo.htm)
- CEPAL (2010). La hora de la igualdad. Brechas por cerrar, caminos por abrir. Santiago de Chile.
- CEPAL (1992). El Financiamiento de la Pequeña y Mediana Industria; y otros libros y revistas.
- Colchado, Y. (2014). Tesis de Investigación titulada: “Financiamiento En La Gestión Económica y Financiera de MYPE. Caso ROMISA E.I.R.L. – 2013” [Extraído el 5 de Julio del 2016]. Disponible en: <http://revistas.Uadech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/248>
- Chiavenato I. (2000). Administración de recursos humanos. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I. (2002). Gestión del talento humano. Bogotá Mc Graw Hill.
- Definición de Banco, (2008). Banco. [Extraído el 5 de Junio del 2016]. Disponible en: <http://www.definicionabc.com/economia/banco.php>
- Dewey, J. (2008). La Capacitación Laboral. [Extraído el 5 de Julio del 2016].

Disponible en: <http://www.latinpedia.net/Sociedad/trabajo/La-Capacitacion-Laboral-practicas-contextos-y-actores-ad408.htm>

Escolano, C., & Belso, J. (2003). En La influencia del factor humano en los procesos de internacionalización y crecimiento exterior de las empresas. Boletín Económico del ICE, N° 2766, 41-51.

Espinoza, R.(2011). Las Microfinancieras como opción de financiamiento y maximización de la rentabilidad del pequeño productor de arroz de Chepén- Universidad Nacional de Trujillo. [Extraído el 16 Junio de 2016]. Disponible en: [http://bibliotecas.unitru.edu.pe/tesisecon/espinoza\\_c.pdf](http://bibliotecas.unitru.edu.pe/tesisecon/espinoza_c.pdf)

El Mercado de Valores.(2013), [Extraído el 5 de Junio del 2016]. Disponible en: <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/7/14317/L599-2.pdf>

Furtado, C. (1965) Dialéctica del desarrollo (México DF: Fondo de Cultura Económica).

Furtado, C. (1979). Creatividad y dependencia (México DF: Siglo XXI)

Friego, E. (2011). Foro de seguridad.[Extraído el 02 de Julio del 2016].Disponible en: <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

García, C. (2003). El Restaurante como Empresa. México: Trillas.

Gilberto J. (2009), Análisis y propuestas para la formalización de las micro y pequeñas empresas . [Extraído el 02 de Junio del 2016]. Disponible en:<http://www.monografias.com/trabajos41/formalizacion-pymes/formalizacion-pymes2.shtml>

Helberth Rojas, L. (2006). [www.wikilearning.com](http://www.wikilearning.com). [Extraído el 02 de junio del 2016]. Disponible en: <http://www.wikilearning.com/apuntes/>



capacitacion\_y\_desarrollo\_del\_personal-determinacion \_de\_necesidades  
\_de\_capacitacion/19921-7

Herrera, M. D. (2004). Administración De Comedor y Bar. México: Trillas.

Hidalgo, M. (2010), Indicadores de Rentabilidad [Extraído el 02 de Junio del 2016].

Disponible en: <http://www.soyentrepreneur.com/mide-la-rentabilidad-de-tu-empresa.html>

Horovitz, J. (1994). La calidad del servicio. Bogotá: Mc Graw-Hill.

Huamán, J., (2009). Las MYPE en el Perú. [Extraído el 02 de Junio del 2016].

Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/las-MYPE-en-el-peru/>

Jiménez A. (2003).Empresas, [Extraído el 02 de Mayo del 2016]. Disponible

en:<http://www.techweek.es/empresas/informes/1005595002701/hace-union-europeapymes.1.html>.

Juran, J. (1990), Juran y la planificación para la calidad, [Extraído el 15 de Junio del

2016]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=4JAd6PBWfG0C&pg=PA15&hl=es&source=gbs\\_toc\\_r#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=4JAd6PBWfG0C&pg=PA15&hl=es&source=gbs_toc_r#v=onepage&q&f=false)

WfG 0C&pg=PA15&hl=es&source=gbs\_toc\_r#v=onepage&q&f=false

León, J. (2010). Consorcio De Investigación. Obtenido de CAPITAL Humano

E Internacionalización Empresarial ”. [Extraído el 02 de Junio del 2016].

Disponible en: <http://cies.org.pe/files/documents/investigaciones/economia-internacional/Capital-Humano-e-Internacionalizacion-empresarial.pdf>

Levy, V. (06 de 2011). Evaluaciones de desempeño”. [Extraído el 02 de Junio del 2016].

Disponible en: <http://www.sht.com.ar/archivo/capacitacion /definir-las-necesidades-de-capacitacion.htm>

- Lima, J. (2011). Plan De Capacitación Para El Personal De Planta De Producción, De Una Panadería Tradicional. [Extraído el 05 de Mayo del 2016]. Disponible en: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_2413\\_IN.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2413_IN.pdf)
- Lira, P. (2009). Finanzas y financiamiento Las herramientas de gestión que toda pequeña empresa debe conocer. ”.[Extraído el 02 de Junio del 2016]. Disponible en: [http://www.cohep.com/contenido/biblioteca/Portaldoc201\\_3.pdf?135d06de15e4ce25c44e86513a1456e9](http://www.cohep.com/contenido/biblioteca/Portaldoc201_3.pdf?135d06de15e4ce25c44e86513a1456e9).
- Lourffat E. (2008) Administración: fundamentos de proceso administrativo. ”.[Extraído el 02 de Julio del 2016]. Disponible en: <http://conexion.esan.edu.pe/cgi-bin/mt/mt>
- Madrigal Ramos, S. ( 2010). Renta Fija. [Extraído el 09 de Agosto del 2016 ]. Disponible en:<http://www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad/>
- Martínez Guillen, M. (2003).Gestión Empresarial, Equilibrando Objetivos y valores, pp.56.Ediciones Días de Santos. S.A
- Martínez, Vásquez & May (1985). Capacitación En La Micro Y Pequeña Empresa De La Delegacion Iztapalapa. [Extraído el 09 de Mayo del 2016 ]. Disponible en: <http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/asp/am/presentatesis.php?recno=5813&docs=UAM5813.PDF>
- Mendo, C. (2014). Tesis de Investigación Titulada: “Características del Financiamiento y la Competitividad de las MYPE del Sector Comercio - Rubro Licorerías del distrito de COISHCO, periodo 2010 - 2011.” [Extraído el 09 de Mayo del 2016 ]. Disponible en: <http://revistas>

.uladechj.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/  
view/181

Ministerio de Trabajo ( 2013). Nueva Ley MYPE 30056. [Extraído el 14 de Junio del 2016], disponible en: [http://www.mintra.gob.pe/mostrar\\_TemaSNIL.php?cod\\_Tema=56&tip=20](http://www.mintra.gob.pe/mostrar_TemaSNIL.php?cod_Tema=56&tip=20)

Morles, V. (2002). “Ciencia y Tecnología y sus Métodos: Técnicas de la Ciencia y Ciencia de la Técnica”. Caracas. [Extraído el 14 de Junio de 2016], disponible en: <http://tecnologiasenlaead.blogspot.pe/>

Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. (2016). Datos de la Provincia de Leoncio Prado

Muños, E. (2012). Tesis de Investigación Titulada: “Caracterización del financiamiento, la capacitación de las MYPE del sector servicios – rubro restaurantes de la ciudad de Sullana periodo 2012”. [Extraído el 15 de Mayo del 2016], Disponible en: [http://erp.uladech.edu.pe/Biblioteca\\_virtual/?ejemplar=00000032261](http://erp.uladech.edu.pe/Biblioteca_virtual/?ejemplar=00000032261)

Nizama Ruíz, G. ( 2011). Capacitación Formal. [Extraído el 15 de Mayo del 2016], Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos89/Capacitacion-al-personal/capacitacion- al-personal.shtml>

Ordoñez, M. (2015).Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro restaurantes turísticos del distrito De san Vicente - provincia de cañete, 2014. [Extraído el 15 de Mayo del 2016], Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/ ?ejemplar=00000035487>

- Pola, A. (2009). Gestión de la calidad. (Spanish, Trad.) Madrid, Madrid, España: Marcombo. doi:9781413587388.
- Pérez, L., & Campillo, F. (2011). Financiamiento. [Extraído el 14 de marzo de 2016], disponible en: Disponible en: [http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/financiamiento/financiamiento.htm#\\_Toc54852237](http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/financiamiento/financiamiento.htm#_Toc54852237)
- Preve, L. (2008). Objetivos de la Rentabilidad. [Extraído el 14 de Julio de 2016], disponible en: [www.iae.edu.ar: http://www.iae.edu.ar/iaehoy/prensa/paginas/Item%20de%20prensa.aspx?itemid=29](http://www.iae.edu.ar/iaehoy/prensa/paginas/Item%20de%20prensa.aspx?itemid=29)
- Red Financiera BAC – CREDOMATIC (2008). “Libro Maestro de Educación Financiera - Un Sistema para Vivir Mejor”. 1ª Edición. San José, Costa Rica. [Extraído el 02 de Mayo del 2016]. Disponible en: [https://www.credomatic.com/guatemala/img/img\\_sitios/educacion\\_financiera.pdf](https://www.credomatic.com/guatemala/img/img_sitios/educacion_financiera.pdf)
- Rojas, C. (2010). Rentabilidad. [Extraído el 14 de Mayo de 2016], disponible en: <http://www.gerencie.com/rentabilidad.html>
- Rodríguez Zegarra, L. (2010). [Extraído el 14 de Junio de 2016], disponible en: <http://www.emprendepyme.net/beneficios-de-la-capacitacion-para-las-empresas.html>
- Sánchez Ballesta, J. P. (2012). [Extraído el 14 de Mayo de 2016], disponible en: [www.campus.com: http://www.campus.com/leccion/anarenta](http://www.campus.com/leccion/anarenta)

- Sánchez, C. (1990). El diseño metodológico. [Extraído el 14 de Junio de 2016], disponible en: [http://www.slideshare.net/mares\\_lili/diseo-metodologico-31197079](http://www.slideshare.net/mares_lili/diseo-metodologico-31197079).
- Sistema Nacional de Capacitación MYPE (2011). [Extraído el 02 de Mayo del 2016]. Disponible en: [http://httpwww.esan.edu.pepublicaciones20110428sistema\\_nacional\\_de\\_capacitaci%c3%b3n\\_mype\\_peruana.pdf/](http://httpwww.esan.edu.pepublicaciones20110428sistema_nacional_de_capacitaci%c3%b3n_mype_peruana.pdf/)
- Smith, A. (2012). Eco-finanzas. [Extraído el 02 Junio del 2016]. Disponible en <http://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CAPITAL.htm>
- Sutton C. (2001). Capacitación del personal. Argentina. [Extraído el 02 Junio del 2016]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitaci3n-capacitaci3n-personal.shtml>
- Torres, R.(2004) . El Impacto De La Capacitación En Los Ejecutivos De Atención A Clientes Del Call Center De Cablevisión”, [Extraído el 02 Agosto del 2016]. Disponible en: <http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/presentat%20esis.php?recno=11272&docs=UAMI11272.PDF>
- Trejo, A. (2000). “La Capacitación de Micro y Pequeños Empresarios y el Prorama de Decisiones Estratégicas”, [ Extraído el 28 de Mayo 2016] Disponible en: [http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/ver\\_texto.php?recno=1835&documento=UAM1835.PDF](http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/ver_texto.php?recno=1835&documento=UAM1835.PDF)
- Valda, J. (03 de 11 de 2011). Grandes PYMES. [Extraído el 05 de Mayo del 2016]. Disponible en: <https://jcvalda.wordpress.com/2011/05/25/3-formas-para-medir-y-mejorar-la-rentabilidad/>

Vargas, M. &. (2007). Calidad en el servicio (Primera ed.). Chia, Cundinamarca, Colombia: Ecoe ediciones Ltda. doi:9789586484602

Vizcarra, N. (2009). Mundo MYPE. Obtenido de Importancia de la capacitación para las MYPE: [Extraído el 02 de Julio del 2016]. Disponible en <http://www.mundomype.com/articulos/44-recursos-humanos/167-importancia-de-la-capacitacion-para-las-mype.html>

Villarreal Rosas, L. (2008). Importancia De La Capacitación. [Extraído el 03 de Mayo del 2016]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos29/importancia-capacitacion/importancia-capacitacion.shtml>

Zapata Vargas, M. (2011). Recursos Humanos. [Extraído el 04 de Mayo del 2016]. Disponible en [www.rrhh-web.com:http://www.rrhh-web.com/capacitacion.html](http://www.rrhh-web.com/capacitacion.html)

# **ANEXOS**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

“AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU”

Tingo María, 01 de Mayo 2016

**CARTA N°0039-2016-D-EPE-ULADECH Católica**

**Señor**

.....

**Representante**

.....

Presente

**Asunto: Permiso para aplicación de encuestas**

Tengo el agrado de dirigirme a usted expresándole nuestro cordial saludo y al mismo tiempo darle a conocer que nuestros estudiantes egresados de la Carrera Profesional de Contabilidad, se encuentran realizando el curso de Titulación por Tesis, con la finalidad de optar el Título profesional de Contador Público.

Los egresados se encuentran ejecutando la siguiente línea de investigación: **“Caracterización del Financiamiento, la capacitación y la Rentabilidad de las Micro Y pequeñas empresas del sector Servicio Rubro Restaurantes en la Provincia de Leoncio Prado, periodo 2016.”** los resultados de la investigación realizada serán publicados en eventos científicos a nivel nacional, y en el congreso de investigación que realiza nuestra casa superior de estudios una vez al año.

Es por ello que solicito a su despacho tenga a bien permitir el acceso a su institución para aplicar las encuestas de recogida de información a nuestro estudiante:

**YESENIA MAGDALENA ZEVALLOS GONZALES**

Agradeciendo su gentil aceptación que redundara en beneficio de la formación de educadores, me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,





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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**ENCUESTA APLICADA A PROPIETARIOS, GERENTE Y/O REPRESENTANTE  
LEGAL DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES EN  
LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, PERIODO 2016.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO, LA CAPACITACIÓN Y LA RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, PERIODO 2016.”**

La información que usted nos proporcionara será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración mediante este cuestionario.

Encuestado .....

Fecha...../...../.....

**I. PERFIL DE LOS MICROEMPRESARIOS:**

I.1 Edad del representante legal de la MYPE del sector servicio rubro

Restaurantes :

De 18 a 29 años ( ) De 30 a 44 años ( ) De 45 a 64 años( ) Más de 65 años( )

I.2 Género : a) Masculino..... b) Femenino.....

I.3 Grado de instrucción del representante legal de la MYPE del sector  
servicio rubro Restaurantes :

a) Sin instrucción..... ( )

b) Primaria..... ( )

c) Secundaria..... ( )

d) Superior Técnica.....( )

e) Superior universitaria..... ( )

## II. PERFIL DE LAS MYPE

2.1. ¿Hace cuánto se dedica a esta actividad empresarial del sector servicio rubro Restaurantes?

Un año ( ) Dos años ( ) Tres años ( ) Más de  
Tres años ( )

2.2. ¿Con cuanto personal cuenta su empresa del sector servicio rubro Restaurantes?

1 a 5 ( ) 6 a 10 ( ) 10 a 15 ( ) 16 a 20 ( ) Más de 20 ( )

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

Si.... ( ) No.... ( ); Si la respuesta es sí, indique la cantidad de cursos.

a) 1 curso b) 2 cursos c) 3 cursos d) Más de 3 cursos

2.4 ¿En qué temas se capacitaron sus trabajadores?

a) Gestión Empresarial..... ( ) b) Manejo eficiente del

Crédito..... ( )

c) Gestión Financiera..... ( ) d) Prestación de mejor

Servicio al cliente... ( )

e) Otros:

Especificar.....

## III. DEL FINANCIAMIENTO DE LAS MYPE:

3.1. ¿Cuál es el tipo de financiamiento de su MYPE del sector servicio rubro Restaurantes?

Propio ( ) Ajeno ( )

3.2. ¿Solicitó crédito para su negocio?

Si ( ) No ( )

3.3. ¿Cuál fue el tipo de crédito que obtuvo?

- Créditos de Consumo ( )
- Créditos Comerciales ( )
- Créditos Hipotecarios ( )
- Otros.....

3.4. ¿De qué instituciones financieras ha obtenido el crédito?

a) Sistema Bancario..... ( )

Indicar  
institución.....

b) Sistema No Bancario. ( )

Indicar  
institución.....

3.5. ¿En qué fue invertido el crédito financiero que Usted obtuvo?

- a) Capital de trabajo.....%    b) Mejoramiento y/o ampliación del local..... %  
b) Activos fijos.....%    d) Programa capacitación.....%  
f) Otros.....% Especificar .....

#### IV. DE LA CAPACITACIÓN DE LAS MYPE:

4.1. ¿Recibió Usted capacitación previa antes del otorgamiento del crédito?

a) Si ( )    b) No ( )    c) no precisa ( )

4.2. ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Usted en los últimos dos años?

a) Uno.....    b) Dos.....    c) Tres.....    d) Cuatro.....    e) Más de 4....

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

a) Inversión del crédito financiero ( ) b) Manejo empresarial ( )

c) Administración de recursos humanos ( ) d) Marketing Empresarial ( )

f) Otro:

Especificar:.....

**V. DE LA RENTABILIDAD DE LAS MYPE:**

5.1. ¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por el financiamiento recibido?

Si ( ) No ( )

¿En cuánto? En: 5%.... 10%..... 15%..... 20%..... 30%.... Más del 30%.....

5.2. ¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por la capacitación recibida hacia usted y su personal?

Si ( ) No ( )

Porqué.....  
.....  
.....

¿En cuánto? En: 5%.... 10%..... 15%..... 20%..... 30%.... Más del 30%.....

5.3. ¿Cree usted que la capacitación recibida es una inversión o un gasto?

a) Inversión

¿Por qué?.....

b) Gasto

¿Por qué?.....

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES DEL PROYECTO	DURACIÓN			
	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
Estudio de la Bibliografía				
Estudio del Abordaje Teórico-metodológico				
Elaboración del Proyecto				
Pruebas de los Instrumentos de Investigación				
Ejecución del Proyecto				
Análisis de Datos				
Interpretación de los resultados				
Elaboración del informe				

## Presupuesto

DESCRIPCION	MESES DE ENVERSION				UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
	MAY	JUN	JUL	AGO				
<b>MATERIAL DE ESCRITORIO</b>								
Papel Bond A4 80 grs.	1			1	Paquete x 500 hojas	2	14.00	28.00
Bolígrafo	2		2	1	Unidad	5	1.00	5.00
Lápiz	2				Unidad	2	0.70	1.40
Clips mariposa de metal	1				Unidad	1	1.50	1.50
Perforador	1				Unidad	1	18.00	18.00
Engrapador	1				Unidad	1	22.00	22.00
USB - 4GB	1				Unidad	1	25.00	25.00
Folder manila		1			Paquete x 25 unidades	1	10.00	10.00
Laptop	1				Unidad	1	1,500.00	1,500.00
Resaltador		2			Unidad	2	4.00	2.00
Calculadora			1		Unidad	1	50.00	50.50
Corrector		1			Unidad	1	3.00	3.00
<b>Sub total</b>								<b>1,666.40</b>
<b>SERVICIOS DE IMPRESIÓN Y OTROS</b>								
Espiralado				1	Servicio	1	18.00	18.00
Copias		95		190	Servicio	300	0.08	24.00
Internet	8	8	8	8	Horas	32	1.00	32.00
<b>Sub total</b>								<b>74.00</b>
<b>SERVICIOS DE MOVILIDAD</b>								
Gasolina	2	2	2	2	Galón	8	13.00	104.00
Mantenimiento de Movilidad		1			Servicio	1	50.00	50.00
<b>Sub total</b>								<b>154.00</b>
<b>SERVICIOS DE ALIMENTACION</b>								
Alimentación en General	1	1	1	1	Servicio	4	245	980
<b>Sub total</b>								<b>980</b>
<b>TOTAL</b>								<b>2,874.40</b>

Muestra poblacional de las MYPE utilizadas en la investigación titulada: “**Caracterización Del Financiamiento, Capacitación Y Rentabilidad De Las MYPE del Sector Servicio Rubro Restaurantes de La Provincia de Leoncio Prado, año 2016**”

N°	RAZON SOCIAL	RUC
1	Restaurant Meriba E.I.R.L. Av. Raymondi Nro204(esquina Raymondi con Jr. Pucallpa)	20573302444
2	Restaurant El Nativo E.I.R.L. Jr. Jose Prato N°. 490	20600716493
3	Restaurant Violeta Pj. Barranco Nro. 149 urb.	17129683295
4	Restaurante Vegetariano Como Vivir Sano E.I.R.L. JR. Monzón Nro. 468 INT.	20542430738
5	Restaurant Gourmet el Rincon d´Chepita E.I.R.L. Jr. Pucallpa nro. 413	20600707427
6	Restaurante Cevicheria Los Siete Mares E.I.R.L. Jr. Aucayacu 402 MZA. 27 LOTE. 1A	20573177101
7	Restaurant Gino S.R.ltda. Av. Tito Jaime Fernández Nro. 253	20489283311
8	Restaurant Chifa MEY CHAN E.I.R.L. Av. Tito Jaime Fernández Nro. 253	20489368901
9	Restaurant Tacacheria Turístico El Encanto De La Selva Av. Alameda Perú N°288	20489648262
10	Restaurant La Palmerita Amazónica AA.HH. Villa Potokar S/N Tingo María	10229611556
11	Restaurant SOFA PIZZA E.I.R.L. Av. Alameda Perú Nro. 385	20600128800
12	Restaurant EL CARBON Av. Antonio Raymondi N° 435	20489396867

Fuente: Encuesta a los representante legal de la MYPE ,2016.