



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**TÍTULO:**

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO,  
CAPACITACIÓN Y RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS (MYPES) DEL SECTOR  
SERVICIOS – RUBRO TRANSPORTE DE PASAJEROS  
DE LA CIUDAD DE TINGO MARÍA, PERIODO 2016.**

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

**AUTORA:**

BR. GABRIELA MARIEL LEON ORTIZ

**ASESOR:**

CPC. CONSTANTINO ANANIAS CORI CORNE

**TINGO MARÍA – PERÚ**

2016

**JURADO EVALUADOR DE TESIS**

MGTR. EUSTAQUIO AGAPITO MELÉNDEZ PEREIRA  
**PRESIDENTE**

DR. LOO AYNE ENRIQUE  
**SECRETARIO**

DRA. ERLINDA ROSARIO RODRÍGUEZ CRIBILLEROS  
**MIEMBRO**

## AGRADECIMIENTO

A DIOS por la oportunidad que me dio en seguir una carrera profesional y por haberme iluminado a lo largo de mi vida universitaria.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, la cual abre sus puertas a los jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos con valores éticos y morales.

A nuestros docentes de la escuela profesional de contabilidad, al C.P.C. Constantino Ananías Cori Corne, profesor del curso por la formación recibida, por asesorarme en la elaboración de la presente investigación.

## **DEDICATORIA**

A mis queridos padres por apoyarme en mi vida profesional, llena de luchas constantes para llegar hacer una mejor persona, una mujer exitosa.

A mi hermana;

Por su inmenso apoyo para lograr mi sueño de realizarme como profesional, así como también a todas aquellas personas que hicieron posible el desarrollo de este trabajo.

## RESUMEN

La investigación titulada Caracterización del Financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) del Sector Servicios Rubro Transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María , periodo 2016, tiene por objetivo general, describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del Sector Servicios Rubro Transporte de Pasajeros. La Metodología utilizada en la investigación, fue descriptiva y para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 12 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los empresarios y las MYPE: del 100% de empresarios encuestados, el 50 % tienen entre 45 a 64 años de edad y el 67 % de los representantes de la MYPE son de sexo Masculino, el 83 % de los representantes de las MYPE tienen estudios secundaria completa, el 50 % (6) de los representantes de la MYPE tienen de 1 a 5 trabajadores, los representantes legales del 100% de los encuestados manifiestan de su personal , que el 42 % recibieron capacitación en un curso. Respecto al financiamiento: Los empresarios encuestados manifestaron que el 83% (10) solicitaron crédito a caja municipales. Respecto a la capacitación el 58% (7) de los representantes legales precisa No haber recibido capacitación previa antes del otorgamiento del crédito. Respecto a la Rentabilidad el 92% (11) de Los representantes legales de las MYPE Cree que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por el financiamiento y el 83% (10) ha mejorado por la capacitación. El 100% (12) si Cree que la que la capacitación recibida es una inversión.

**Palabras clave:** Financiamiento, capacitación, rentabilidad, MYPE.

## ABSTRACT

The research entitled Characterization of Funding, Training and Performance of Micro and Small Enterprises (MSEs) Services Sector Heading passenger transportation in the city of Tingo Maria, period 2016, has the general objective, describe the main features of funding, training and profitability of MSEs Sector Passenger Transport Services heading. The methodology used in the research was descriptive and to carry out a population sample of 12 MYPES, who were applied a questionnaire of 18 questions, using the technique of the survey, the following results were chosen: Regarding entrepreneurs and MSEs: 100% of employers surveyed, 50% are between 45-64 years of age and 67% of the representatives of the MSEs are male, 83% of representatives of MSEs have completed secondary studies 50% (6) of the representatives of the MSE having 1 to 5 workers, legal representatives of 100% of respondents expressed their staff, 42% were trained in a course. On financing: Entrepreneurs surveyed said that 83% (10) applied to municipal housing credit. Regarding training 58% (7) No precise legal representatives have received prior training before granting credit. Regarding Profitability 92% (11) Legal representatives of MSEs think the business profitability has improved financing and 83% (10) has improved by training. 100% (12) if you think that the training received is an investment,MYPE.

**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.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	5
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	5
2.2.- Bases teóricas de la Investigación .....	17
2.2.1. Financiamiento .....	17
2.2.2. Capacitación .....	21
2.2.3. Rentabilidad .....	30
2.2.4. MYPE .....	33
2.3. Marco Conceptual .....	36
III. METODOLOGÍA.....	40
3.1. Diseño de la Investigación .....	40
3.2.- Población y Muestra.....	41
3.2.1. Área Geográfica del Estudio.....	41
3.2.2.Criterios de Inclusión.....	42

3.2.3. Criterios de Exclusión.....	42
3.2.4. Definición y Operacionalidad de variables.....	42
3.3. Técnicas e Instrumentos.....	46
3.4. Plan de Análisis de Datos.....	46
3.5. Matriz de consistencia.....	47
<b>IV: RESULTADOS.....</b>	<b>48</b>
<b>4.1. Resultados.....</b>	<b>48</b>
<b>4.2. Análisis de Resultados.....</b>	<b>66</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>69</b>
Referencias Bibliográficas.....	71
<b>ANEXO .....</b>	<b>76</b>
Carta de Presentación .....	77
Cuestionario de Encuesta .....	78
Cronograma de Actividades.....	82
Presupuesto .....	83

## Índice de Tablas

Tabla 1. Definición y Operacionalización de variables.....	43
Tabla 2. Matriz de consistencia del proyecto de investigación....	47
Tabla 3. ¿Edad de los representantes legales de la MYPE del sector Servicio Rubro Transporte? .....	48
Tabla 4. ¿Sexo de los representantes legales de la MYPE del sector Servicio Rubro Transporte?.....	49
Tabla 5. ¿Grado de instrucción de los representantes legales de la MYPE del sector Servicio Rubro Transporte?.....	50
Tabla 6. ¿Hace cuánto se dedica a esta actividad empresarial?.....	51
Tabla 7. ¿Con cuanto personal cuenta su empresa?.....	52
Tabla 8. ¿El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?.....	53
Tabla 9. Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó usted?.....	54
Tabla 10. ¿Cuál es el tipo de financiamiento de su MYPE del sector Servicio Rubro Transporte?.....	55
Tabla 11. ¿Solicitó crédito para su negocio?.....	56
Tabla 12. ¿Cuál fue el tipo de crédito que obtuvo?.....	57
Tabla 13. ¿De qué instituciones financieras ha obtenido el crédito?.....	58
Tabla 14. ¿En qué fue invertido el crédito financiero que Usted obtuvo?.....	59
Tabla 15. ¿Recibió Usted capacitación previa antes del otorgamiento del crédito?.....	60
Tabla 16. ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Usted en los últimos dos años?.....	61

Tabla 17. Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó Ud.?.....	62
Tabla 18. ¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por el financiamiento recibido?.....	63
Tabla 19. ¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por la capacitación recibida hacia usted y su personal?.....	64
Tabla 20. ¿Cree usted que la capacitación recibida es una inversión o un gasto?.....	65

## Índice de Gráfico

Gráfico 1. ¿Edad de los representantes legales de la MYPE del sector Servicio Rubro Transporte?.....	48
Gráfico 2. ¿Sexo de los representantes legales de la MYPE del sector Servicio Rubro Transporte?.....	49
Gráfico 3. ¿Grado de instrucción de los representantes legales de la MYPE del sector Servicio Rubro Transporte? .....	50
Gráfico 4. ¿Hace cuánto se dedica a esta actividad empresarial?.....	51
Gráfico 5. ¿Con cuanto personal cuenta su empresa?.....	52
Gráfico 6. El personal de su empresa del sector Servicio Rubro Transporte ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?.....	53
Gráfico 7. Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó usted?.....	54
Gráfico 8. ¿Cuál es el tipo de financiamiento de su MYPE del sector Servicio Rubro Transporte?.....	55
Gráfico 9. ¿Solicitó crédito para su negocio?.....	56
Gráfico 10. ¿Cuál fue el tipo de crédito que obtuvo?.....	57
Gráfico 11. ¿De qué instituciones financieras ha obtenido el crédito?.....	58
Gráfico 12. ¿En qué fue invertido el crédito financiero que Usted obtuvo?...	59
Gráfico 13. ¿Recibió Usted capacitación previa antes del otorgamiento del crédito?.....	60
Gráfico 14. ¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Usted en los últimos dos años?.....	61
Gráfico 15. Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó Ud.?.....	62
Gráfico 16. ¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por el financiamiento recibido?.....	63
Gráfico 17. ¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por la capacitación recibida hacia usted y su personal?.....	64
Gráfico 18. ¿Cree usted que la capacitación recibida es una inversión o un gasto?.....	65

## **I. INTRODUCCIÓN.**

Las micro y pequeñas empresas (MYPE) , surgen por la falta de puestos de trabajo ya que estas personas (que generalmente han perdido su trabajo o no pueden encontrarlo) guiadas por esa necesidad tratan de ver la manera de poder generar su propia fuente de ingresos, ya que esta necesidad no ha podido ser satisfecha por el Estado, por las grandes empresas nacionales, tampoco por las inversiones de las grandes empresas internacionales. Dentro de los sectores que más importancia han cobrado en los últimos años, encontramos a las MYPE (micro y pequeñas empresas), las cuales han alcanzado un importante dinamismo a nivel nacional, en cuanto a autogeneración de empleo; como estrategia común en la población ante la escasez del mismo en el país, de esta manera, en el Perú, las Mypes conforman el grueso del tejido empresarial, dado que, del total de empresas existentes en el país, el 98,4% son Mype, la mismas que aproximadamente generan el 42% del producto Bruto Interno (PBI) , proporcionando el 88% del empleo privado del país (Agencia Federal, 2009).

La regulación de los servicios públicos es un área que ha cobrado extrema importancia desde la década del 90 en la ciudad de santa fe en el país de Argentina. Servicios como el transporte, en particular el transporte urbano de pasajeros impactan de modo directo sobre la vida de los ciudadanos y presentan efectos sobre el plano personal y sociológico, además del estrictamente económico. Desde hace un par de décadas el transporte urbano en las ciudades medianas enfrenta una situación de crisis, que afecta la continuidad y calidad del servicio. La regulación de este servicio es necesaria desde el punto de vista de los argumentos tradicionales para la intervención del Estado, dada la existencia de externalidades, asimetrías en la información y su categorización como servicio público esencial. (Regoli, 2007).

El servicio de transporte terrestre en el Perú afronta una problemática que se caracteriza por una débil institucionalidad en el ámbito público y privado, enorme informalidad, tanto en los prestadores del servicio como también de los usuarios, con señales muy marcadas de incumplimiento de las normas de tránsito y circulación y con niveles de seguridad bastante precarios, que afectan su calidad y seguridad, lo que se traduce en un elevado índice de accidentes de tránsito en la Red Vial Nacional que alcanza un promedio de 1,631 accidentes por año en el período 2004 – 2009 y un alto porcentaje de personas afectadas que anualmente alcanza en promedio 5,011 heridos y 822 muertos para el mismo período<sup>12</sup>. Esta situación es más evidente y grave en el transporte urbano y en las zonas del interior del país con carreteras o caminos con características sin afirmar o trocha. La liberalización y desregulación del transporte que rige desde principio de la década del noventa, si bien motivó el crecimiento y dinamismo de la actividad y genero competencia, también dio lugar a un conjunto de problemas, siendo los más importantes: sobreoferta de vehículos, obsolescencia del parque automotor, atomización empresarial, surgimiento de transportistas informales que generan competencia desleal, los cuales han impactado negativamente en la calidad y en la seguridad de los servicios. Plan Estratégico Sectorial Multianual del Sector Transporte y Comunicaciones 2012-2016 - Oficina General de Planificación y Presupuesto del MTC (2012).

En la Provincia de Leoncio Prado, el sector de servicios de transporte de pasajeros se caracteriza actualmente por el aumento en la demanda debido al crecimiento de los sectores productivos de bienes y servicios, al incremento de nuevos mercados y a la creación de nuevas rutas. Esto origina en las empresas de transporte una lucha por lograr un mejor posicionamiento. Pero a la vez existe dificultades como: errores e

ineficiencias observados en el servicio ofrecido por las actuales empresas de transporte de pasajeros, el incremento de la competencia que está reflejado en la renovación del servicio y funcionamiento con otras empresas para una mejor posición en el mercado.

Por lo anteriormente expuesto, la pregunta derivada de la investigación conlleva al siguiente enunciado: **¿Cuáles son las características del Financiamiento, Capacitación y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) del Sector Servicios Rubro Transporte de Pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 2016?** Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar el financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector servicios, rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 2016. Para poder conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos: Determinar las características del perfil del representante legal de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) del sector servicios, rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 2016. Determinar las características del perfil de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) del sector servicios, rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 2016. Determinar las características del financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) del sector servicios, rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 2016. Determinar las características de la capacitación de las Micro y Pequeñas empresas (MYPE) del sector servicios, rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 2016. Determinar las características de la rentabilidad de la Micro y Pequeñas empresas (MYPE) del

sector servicios, rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 2016.

Finalmente, la presente investigación se justifica porque es importante para determinar puntualmente el rol que cumple y los problemas más comunes que aquejan a las MYPES del sector servicio rubro Transportes. Desde el punto de vista práctico, permitirá contar con datos estadísticos concretos sobre las características del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las MYPE en el ámbito de estudio. Bajo esta perspectiva la investigación aportará desde el punto de vista metodológico, como un instrumento de recojo de información de trabajos del sector y rubro en estudio, en otros ámbitos geográficos. Asimismo, servirá como antecedente y base teórica para posteriores estudios a ser realizados por los estudiantes de la carrera contable.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes:**

**Ortiz, R.(2003)**, realizó la investigación Titulada “Alternativas de financiamiento para las MYPE: el caso de huajuapán de León y Chilapa de Díaz, Oaxaca” , Utilizo una metodología experimental descriptiva, utilizando una población muestral de 144 Empresas de la ciudad de Huajuapán y de Chilapa de los sectores industrial y de servicios, llegando a las siguientes conclusiones: Las empresas de Huajuapán y Chilapa son importantes en la medida en que éstas contribuyen a elevar el nivel de bienestar de los habitantes de la región, puesto que al generar empleos y remunerar a los empleados por su trabajo contribuyen a reactivar la economía. La economía de estas poblaciones se fundamenta en micro y pequeñas empresas, donde la mayoría pertenece al sector servicios y una minoría al sector industrial. La falta de financiamiento es una limitante que tienen que superar para poder realizar inversiones productivas. Generalmente, las MYPE requieren financiamiento para llevar a cabo inversiones en capital de trabajo (materia prima, materiales auxiliares, etc.) y activos fijos (maquinaria, herramientas, tecnología e infraestructura). La carencia de financiamiento se debe en parte a que su administración es empírica y su organización es informal, por lo anterior, no tienen la capacidad de reunir y elaborar los requerimientos exigidos (estados de situación financiera) para calificar para un crédito, asimismo porque carecen de garantías hipotecarias, y esto asociado a que no tienen una visión ni conocen de cerca los esquemas de financiamiento de la banca comercial, banca de desarrollo y de algunas otras instituciones que pueden apoyarlas. Por tanto, no han tenido la oportunidad de contar con apoyos crediticios que estén a su alcance. Aunque la banca comercial tiene esquemas de financiamiento para MYPE, las

empresas en estudio no califican porque las líneas de crédito son de montos mayores a los montos que requieren estas, otras veces porque no son clientes de la institución y otras más por no reunir todos los requisitos. Por tanto, no existe apoyo de parte de estas instituciones. Los fideicomisos como el FIDEAPO tienen la característica de ser más accesibles para estas empresas, aunque algunos como el FONAES son dirigidos a las comunidades en pobreza extrema y alta marginación para que constituyan empresas en solidaridad. NAFIN, por su parte, cuenta con programas de apoyo tanto financieros como de asesoría y capacitación para el trabajo, el inconveniente es que al ser banco de segundo piso remite con intermediarios financieros conocidos como “fiduciarios”, y éstos para poder evaluar la situación financiera de la empresa requieren los estados de situación financiera y garantías que las MYPE en estudio no pueden aportar. Las uniones de crédito y las cajas de ahorro son opciones viables para financiar a sus socios, y en un plazo un máximo de tres semanas resuelven el otorgamiento del crédito. El inconveniente que presentan es que debe existir un monto ahorrado o contar con cierto número de acciones. Las microfinancieras, como COMPARTAMOS, se han diseñado para atender los requerimientos de las MYPE, por tanto, son la opción más viable de la cual disponen por el momento las MYPE de Huajuapán y Chilapa. La ventaja que presentan es que no exigen al dueño de la empresa que presente los estados de situación financiera, a cambio de ello solicitan informes y ellos se encargan de su determinación y sólo deben presentar los siguientes requisitos: Copia del comprobante de domicilio del negocio y de predial de sus bienes (en caso de no contar con propiedades se requiere de un aval), copia de factura de los bienes electrodomésticos, copia de la credencial de elector, comprobante de RFC, copias de compras y control de ventas (en caso de tenerlas). Con el caso práctico se confirma que no es fácil para

las MYPE obtener apoyos financieros por parte de la banca comercial, menos aún si no se es cliente de la misma y si no se cuenta con garantías hipotecarias.

**Torres, R.( 2004 )** , realizó la tesis titulada “El Impacto de la Capacitación en Los Ejecutivos de Atención A Clientes Del Call Center De Cablevisión” utilizando una metodología de investigación descriptiva, Con una población muestral 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 de 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 deber 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; estos 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.

**Romero, A. (1997)**, realizó la tesis titulada “**Capacitación e Identidad Laboral entre Los Trabajadores del Sector Bancario**”, utilizando la metodología no experimental, observacional y descriptivo. La Muestra poblacional utilizado es de 28 personas conformadas por un grupo de trabajadores laboran en una institución de servicios financieros y bancario, mientras que el otro grupo labora en una planta de lavado de ropa que pertenece al Instituto Mexicano del Seguro Social. Llegando a las siguientes conclusiones : De acuerdo con las observaciones realizadas podemos delinear tres tipos de perfiles principales y característicos de la capacitación en el sector servicios y en específico de Banca Serfin: El ligado a la lógica del discurso sobre el aumento de la productividad, calidad y actualización del personal por medio de la capacitación, discurso que es aceptado en buena medida por el personal del IMSS, no así por los bancarios, además de la preocupación por evaluar más a la capacitación por los resultados que la propia certificación de los empleados bancarios. Del que gira en torno del escaso conocimiento de los objetivos y la poca similitud en los valores éticos de los trabajadores con los de sus empresas, la nula movilidad que se da al interior del banco y del deseo de que exista una diversificación de sus tareas, el cual proviene de una capacitación que debe de ir más orientada hacia estos aspectos. Lo cual nos indica de aunque es más bien una capacitación para el trabajo. Por último, el perfil orientado hacia la identidad institucional de la capacitación que se da en gran medida en el banco y de la poca participación que tiene el sindicato en esta materia, además de hecho que los trabajadores se identifiquen más con la empresa que con el propio gremio. Lo anterior nos habla de que en el banco existe un descuido por parte de sus directivos en prestar más atención a los recursos humanos con los que cuenta, ya que al haber visto que son en su gran mayoría profesionistas, es gente soltera y joven tienen una alta

aceptación a la capacitación, se consideran en su mayoría personal capacitado para enfrentar los cambios tecnológicos que tengan que enfrentar. Asimilan su eficiencia y calidad en el servicio y si a esto añadimos que están mucho más a favor que la empresa sea quien siga promocionando la capacitación y se identifica más con ella que con el sindicato. Consideramos desde nuestro punto de vista basándonos en la valoraciones de los mismos empleados que tanto sus tareas y actividades dentro de su ambiente laboral, que para evitar en un futuro grandes olas de migración de este personal que es, como ya hemos analizado, altamente calificado y competitivo. Sus directivos deberían darse a la tarea de diseñar nuevas formas de planeación y organización de donde realmente quiere el banco que estos trabajadores se inserten dentro de sus filas o fuera de ellas, porque a pesar de que es una buena inversión no se le está dando la importancia debida y desde esa perspectiva la institución no está sumando los dividendos que deberían de ser. Sin embargo esto tendría que ser analizado, insistimos, por el mismo personal directivo de Bancomodidad Atención Telefónica Serfin.

**Kong & Moreno (2014)**, realizó la tesis de investigación titulado: “Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPE del distrito de san José – Lambayeque en el período 2010-2012”, El tipo de metodología de estudio de la presente investigación fue correlacional y El diseño de investigación fue de tipo Ex post facto y la muestra poblacional que utilizo está formada por 130 MYPES Del distrito de San José, llegando a las siguientes **conclusiones:** Las fuentes de financiamiento han influenciado de manera positiva en el desarrollo de las MYPES del Distrito de San José, gracias a que dichas fuentes les han permitido acceder a créditos para financiar sus inversiones en capital de trabajo, activos fijos y tecnología,

impulsándolos a una mejora tanto en su producción como en sus ingresos, ya que ahora cuentan con un mejor inventario para ofrecer a sus clientes. Al evaluar el desarrollo de las MYPES del Distrito de San José en el período 2010 al 2012, constatamos que gran parte de las microempresas se han mantenido en un estado de equilibrio, limitando su capacidad gestora al destinar efectivamente su financiamiento, pero que pese a ello tanto su producción como sus ingresos son los que mayor impacto han tenido gracias al financiamiento obtenido, que en su mayoría fue de fuentes externas. Aunque existe una proporción de emprendedores que gracias a sus ahorros generaron empresa para tener una fuente de ingreso permanente, frente a las bajas en su actividad principal (pesca, construcción naval) que destaca en el Distrito. Al evaluar las diferentes fuentes de financiamiento que tuvieron mayor participación en el Mercado del Distrito de San José, durante el período 2010 – 2012, quien tuvo un mayor dinamismo en el sector fue MI BANCO como principal proveedor de recursos financieros quienes les dieron las facilidades a LAS MYPES de obtener un financiamiento ya sea para capital de trabajo o atender obligaciones con terceros, del mismo modo se encuentran los recursos financieros obtenidos por prestamistas informales del propio Distrito, quienes vienen consolidando su fuerte participación en el mercado, actuando como parte esencial en el desempeño de las MYPES. Finalmente se determina como resultado de la investigación que las MYPES han respondido favorablemente al financiamiento recibido por las diferentes fuentes de financiamiento, ya sea por un ahorro personal o por la participación de entidades financieras, pero pese a este progreso aún persiste una carencia de cultura crediticia, una falta de gestión empresarial, escasos recursos económicos y una falta de asesoramiento en temas comerciales; estos son aspectos que

limitan a muchos emprendedores de poder invertir en nuevas tecnologías que les pueda generar una reducción en costos y un mejor margen de ingresos.

**Chero, C. (2013),** En Su Tesis Titulado: “Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del Sector Servicios rubro Transporte Terrestre de Carga de la Ciudad de Piura - Periodo 2013.”

El tipo de investigación utilizado es Cuantitativa y el Nivel Descriptivo, con una muestra poblacional de 5 MYPES del sector de transporte terrestre de carga, las mismas que se encuentran ubicadas en la ciudad de Piura. Llegando a las siguientes conclusiones: Con Respecto al Financiamiento La mayoría de las MYPES financian su actividad productiva mediante terceros, es decir que suelen acudir a las entidades financieras para poder solventar la operatividad y cumplir con las necesidades que los usuarios demanden. Otro punto importante es que las MYPES cuando acuden a las entidades financieras para solicitar un crédito lo hacen a las entidades No BANCARIAS, esto puede entenderse puesto que las cajas municipales y rurales de ahorro y crédito son quienes brindan mayor oportunidad de financiamiento para las MYPE. Por otro lado podemos concluir que la mayoría de las MYPE que recibieron un crédito decidieron invertir en lo que es: capital de trabajo, mejoramiento y ampliación del local, y activos fijos. Con Respecto a la Capacitación De las MYPES encuestadas el nivel de capacitación del personal es muy bajo casi nada, debido a que estas no incluyen en su planificación una programación de Capacitación, y por ende no hay capacitaciones constantes debido a varios factores como puede ser la falta de solvencia de la empresa para poder incurrir en este tipo de actividades. Por otro lado el total de las MYPES encuestadas manifestó que la capacitación es una

inversión y que se debe hacer con frecuencia ya que es un factor importante que permitirá tener trabajadores que tomen mejores decisión y con capacidad de dar soluciones a los problemas que pueda afrontar la empresa. Además dijeron que la capacitación del personal es relevante en una empresa. Con Respecto a la Rentabilidad En lo que es rentabilidad se llega a la conclusión que la mayor parte de las MYPES consideran que el financiamiento recibido mejoró su rentabilidad a consecuencia de la buena y razonable inversión que se le dio al crédito que permitió que la rentabilidad aumentara en los dos últimos años. Por último Las MYPES manifestaron que la capacitación mejora la rentabilidad y se debería dar importancia a este punto que en la actualidad marca la diferencia ya sea a nivel personal y a nivel empresarial y que el usuario toma en cuenta al momento de contratar un servicio.

**Colchado , Y. (2013)**, realizó la tesis titulada “Financiamiento en la Gestión Económica y Financiera de MYPES. 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, a quienes se le aplicó un cuestionario de once preguntas, utilizando la técnica de la encuesta y las fichas bibliográficas. Siendo estos los principales resultados: El 100% de los encuestados afirman que recibieron financiamiento de las cajas de ahorro y crédito, el 83% de los encuestados aseguran que dicho financiamiento recibido lo utilizan como capital de trabajo, así mismo el 83% indica que la MYPE no cuenta con fácil acceso a recursos financieros. Del estudio se concluye que el principal motivo de requerir un financiamiento es la falta de capital de trabajo, asimismo es importante que el empresario tenga conocimiento de las

herramientas de gestión para un adecuado y eficiente uso de los recursos que optimice la gestión empresarial permitiendo la expansión y crecimiento de la misma.

**Sandoval, A. (2014)**, realizó una investigación en su tesis titulado “caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector servicios – rubro transporte de pasajeros de la ciudad de Piura, periodo 2012”, El tipo de investigación utilizado es Cuantitativa y el Nivel Descriptivo, la población del trabajo de investigación está constituida por 15 empresas del sector Servicio Rubro transporte. Llegando a las siguientes conclusiones: Respecto a los empresarios Del 100% de los representantes legales de las MYPE encuestados: el 100% son adultos, el 60% es de sexo masculino y el 53% tiene secundaria completa, el 27% secundaria incompleta. Respecto a las características de las MYPE Las principales características de las MYPE del ámbito de estudio son: el 100% se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, el 80% no tiene ningún trabajador permanente, el 67% tiene 01 trabajador eventual y el 80% se formaron por subsistencia. Respecto al financiamiento Los empresarios encuestados manifestaron que respecto al financiamiento, sus MYPE tienen las siguientes características: el 53% obtuvo su crédito de las entidades no bancarias, en el año 2012 el 93% fue a corto plazo, el 7% fue de corto plazo y el 27% invirtió en mejoramiento y/o ampliación de local. Respecto a la capacitación Los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPE son: el 80% no recibió capacitación para el otorgamiento del préstamo, el 67% tuvieron un curso de capacitación, Con respecto al personal que recibió algún tipo de capacitación el

40% ha recibido alguna capacitación, El 33% considera que la capacitación como empresario es una inversión y el 53% considera que la capacitación como empresario es relevante para su empresas. Respecto a la rentabilidad Los empresarios encuestados manifestaron con respecto a la rentabilidad: El 93% cree que el financiamiento otorgado mejoro la rentabilidad de su empresa, el 60% cree que la capacitación mejoro la rentabilidad de su empresa y el 86% afirma que la rentabilidad de su empresa mejoro en los 02 últimos años.

**Oropeza, J. (2014)** , realizó la tesis titulada “Caracterización de la competitividad y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio - rubro transporte de mototaxis de la ciudad de Chimbote, año 2012.” El tipo de investigación utilizado es Cuantitativa y el Nivel Descriptivo. La población del estudio estuvo conformada por 16 MYPE del sector servicio -rubro transporte de mototaxis de la ciudad de Chimbote, en el año 2012. Llegando a las siguientes conclusiones: Con respecto a los Datos Generales del Representante de la Empresa: La mayoría de los representantes son mayores de 40 años. La mayoría relativa de los empresarios son de género masculino y tienen estudios secundarios. Principales características de las MYPE La mayoría de las MYPE tienen menos de 3 años en la actividad empresarial La totalidad de las MYPE cuentan con más de 10 trabajadores. Principales características de la Competitividad La totalidad de las MYPE son competitivas en el mercado y su servicio es de calidad La mayoría de las MYPE utiliza estrategias competitivas El servicio de la mayoría relativa de las MYPE cuenta con valor agregado y su característica principal de su servicio es el trato amable. Principales características de la Rentabilidad La mayoría

relativa aseguran que su MYPE es rentable y ha mejorado en el año 2012. La mayoría de las MYPE no utilizan indicador para medir su rentabilidad.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Financiamiento**

El financiamiento es un concepto que cada vez toma mayor apogeo y que ha sido ampliamente analizado, pero básicamente destaca en una sola idea, que consiste en abastecerse de recursos financieros, de cualquier forma, permitiéndole al pequeño empresario conseguir el capital necesario para llevar a cabo sus operaciones y así mejorar la situación de su negocio.

A partir de la dependencia de recursos que se presenta en y entre las organizaciones es necesario entonces incluir las referencias conceptuales sobre el financiamiento; ya que de todas las actividades de una organización, la de reunir recursos financieros (capital) con seguridad es una de las más importantes. La forma de conseguir ese capital es a lo que se llama financiamiento. A través de los recursos financieros y el financiamiento, las organizaciones tienen mayor posibilidad de mantenerse, fortalecer las actividades de la organización, en algunos casos desarrollarse y crecer y con ello generar un mayor aporte al sector económico en el cual participan.

Al iniciar un negocio o al intentar hacerlos crecer, se debe buscar la forma de obtener y asegurar el financiamiento adecuado; lo cual puede resultar algo muy difícil y frustrante si no se tienen elementos para construir una estrategia y tomar decisiones a este respecto. Para evitar algunas complicaciones, es necesario clarificar la idea de negocio y fundamentarla en un plan de negocio, lo que ayudará a no cometer errores como obtener el tipo de financiamiento no adecuado para las necesidades de la organización, por la cantidad necesaria, o con costos muy altos. Antes de recurrir a

las diversas opciones de financiamiento que existen en el mercado financiero, se tiene primero que analizar, si realmente es necesario. (Vigueras, J. 2009).

Toda empresa, sea pública o privada, para poder realizar sus actividades requiere de recursos financieros (dinero), ya sea para desarrollar sus funciones actuales o ampliarlas, así como para el inicio de nuevos proyectos que impliquen inversión, llámese a ello financiamiento. (Hernández, 2002)

El financiamiento consiste en proporcionar los recursos financieros necesarios para la puesta en marcha, desarrollo y gestión de todo proyecto o actividad económica. Siendo los recursos económicos obtenidos por esta vía, recuperados durante el plazo y retribuidos a un tipo de interés fijo o variable previamente establecido. En esencia, cabe destacar que el financiamiento (recursos financieros) permite a muchos micro y pequeños empresarios seguir invirtiendo en sus negocios, optando por un comportamiento más competitivo que es medido por la productividad lograda de dicha unidad económica de pequeña escala, con el fin de conseguir estabilidad económica, acceso a tecnologías, un desarrollo institucional y sobre todo participar en un ámbito más formal. (Lerma, Martín, Castro, 2007)

El financiamiento comprende todas aquellas actividades encaminadas a proveer el capital necesario para la organización de las empresas o bien, para el desenvolvimiento de sus funciones.

Diversos autores lo definen como: “La adquisición de recursos para obtener los bienes tangibles y/o los elementos monetarios necesarios para: perfeccionar la organización, unir sus operaciones y permitir su conformidad hasta que la empresa se sostenga por sí misma” (Perdomo, A. 1993)

“El financiamiento significa la adquisición real de fondos con qué obtener la propiedad necesaria, tangible o intangible, y con qué perfeccionar la organización iniciar operaciones y hacer que funcione hasta que el negocio se sostenga a así mismo” (Gerstenberg, Ch. ,1974).

Es una de la funciones principales que realizan las unidades económicas, ya que toda entidad requiere de recursos humanos materiales y financieros para cumplir con sus objetivos. De esta forma, el financiamiento para la empresa se concibe como el proceso que permite obtener recursos financieros, sean estos propios o ajenos. Es decir, el financiamiento analiza: la obtención de fondos; las instituciones financieras que aportan los fondos; el incremento de los costos por el financiamiento; los efectos del financiamiento de los fondos en el proceso de inversión. (Mendez , J.,1990).

### **Teoría tradicional de la estructura financiera**

La teoría tradicional sobre la estructura financiera propone la existencia de una determinada combinación entre recursos propios y ajenos que define la estructura financiera óptima EFO. Esta teoría puede considerarse intermedia entre la posición “RE” y “RN”. Durand en 1952 publicó un trabajo donde defendió la existencia de una determinada EFO en base a las imperfecciones del mercado. La teoría tradicional no tiene un basamento teórico riguroso, pero ha sido defendida por empresarios y financieros, sin olvidar que la EFO depende de varios factores, como son: el tamaño de la empresa, el sector de la actividad económica y la política financiera de la empresa; el grado de imperfección del mercado y la coyuntura económica en general. (Alarcón A., 2011)

## **Teoría de Modigliani y Miller M&M**

Los planteamientos anteriores sirvieron de base a Modigliani y Miller para enunciar su teoría sobre la estructura de capital en 1958, los cuales suponen que el costo del capital medio ponderado y el valor de la empresa son totalmente independientes de la composición de la estructura financiera de la empresa; por tanto se contraponen a los tradicionales. MM parten de varios supuestos y argumentan su teoría a través de tres proposiciones.

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

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

**Proposición III:** plantea: “La tasa de retorno requerida en la evaluación de inversiones es independiente de la forma en que cada empresa esté financiada”. Esta proposición es un corolario de las dos anteriores. Es decir, cualquier empresa que trate de maximizar la riqueza de sus accionistas habrá de realizar solamente aquellas inversiones cuya tasa interna de rentabilidad sea al menos igual al costo de capital medio ponderado, independientemente del tipo de recurso utilizado en su financiación. (Fernández ,2003)

### **2.2.2. Capacitación:**

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

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

La capacitación proporcionada por el empleador es uno de los tópicos donde ha habido más desarrollo teórico en la economía laboral durante las últimas décadas. La

teoría predominante es la teoría del capital humano, la cual tiene diversas variantes, pero también existen algunos desarrollos interesantes del análisis institucionalista. En lo que sigue revisaremos los principales postulados de cada una de estas teorías. (Chacaltana J., 2005).

### **Teoría de las inversiones en capital humano**

La teoría dominante en cuanto a inversiones en capacitación de la mano de obra es la teoría del capital humano planteada por Becker en 1964. Esta teoría ha evolucionado en el tiempo, pues fue concebida inicialmente para explicar aspectos del ciclo de vida de las personas, pero recientemente tiende a enfocarse en decisiones estratégicas entre empleadores y empleados al interior de las firmas. (Leuven, 2001).

En lo básico, esta teoría concibe a la capacitación como una inversión para el empleador y los trabajadores: esta puede incrementar la productividad del trabajo esperada en la firma pero se tiene que incurrir en costos. Es decir, como en toda inversión las inversiones en capital humano producen tasas de retorno, los cuales tienen que ser comparados con sus costos. Estos costos pueden ser costos directos o costos de oportunidad.

Los costos directos incluyen gastos en materiales educativos, tutoría, transporte, etc. Los costos de oportunidad incluyen una más baja productividad durante el periodo de entrenamiento, tiempo del capacitado y su supervisor durante el proceso de entrenamiento.

El problema principal analizado en esta teoría se refiere a los derechos de propiedad de los beneficios de la inversión en capacitación. El punto en realidad es bastante simple: si una empresa invierte en maquinaria esta puede ser vendida luego en cualquier momento de manera que parte de esta inversión puede ser recuperada. En

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

### **Teoría estándar: capacitación en condiciones de competencia perfecta**

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

otro perfil, el cual tiene un periodo de capacitación, durante el cual los ingresos son negativos (se realiza la inversión). (Becker, 1964)

**Definiciones:**

La capacitación es aquella información, aprendizaje básico que se da al personal de una empresa para complementar los conocimientos y formación que ha llevado y así poder desempeñar su labor o trabajo, dentro de ella. (Grados, J. 2001).

La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución. (Felix, J.,2012)

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. Concretamente, 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. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto. Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparado para ocupar las funciones que requiera la empresa. El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas. Una de las principales responsabilidades de la supervisión es adelantarse a los cambios

previando demandas futuras de capacitación, y hacerlo según las aptitudes y el potencial de cada persona.

### **Donde 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.

En cualquiera de los casos, debe planificarse adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las actividades, de modo de obtener un máximo alineamiento.

### **La Capacitación Como Inversión**

La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres. Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas. También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa.

Otra forma importante en que la organización protege su inversión en recursos humanos es por medio del planeamiento de carrera. Estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con cuadros de reemplazo.

### **Capacitación y Comunidad: Los Efectos Sociales de la Capacitación**

La capacitación, aunque está pensada para mejorar la productividad de la organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida.

Son la forma más eficaz de protección del trabajador, en primer lugar porque si se produce una vacante en la organización, puede ser cubierta internamente por promoción; y si un trabajador se desvincula, mientras más entrenado esté, más fácilmente volverá a conseguir un nuevo empleo.

Las promociones, traslados y actividades de capacitación son un importante factor de motivación y retención de personal. Demuestran a la gente que en esa empresa pueden desarrollar una carrera, o alcanzar un grado de conocimientos que les permita su "empleabilidad" permanente.

### **Cuáles Son los Beneficios de Capacitar**

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. 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., s.f)

## **Tipos de Capacitación**

### **Nivel organizacional**

Se centra principalmente en la planificación y definición de los objetivos estratégicos y organizacionales en un sentido amplio. Este nivel incluye actividades propias del ámbito de acción de desarrollo de recursos humanos como también, intervenciones de desarrollo organizacional y se focaliza principalmente en objetivos de largo plazo y en un plano corporativo se relaciona con el entrenamiento a empleados claves de la organización en aquellas competencias críticas para el éxito de la organización.

En general, se relacionan con generar capacidades y destrezas para que los miembros de la empresa puedan crear nuevos productos / servicios, desarrollar nuevos procesos o estándares de trabajo, adquirir nuevas tecnologías, implementar cambios culturales a gran escala, definir nuevos mercados y clientes, entre otros.

### **Nivel ocupacional**

Se centra principalmente en las necesidades de la empresa e implementación de actividades de capacitación y desarrollo a nivel de área de trabajo; y de esta forma, se focaliza en el entrenamiento del día a día acorde a los requerimientos actuales y más a corto plazo de la organización.

Consiste básicamente en analizar la fuerza laboral de la empresa, es decir, su nivel de idoneidad en lo que respecta sus habilidades, conocimientos y actitudes en relación a las necesidades de la empresa y el entorno, pero con un énfasis en el presente.

## **Nivel Individual**

Se centra en la identificación de la brecha que existe entre las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) actuales de un empleado, y los requisitos exigidos del cargo que actualmente ocupa. Por otra parte, este nivel también contempla las necesidades de desarrollo personal y profesional del empleado, elementos que también son centrales a tomar en cuenta si se quieren empleados realizados y motivados

## **Ciclo**

La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios que permitan el aprendizaje, el cual es un fenómeno que surge como resultado de los esfuerzos de cada uno. Es por ello que la capacitación, debe tratar de orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo y benéfico, complementarlas y reforzarlas con una actividad planeada, a efecto de que los individuos de todos los niveles de la empresa puedan desarrollar más rápidamente sus conocimientos y aquellas actitudes y habilidades que les beneficiaría a ellos y a la empresa. Si consideramos, el proceso de capacitación como un sistema abierto, se deduce puede determinar, en base a un análisis teórico y experimental que la capacitación implica un proceso de cuatro etapas, a saber:

Detección de las necesidades de capacitación (diagnóstico).

Programa de capacitación para atender las necesidades.

Implementación y realización del programa de capacitación. (Chiavenato, 2007)

### **2.2.3. Rentabilidad:**

La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos. (Markowitz, 2010).

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

La rentabilidad es lo que buscan los inversores al invertir sus ahorros en las empresas. La rentabilidad es, al menos una parte, de lo que busca el Management con sus decisiones directivas. La rentabilidad es la que miden los inversores al decidir si reinvierten sus ahorros en una determinada compañía, o si, por el contrario, retiran sus fondos. La rentabilidad es, probablemente, uno de los conceptos menos comprendidos por quienes lo utilizan a diario.

En el imaginario popular, un emprendimiento que logra producir ingresos mayores que sus costos, generando resultados positivos, se considera un emprendimiento rentable. (Lorenzo prevé , 2008).

#### **Tipos de Rentabilidad:**

Existen dos tipos de rentabilidad:

**Rentabilidad Económica o del Activo:** La rentabilidad económica o del activo también se denomina ROA (Return on assets) 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.

La forma más usual de definir el ROI es:

$$\text{RE} = \frac{\text{Resultado antes del Impuesto e Intereses}}{\text{Activo Total, Promedio.}}$$

¿Por qué se toma como resultado el beneficio antes de impuestos e intereses?

Como se ha comentado antes, si se trata de medir la rentabilidad del activo los resultados a considerar serán:

**El beneficio después de impuestos:** o resultado contable magnitud que se obtiene de la cuenta de pérdidas y ganancias- y que es la parte que se destinará a los accionistas de la empresa, independientemente de que se reparta en forma de dividendos o se quede en la empresa en forma de reservas.

**El impuesto sobre beneficios:** que es la parte del beneficio generado por el activo y que será destinada al pago del impuesto sobre sociedades y que también se puede obtener de la cuenta de pérdidas y ganancias y, por último, La parte del beneficio producido por el activo que está destinada a pagar los gastos financieros producidos por los fondos ajenos del pasivo. (Sánchez, 2002)

## b) Rentabilidad Financiera o de los Fondos Propios:

La rentabilidad financiera, de los fondos propios o ROE (Return on equity) se define a través de la siguiente expresión.

$$\mathbf{RF} = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Fondos propios a su estado medio.}}$$

Recordemos que el beneficio después de impuestos es el resultado del ejercicio que figura en las cuentas anuales como Pérdidas y Ganancias.

El ROE 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.

Como en caso del ROI, si ha existido durante el ejercicio variación de los fondos propios de una manera significativa deberíamos tomar datos medios siempre que se pueda acceder a los mismos, ya que si nuestra posición es la de un analista externo, como es lógico, será más difícil la obtención de los datos intermedios.

También es necesario mencionar, que en este análisis a veces se incluyen como fondos propios una parte del resultado del ejercicio considerando que su generación se produce de una forma regular a lo largo del ejercicio. Este tipo de cuestiones, le

dan al análisis pequeñas diferencias de matiz que carecen de importancia, ya lo que verdaderamente relevante es que exista una uniformidad de criterio en la metodología de trabajo utilizada y, que si se comparan diferentes empresas o sectores los baremos usados sean de un patrón similar. (Sánchez, 2002)

#### **2.2.4. MYPES**

El nacimiento de una cultura emprendedora que se caracteriza por “la capacidad de ver oportunidades y aprovecharlas” Permite dar paso a una alternativa correcta de negocio con la finalidad de obtener bienes o prestar servicios, que genere ingresos, para poder solventar gastos tanto personales como familiares; pero sobre todo para fortalecer el ámbito empresarial de un país, es de ahí que diversos autores parten con el significado de una MYPE. Una MYPE es una pequeña unidad de producción, comercio o prestación de servicios. Representando en el Perú más del 99,3 % del empresariado nacional, generando en un 62% empleos ocupados. Para ser más exacto, según la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Ley 28015), una MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Pro Inversión ,2007).

Las MYPES son un importante centro de atención para la economía, que busca responder a muchas necesidades insatisfechas de los sectores más pobres de la población, especialmente para el sector financiero, debido a que genera oportunidades de empleo e ingresos a la población y dinamiza la economía local. De acuerdo a las estadísticas de América Latina, las MYPES fluctúan entre el 95% a 98% de la

economía constituida por el desarrollo de las micro y pequeñas empresas (MYPES), contribuyendo al 42% de la producción nacional y al 88% del empleo privado; las MYPE de acuerdo a la experiencia internacional poseen la capacidad de convertirse en el motor del desarrollo empresarial, descentralizado y flexible, teniendo mayor presencia en las actividades de confecciones, artesanía, turismo, establecimiento de salones de belleza y otros. (Regalado, 2006)

Las microempresas, están localizadas en áreas tanto urbanas como rurales, y se caracterizan por ser actividades económicas a pequeña escala que operan en diversos sectores. Su nivel tecnológico generalmente es bajo, y la carencia de recursos no permite muchas inversiones ya que los microempresarios no tienen acceso a recursos financieros porque el sistema bancario formal no los reconoce como sujetos económicos. (Foschiatto y Stumpo, 2006)

### **Características de las MYPES**

Según SUNAT y el Ministerio de Trabajo de acuerdo a las últimas normas legales, las MYPES deben reunir las siguientes características:

#### **El número de trabajadores:**

La microempresa tiene de 1 a 10 trabajadores.

La pequeña empresa tiene de 1 hasta 100 trabajadores.

#### **Niveles de ventas anuales:**

La microempresa: opera hasta por un monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)

La pequeña empresa: opera hasta el monto máximo de 1,700 UIT.

Entre las características comerciales y administrativas de las MYPES destacan las siguientes:

Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños.

Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.

Tienen escasa especialización en el trabajo.

No suelen utilizar técnicas de gestión.

Emplean aproximadamente entre cinco y diez personas.

Dependen en gran medida de la mano de obra familiar.

Su actividad no es intensiva en capital pero sí en mano de obra. Sin embargo, no cuentan con mucha mano de obra fija o estable.

Disponen de limitados recursos financieros.

Tienen un acceso reducido a la tecnología.

Por lo general no separan las finanzas del hogar y las de los negocios.

**(Pro Inversión y ESAN , 2007)**

Tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad. Así también diversos autores destacan que hay elementos característicos exitosos de las MYPES y lo destaca de esta forma la investigación.

Poseen una intuitiva percepción de las necesidades de los clientes, lo que implica que están enfocados en el mercado y, dado su tamaño, tienen flexibilidad para adaptarse a las nuevas circunstancias rápidamente.

Tienen la capacidad de identificar y aprovechar oportunidades, aún de experiencias negativas o limitaciones que les impida continuar con la normalidad.

Destaca su creatividad y desarrollo gradual de habilidades personales que les permite diseñar soluciones de negocios que corresponden a su disponibilidad efectiva de recursos.

Llevan un trabajo duro y persistente, dedicando en muchos casos cerca de 15 horas diarias al negocio y no dejarse vencer por los problemas.

Buscan apoyo de grupos de referencia, especialmente de familiares más cercanos, durante el inicio o las crisis del negocio. ( Pro Inversión, 2007)

## **2.3. Marco Conceptual**

### **MYPES**

En particular, una pequeña empresa es un establecimiento que requiere poca inversión, mínima organización, y posee una gran flexibilidad para adaptarse a los cambios del entorno; en general, los éxitos de una pequeña empresa que está organizada corporativamente, generarán movimientos económicos importantes en la clase empresarial de su país. (Hinojosa, 2012).

### **Financiamiento:**

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 o capital inicial. Por lo general, se toman estos recursos en financiamiento con el propósito de completar el capital semilla e iniciar la unidad productiva. Los recursos de financiamiento se obtienen siempre a crédito y son siempre reembolsables. (Reyna R., 2008)

### **Capacitación:**

La capacitación es aquella información, aprendizaje básico que se da al personal de una empresa para complementar los conocimientos y formación que ha llevado y así poder desempeñar su labor o trabajo, dentro de ella. (Grados, J. 2001).

### **Rentabilidad:**

Es la 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.,2002)

### **Recurso humano**

La administración de recursos humanos (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general. (Palma, F. 2005)

### **Efectividad:**

Es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. En cambio, eficiencia es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles (Parra, 2011).

### **Capital Contable**

Lo constituye el capital pagado por los socios o accionistas, todos los aportes de capital, los resultados acumulados y los del ejercicio actual. Las dos fuentes básicas para incrementar el capital contable son las acciones preferentes y el capital contable en acciones comunes, que incluye las utilidades acumuladas, en el caso de analizar una compañía anónima. En las compañías limitadas la fuente de financiamiento la constituyen las participaciones de socios. “El capital contable se obtiene internamente

a través de las ganancias retenidas o externamente por la venta de acciones comunes o preferentes.” (Gitman, 2000).

### **Transporte**

El transporte es un elemento constitutivo de la vida rural, y así como su mejoramiento contribuye a elevar la calidad de vida de la población en regiones distantes, su deterioro constituye un vector de degradación que deben pagar todos los ciudadanos en mayor o menor medida. Por esta razón, es preocupante constatar que los problemas del transporte rural en los cantones de Vinces y de Salitre se han agudizado en el último tiempo, sobre todo como resultado de un crecimiento rural desorganizado, de una expansión rápida e inusitada de la propiedad y el uso del automóvil privado y de un alto grado de desorganización del transporte público, todo lo que ha provocado adicionalmente significativos impactos ambientales negativos en las ciudades mencionadas. ( Illescas, 2007)

### III. METODOLOGÍA

Señala que es un instrumento de dirección “guía” con un conjunto de pautas, bajo las cuales se realiza una investigación. En mérito de ello el término diseño de investigación se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. (Hernández, 2003).

El significado de metodología en sí, se refiere a los métodos de investigación que se siguen para alcanzar los objetivos en una ciencia o estudio, la metodología que se utilizará a lo largo de la investigación. (Robert K. Yin, 2002).

La búsqueda de conocimientos y verdades que permitan describir, explicar, generalizar y predecir los fenómenos que se producen en la naturaleza y en la sociedad. Es una fase especializada de la metodología científica. (Zorrilla & Torres, 1993)

#### 3.1. Diseño de la investigación.

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.

La investigación se realizará con el diseño descriptivo, con el propósito de describir las variables y ser analizadas con su incidencia en su contexto dado.



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. Ubicación demográfica**

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 regional 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, la provincia de Pachitea y la provincia de Huánuco; y, al oeste con las provincias de Marañón, Huacaybamba, Huamalés y Dos de Mayo.

La provincia se divide en siete distritos, incluyendo el distrito de Castillo Grande (residentemente distritalizado).

### **Población**

Según la información recopilada es de un promedio de 24 MYPE formales dentro del sector servicio dedicadas al rubro de transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 2016.

### **Muestra**

En este estudio de investigación utilizaremos una muestra de 12 MYPE del sector servicio dedicadas al rubro de transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, 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 de transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 2016, que cuyos establecimientos de servicio están ubicados en la zona urbana de la ciudad de Tingo María.

### **3.2.3. Criterios de exclusión**

No se ha tomado en consideración a las MYPE del sector servicio dedicadas al rubro de transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 2016, que cuyos establecimientos de servicio están ubicados en la zona urbana de la ciudad de Tingo María.

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

#### **Definición de variables**

##### **Financiamiento:**

El financiamiento consiste en proporcionar los recursos financieros necesarios para la puesta en marcha, desarrollo y gestión de todo proyecto o actividad económica. Siendo los recursos económicos obtenidos por esta vía, recuperados durante el plazo y retribuidos a un tipo de interés fijo o variable previamente establecido. En esencia, cabe destacar que el financiamiento (recursos financieros) permite a muchos micro y pequeños empresarios seguir invirtiendo en sus negocios, optando por un comportamiento más competitivo que es medido por la productividad lograda de dicha unidad económica de pequeña escala, con el fin de conseguir estabilidad económica, acceso a tecnologías, un desarrollo institucional y sobre todo participar en un ámbito más formal. (Lerma, Martín, Castro, 2007)

**Capacitación:**

La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución. (Felix, J.,2012)

**Rentabilidad**

La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos. (Markowit, 2010).

**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: Sí / 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 las MIPES del sector servicio dedicadas al rubro de transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María.

**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.

**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 TRANSPORTE DE PASAJEROS EN LA CIUDAD DE TINGO MARIA, PERIODO 2016.

PROBLEMA			OBJETIVOS	
¿Cuáles son las características del Financiamiento, la capacitación y la rentabilidad en las MYPE del sector Servicio rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 2016?			<b>GENERAL:</b> Determinar las características del financiamiento, la capacitación y la Rentabilidad en las MYPE del sector Servicio rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 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 transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 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 transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 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 la MYPE del sector Servicio rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 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 de la MYPE del sector Servicio rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 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>INDEPENDIENTE</b> <b>Rentabilidad</b> de la MYPE del sector Servicio rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María	Rentabilidad empresarial del sector Servicio rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 2016	Grado de rentabilidad empresarial de la MYPE del sector Servicio rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 2016	<b>TÉCNICAS UTILIZADAS:</b> +Análisis documental + Aplicación de Encuestas	<b>CUESTIONARIO COMPRENDE LAS SIGUIENTES ÁREAS:</b> + preguntas sobre la rentabilidad
<b>DEPENDIENTE:</b> Desarrollo de la MYPE del sector Servicio rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo	Incremento de MYPE del sector Servicio rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María	Grado de desarrollo de la MYPE del sector Servicio rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 2016.	+Análisis documental +Aplicación de cuestionario +Entrevistas con microempresarios	Filmación del Tesista con los microempresarios de la provincia de Leoncio Prado.

## V. RESULTADOS

### 4.1 Resultados

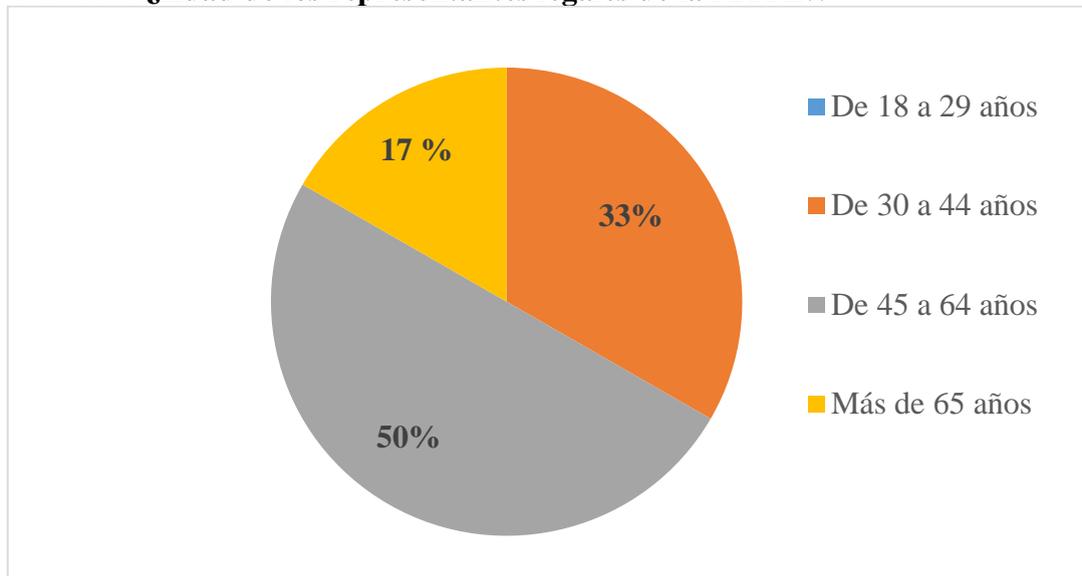
#### Respecto al Perfil de los empresarios

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	4	33.3
De 45 a 64 años	6	50.0
Más de 65 años	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 1. ¿Edad de los representantes legales de la MYPE.?



Fuente: Tabla 3

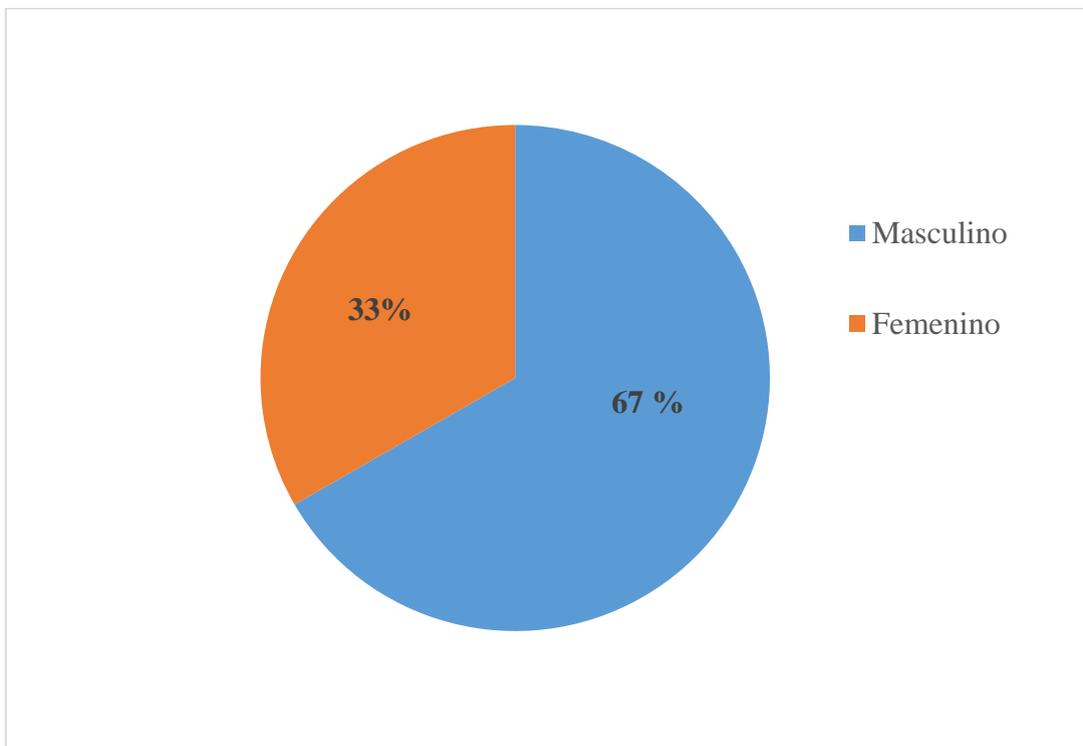
Del 100% de la muestra, se obtuvo que, el 50 % de los representantes de las MYPE tienen entre 45 a 64 años de edad y el 17 % más de 65 años de edad de edad; un 33% está entre 30 y 40 años de edad.

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

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	8	66.7
Femenino	4	33.3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

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

Gráfico 2. ¿Género de los representantes legales de la MYPE?



Fuente: Tabla 4

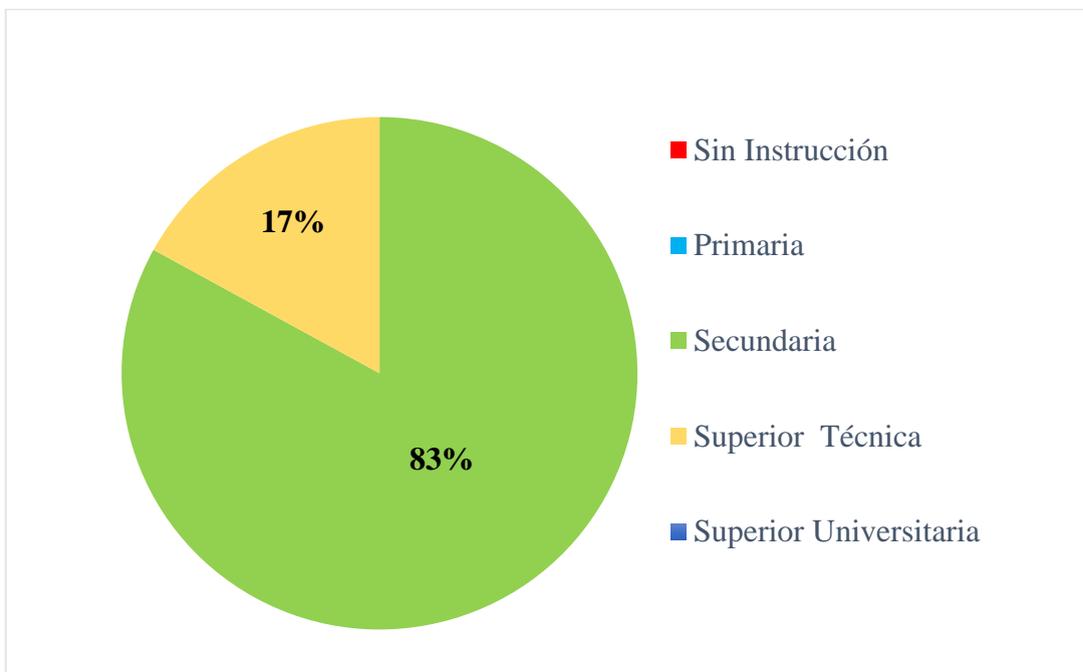
Del 100% de la muestra, se obtuvo que, el 67 % de los representantes de la MYPE son de género Masculino y el 33 % son del género Femenino.

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

Grado de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Sin instrucción	0	0.0
Primaria	0	0.0
Secundaria	10	83.3
Superior Técnica	2	16.7
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

Del 100% de la muestra, se obtuvo que, el 83 % de los representantes de las MYPE tienen estudios secundaria completa y el 17 % estudio superior técnica.

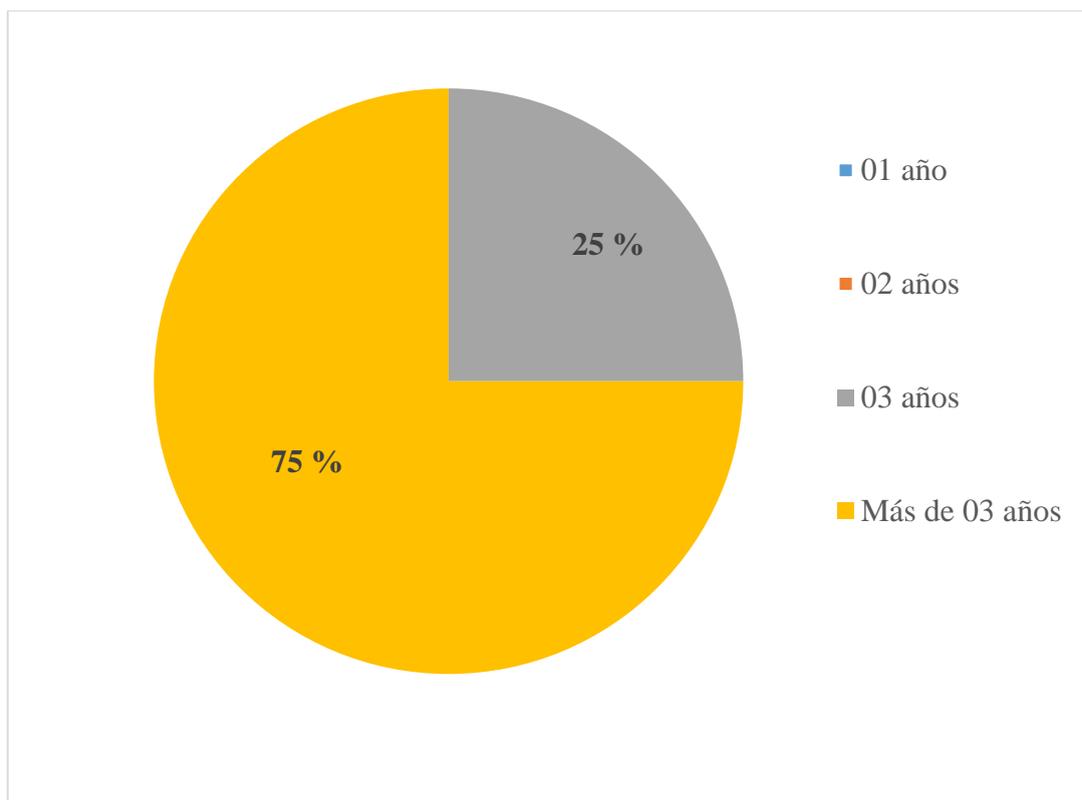
### Respecto al Perfil de la MYPE

Tabla 6. ¿Hace cuánto se dedica a esta actividad empresarial del sector servicio Rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María?

Tiempo del negocio	Frecuencia	Porcentaje
01 año	0	0.0
02 años	0	0.0
03 años	3	25.0
Más de 03 años	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 4. ¿Hace cuánto se dedica a esta actividad empresarial del sector servicio Rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María?



Fuente: Tabla 6

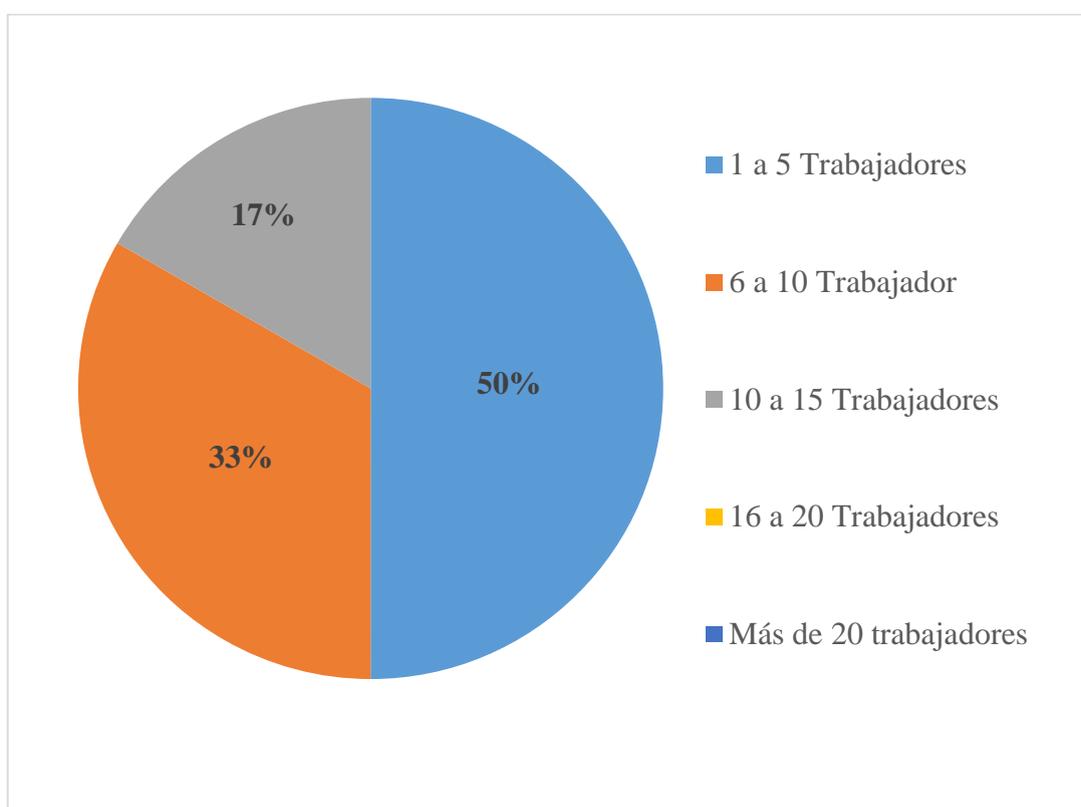
Del 100% de la muestra, se obtuvo que, el 75 % de los representantes de la MYPE tienen más de tres años dedicándose a esta actividad empresarial y 25 % de los representantes de la MYPE tienen 3 años dedicándose a esta actividad empresarial.

Tabla 7 ¿Con cuanto personal cuenta su empresa?

N° de trabajadores	Frecuencia	Porcentaje
1 a 5 Trabajadores	6	50.0
6 a 10 Trabajador	4	33.3
10 a 15 Trabajadores	2	16.7
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

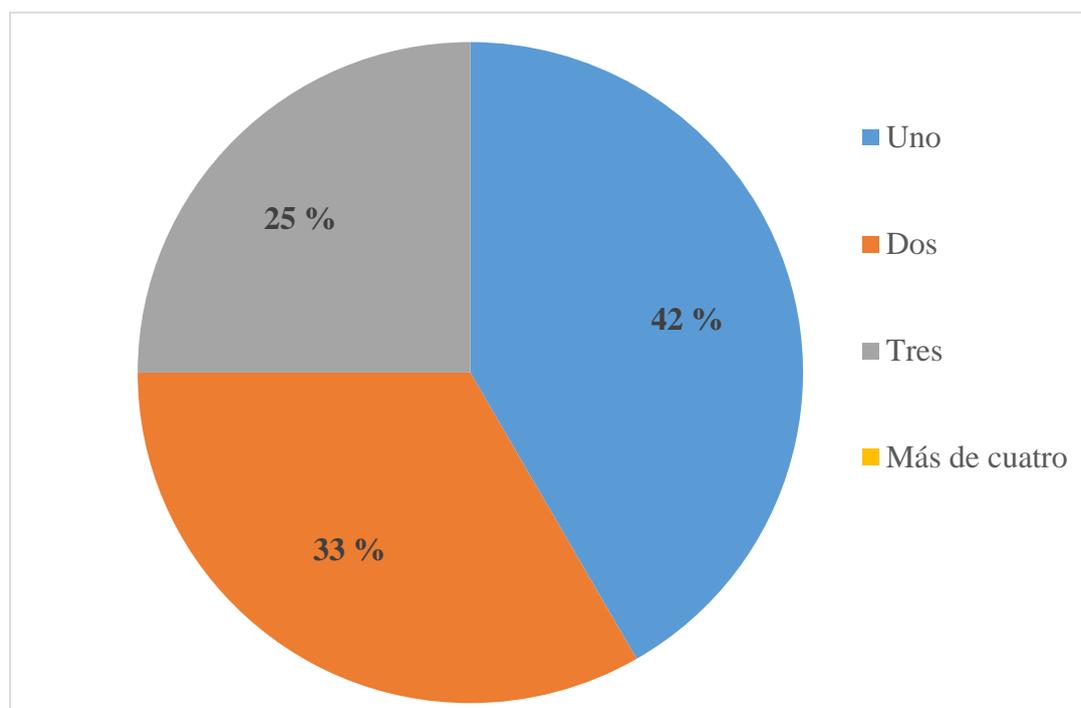
Del 100% de la muestra, se obtuvo que, el 33 % de los representantes de la MYPE tienen de 6 a 10 trabajadores, el 17% tienen de 10 a 15 trabajadores, el 50 % tienen de 1 a 5 trabajadores.

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

Capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Uno	5	41.7
Dos	4	33.3
Tres	3	25.0
Más de cuatro	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 6. El personal de su empresa ¿Ha recibido algún tipo de capacitación?



Fuente: Tabla 8

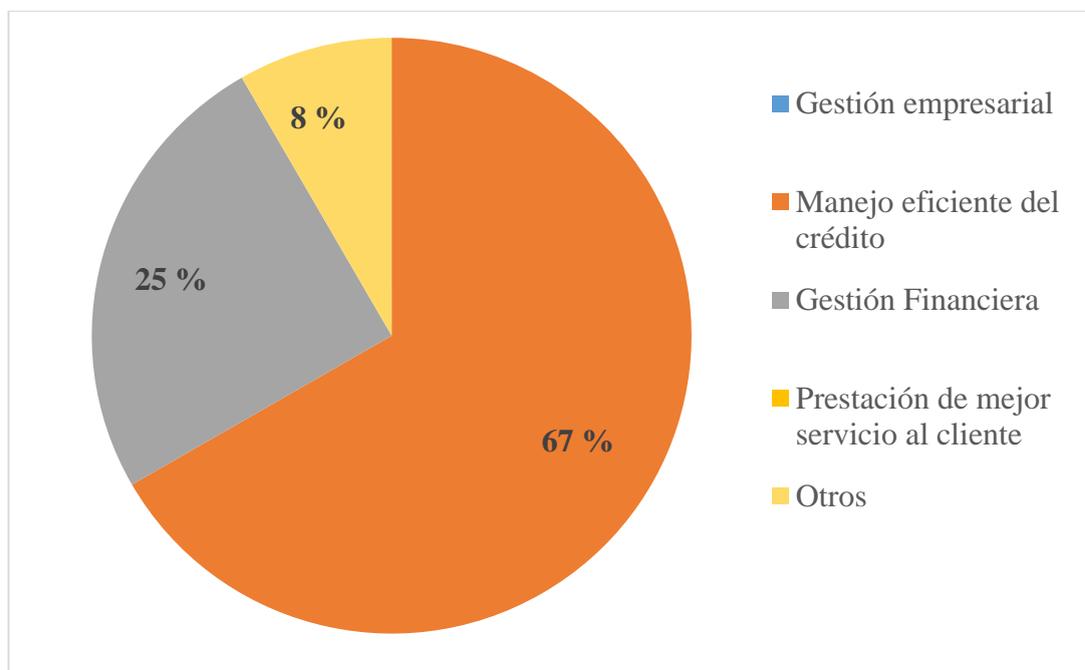
Del 100% de los encuestados afirmaron que de su personal, el 42% recibieron capacitación en un curso, el 33% recibieron capacitación en dos cursos, el 25% recibieron capacitación en tres curso.

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

Tipo de curso	Frecuencia	Porcentaje
Gestión empresarial	0	0.0
Manejo eficiente del crédito	8	66.7
Gestión Financiera	3	25.0
Prestación de mejor servicio al cliente	0	0.0
Otros	1	8.3
<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 usted?



Fuente: Tabla 9

Del 100% de los encuestados el 67% ha participado en el curso manejo eficiente de crédito, el 25% ha recibido capacitación en el curso de gestión financiera, el 8 % recibieron capacitación en otros cursos.

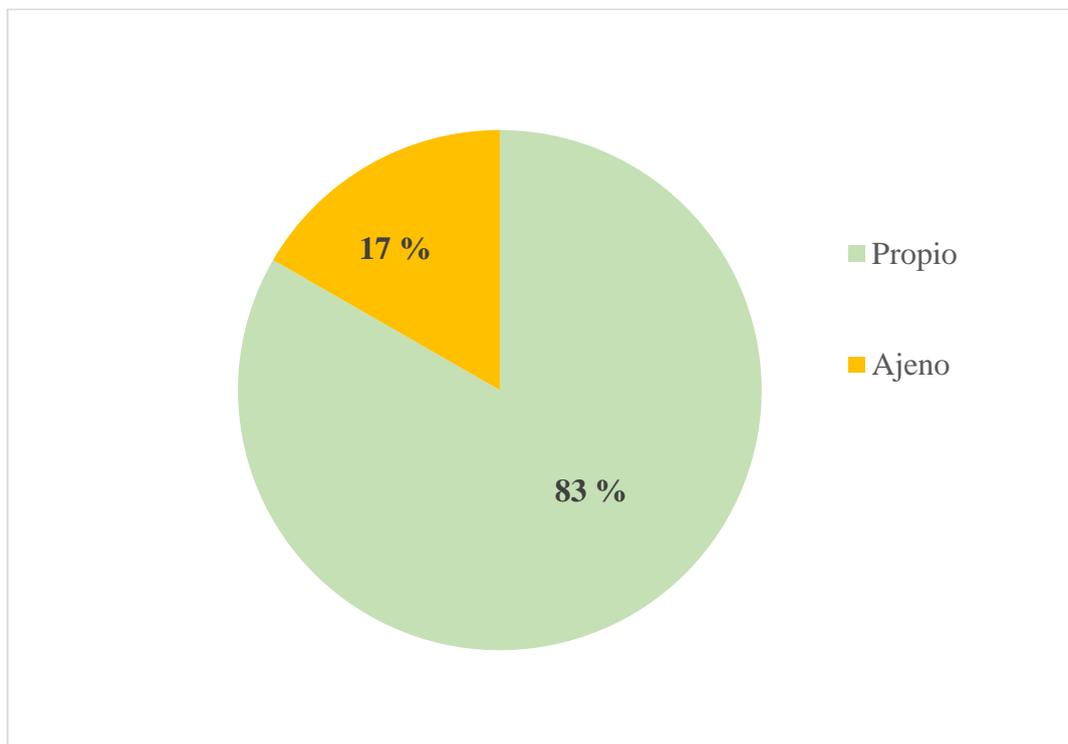
**Del financiamiento de las MYPE:**

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

Su financiamiento es	Frecuencia	Porcentaje
Propio	10	83.3
Ajeno	2	16.7
<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

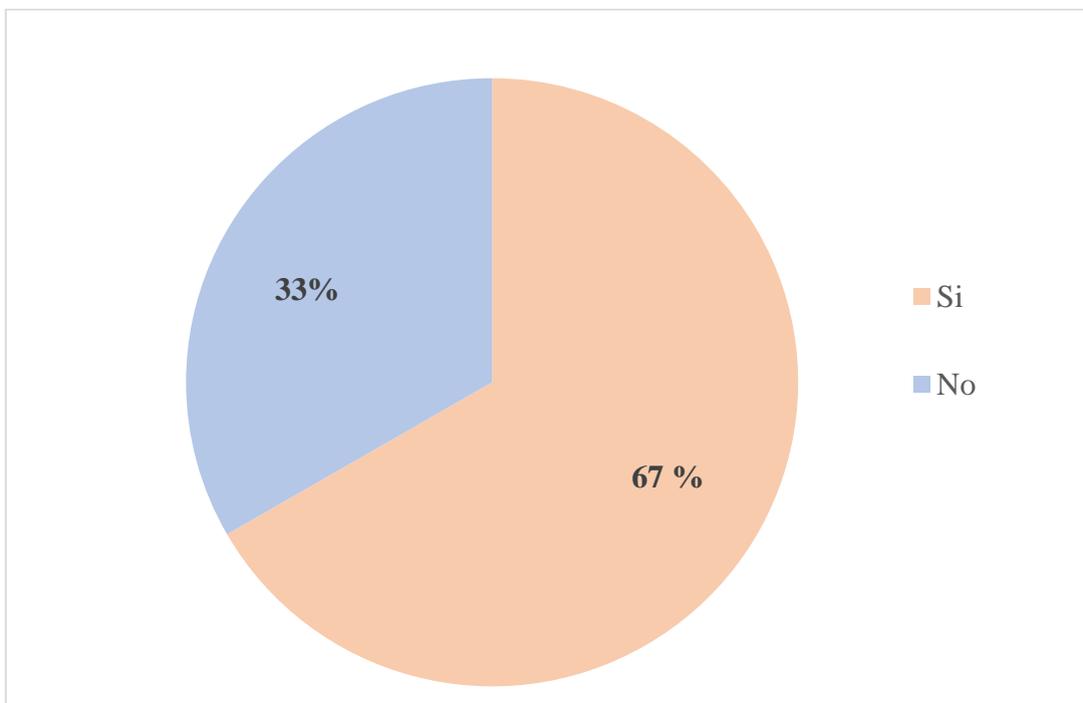
Del 100% de los encuestados el 83% su financiamiento es propio y el 17% su financiamiento es Ajeno.

Tabla 11 ¿Solicitó crédito para su negocio?

Solicitó Crédito	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 la MYPE, 2016.

Gráfico 9. ¿Solicitó crédito para su negocio?



Fuente: Tabla 11

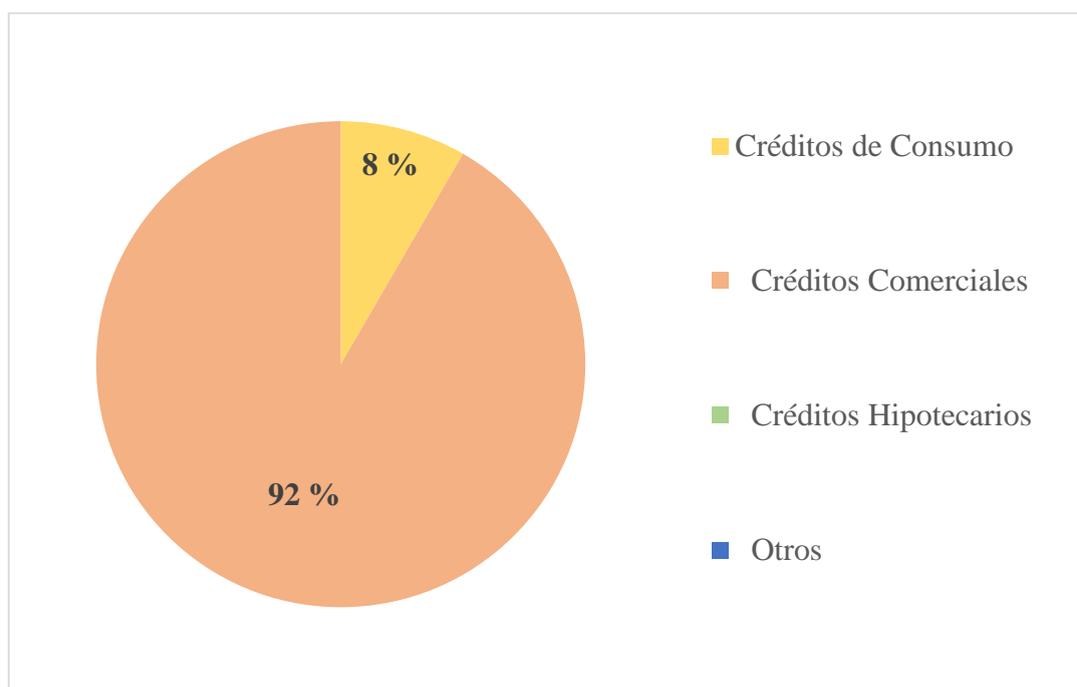
Del 100% de los encuestados, el 67 % de las MYPE si solicitaron crédito para su negocio y el 33% de las MYPE no solicitaron crédito para su negocio.

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

Tipo de Crédito	Frecuencia	Porcentaje
Créditos de Consumo	1	8.3
Créditos Comerciales	11	91.7
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

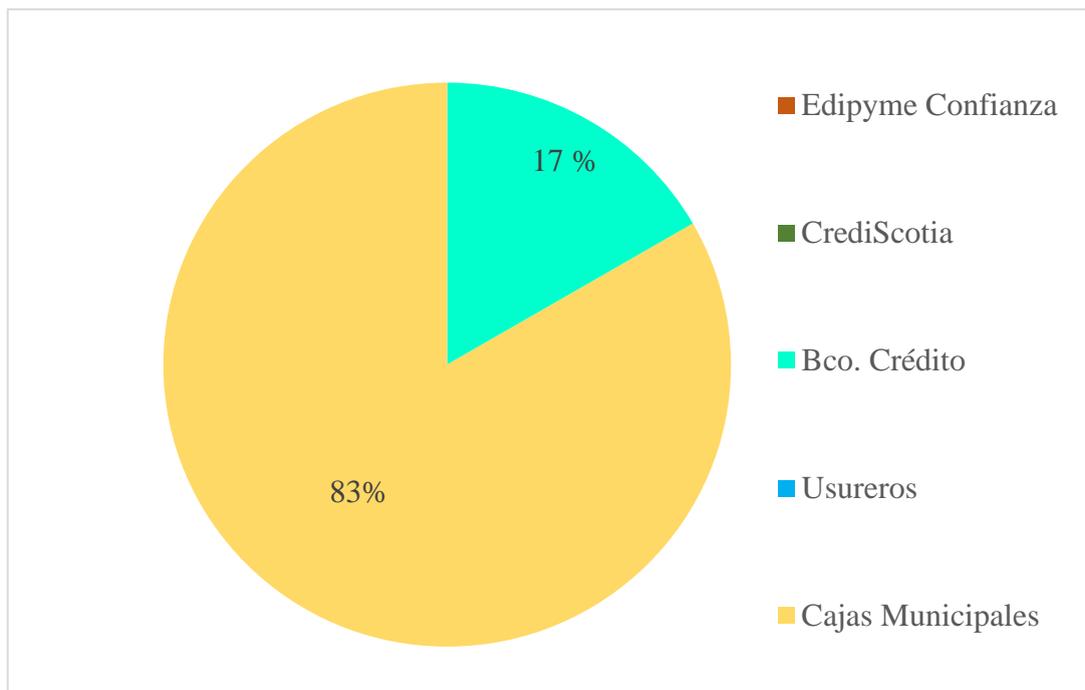
Del 100% de los encuestados, el 92% obtuvieron créditos comerciales y el 8% obtuvieron créditos de consumo.

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

Entidad financiera	Frecuencia	Porcentaje
Edipyme Confianza	0	0.0
CrediScotia	0	0.0
Bco. Crédito	2	16.7
Usureros	0	0.0
Cajas Municipales	10	83.3
<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

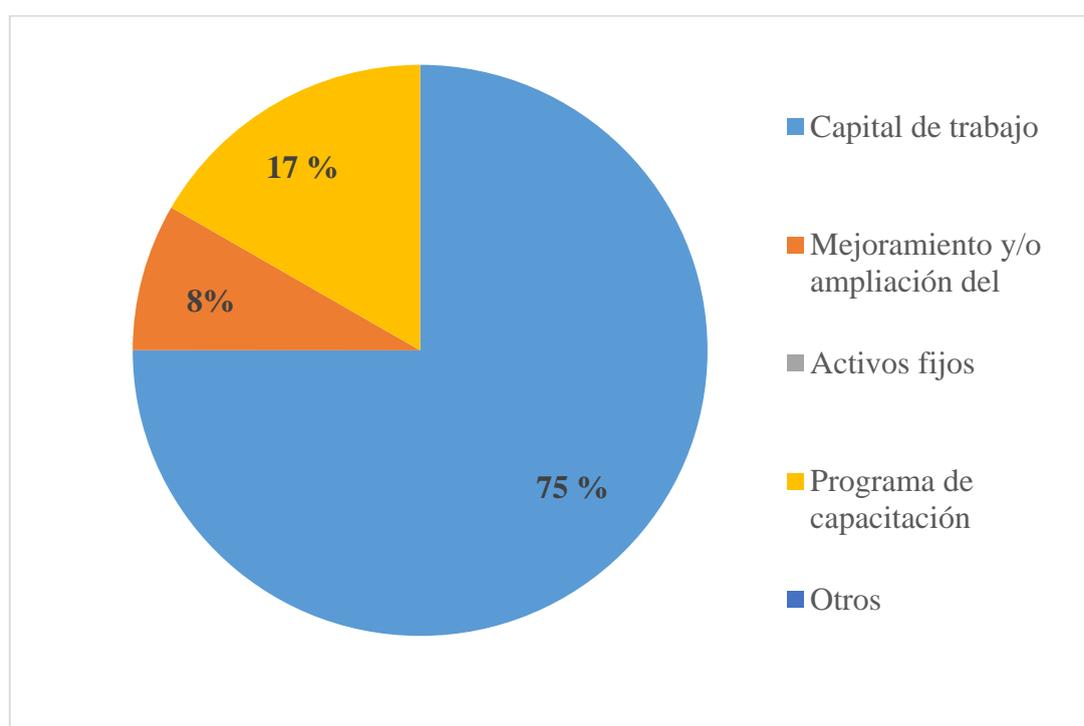
Del 100% de los encuestados, el 83% precisa que solicitaron crédito a caja municipales, el 17% solicitaron crédito a Banco de Crédito.

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

En qué fue invertido el crédito	Frecuencia	Porcentaje
Capital de trabajo	9	75.0
Mejoramiento y/o ampliación del local	1	8.3
Activos fijos	0	0.0
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

Del 100% de los encuestados, el 75% precisa que solicitaron crédito para capital de trabajo, el 8.33% solicitaron crédito para el mejoramiento y/o ampliación del local, el 17 % solicitaron crédito para capacitación de personal.

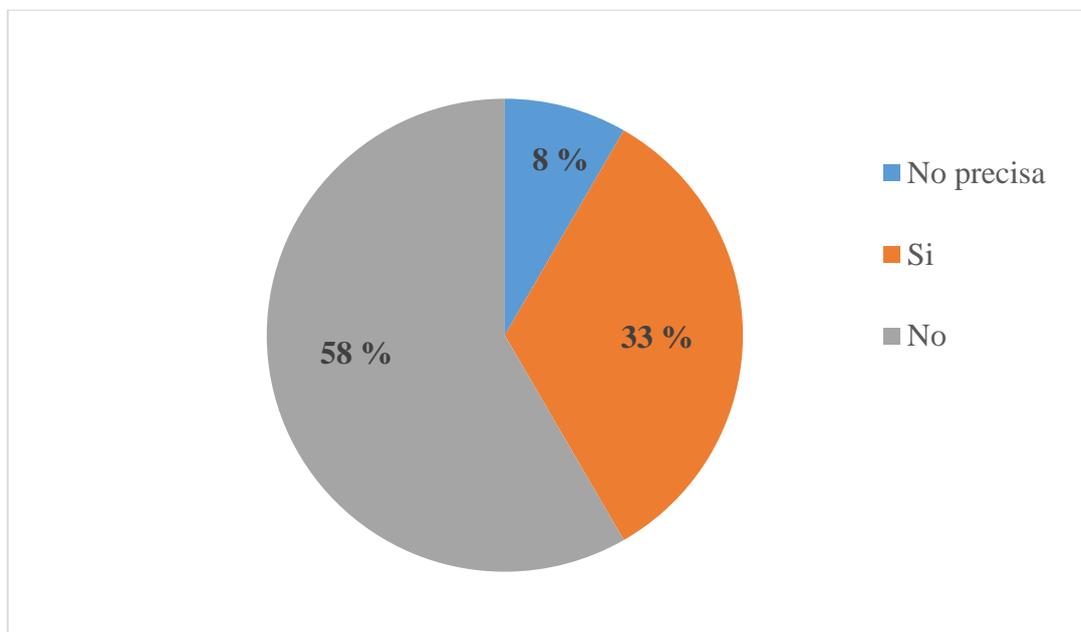
**Respecto a la Capacitación de las MYPE:**

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

<b>Recibió capacitación</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
No precisa	1	8.3
Si	4	33.3
No	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 13. ¿Recibió Usted capacitación previa antes del otorgamiento del crédito?**



Fuente: Tabla 15

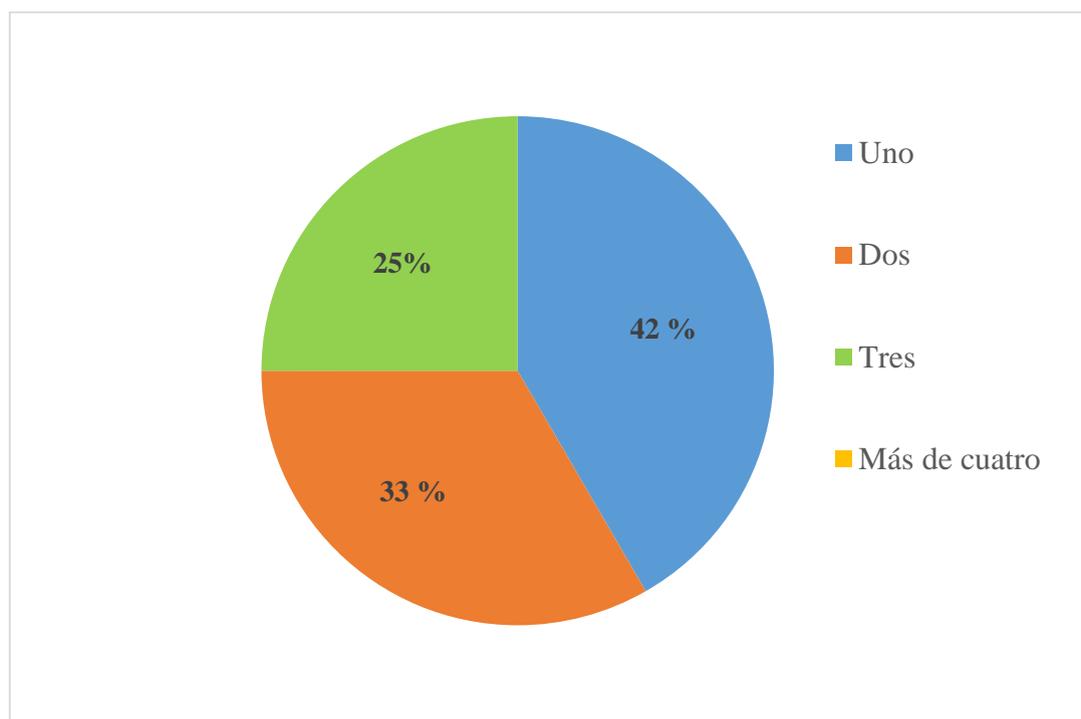
Del 100% de los encuestados, el 58% precisa No haber recibido capacitación previa antes del otorgamiento del crédito, el 33% precisa que sí han Recibido capacitación previa antes del otorgamiento del crédito, el 8 % no precisan si han recibido capacitación previa antes del otorgamiento del crédito.

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

Nº cursos de capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Uno	5	41.7
Dos	4	33.3
Tres	3	25.0
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

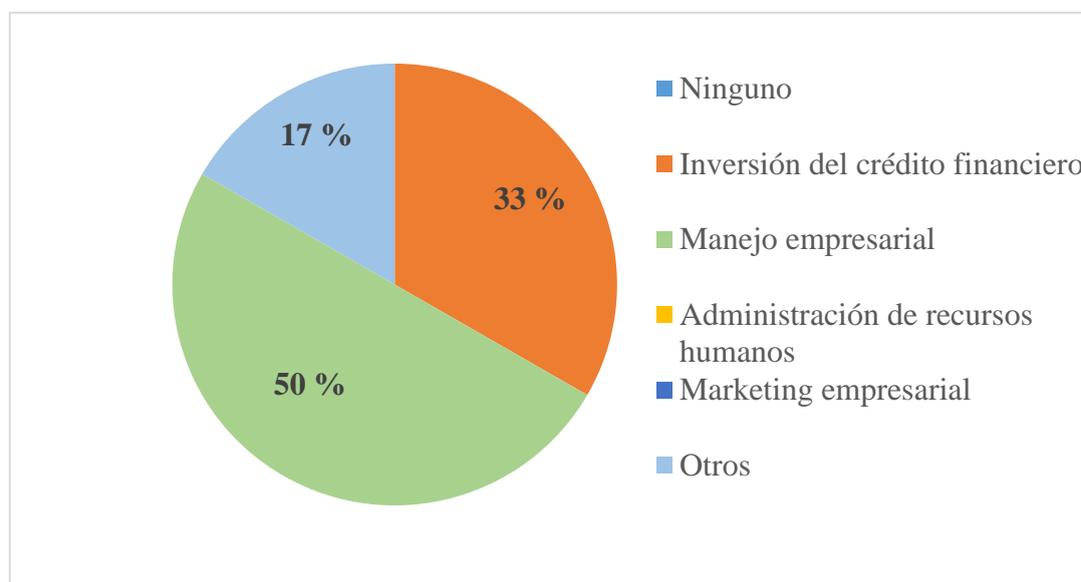
Del 100% de los encuestados, el 42% precisa que han recibido un curso de capacitación, el 33% precisa que han Recibido capacitación en dos cursos, el 25 % han recibido capacitación en tres cursos .

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	4	33.3
Manejo empresarial	6	50.0
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

Del 100% de los encuestados, el 50% han recibido capacitación en el curso de manejo empresarial, el 33% han recibido capacitación en el curso inversión del crédito financiero, un 17% han recibido capacitación en otros cursos.

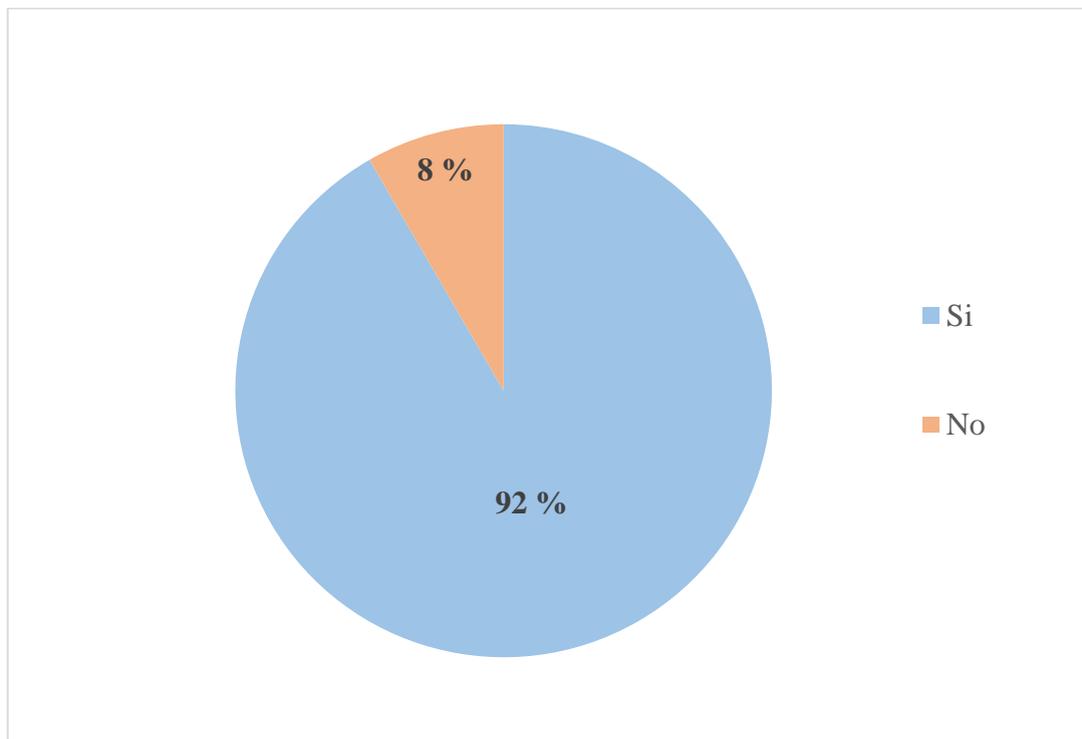
### Respecto a la Rentabilidad De Las MYPE

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

Mejorado la Rentabilidad	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	91.7
No	1	8.3
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.0</b>

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

Gráfico 16. Si tuvo capacitación: ¿En qué tipo de cursos participó Ud.?



Fuente: Tabla 18

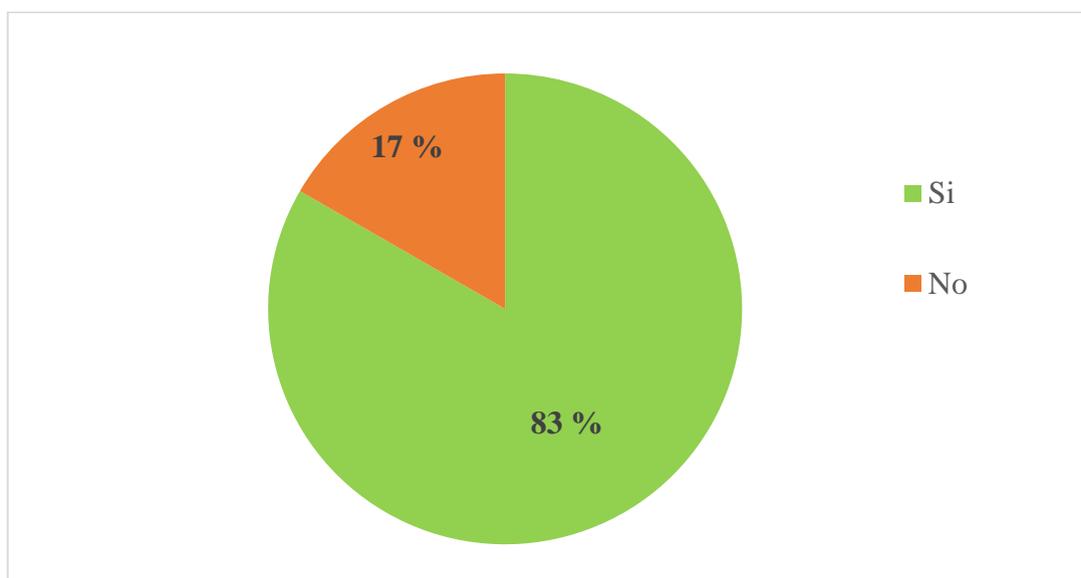
Del 100% de los encuestados, el 92% Cree que la rentabilidad de su negocio Sí ha mejorado por el financiamiento recibido y el 8% Cree que la rentabilidad de su negocio No ha mejorado por el financiamiento recibido.

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	10	83.3
No	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 17. ¿Cree usted que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por la capacitación recibida hacia usted y su personal?



Fuente: Tabla 19

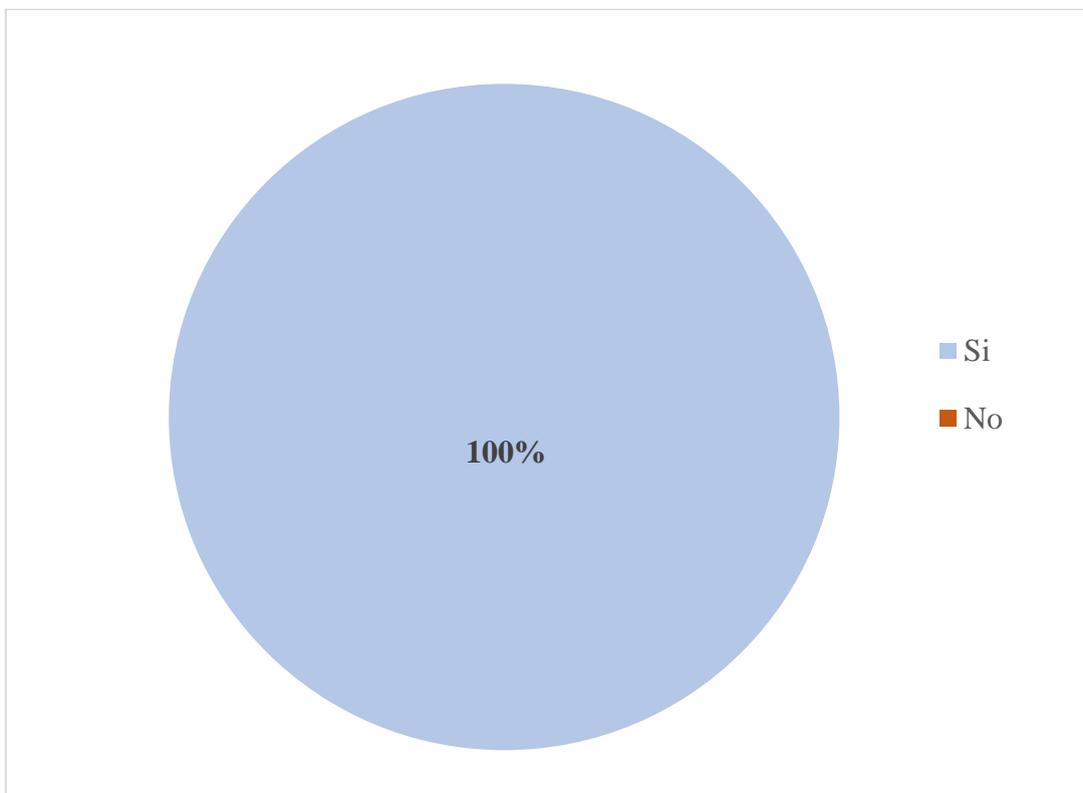
Del 100% de los encuestados, el 83% Cree que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por la capacitación recibido y el 17% Cree que la rentabilidad de su negocio No ha mejorado por la capacitación recibido.

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

La capacitación es una inversión	Frecuencia	Porcentaje
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 las MYPE, 2016.

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



Fuente: Tabla 20

Del 100% de los encuestados, 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 del 100% de la muestra, se obtuvo que, el 50 % de los representantes de las MYPE tienen entre 45 a 64 años de edad y el 17 % más de 65 años de edad de edad; un 33% está entre 30 y 40 años de edad .

**En la tabla (4)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales del 100% de la muestra, se obtuvo que el 67 % de los representantes de la MYPE son de sexo Masculino y el 33 % son del sexo Femenino.

**En la tabla (5)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales del 100% de la muestra, se obtuvo que, el 83 % de los representantes de las MYPE tienen estudios secundaria completa y el 17 % estudio superior técnica.

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

**En la Tabla (6)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales del 100% de la muestra, se obtuvo que, el 75 % de los representantes de la MYPE tienen más de tres años dedicándose a esta actividad empresarial y 25 % de los representantes de la MYPE tienen 3 años dedicándose a esta actividad empresarial.

**En la tabla (7)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales del 100% de la muestra, se obtuvo que, el 33 % (4) de los representantes de la MYPE tienen de 6 a 10 trabajadores, el 17% (2) tienen de 10 a 15 trabajadores, el 50 % (6) tienen de 1 a 5 trabajadores.

**En la Tabla(8)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales del 100% afirmaron que su personal, el 42 % recibieron capacitación en un

curso, el 33% recibieron capacitación en dos cursos, el 25% recibieron capacitación en tres curso.

**En la Tabla (9)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales del 100% de los encuestados afirmaron que su personal el 67% (8) ha participado en el curso manejo eficiente de crédito, el 25% (3) ha recibido capacitación en el curso de gestión financiera , el 8 % (1) recibieron capacitación en otros cursos.

### **Respecto al Financiamiento**

**En la Tabla (10)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales del 100% de los encuestados, el 83% (10) su financiamiento es propio y el 17% (2) su financiamiento es Ajeno.

**En la Tabla (11)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales del 100% , el 67 % (8) de las MYPE si solicitaron crédito para su negocio y el 33% (4) de las MYPE no solicitaron crédito para su negocio..

**En la Tabla (12)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales del 100%, el 92% (11) obtuvieron créditos comerciales y el 8% (1) obtuvieron créditos de consumo.

**En la Tabla (13)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales del 100%, el 83% (10) precisa que solicitaron crédito a caja municipales, el 17 % (2) solicitaron crédito a Banco de Crédito.

**En la Tabla (14)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales del 100%, el 75% (9) precisa que solicitaron crédito para capital de trabajo, el 8.33% (1) solicitaron crédito para el mejoramiento y/o ampliación del local, el 17 % (2) 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 del 100%, el 58% (7) precisa No haber recibido capacitación previa antes del otorgamiento del crédito, el 33% (4) precisa que si han Recibido capacitación previa antes del otorgamiento del crédito, el 8 % (1) no precisan si han recibido capacitación previa antes del otorgamiento del crédito.

**En la Tabla (16)**, de la MYPE encuestadas se establece en cuanto a sus personales del 100%, el 42% (5) precisa que han recibido un curso de capacitación, el 33% (4) precisa que han Recibido capacitación en dos cursos, el 25 % (3) han recibido capacitación en tres cursos.

**En la Tabla (17)**, de la MYPE encuestadas se establece que los representantes legales del 100%, el 50% (6) han recibido capacitación en el curso de manejo empresarial, el 33% (4) han Recibido capacitación en el curso inversión del crédito financiero, un 17%(2) 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 del 100%, el 92% (11) Cree que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por el financiamiento recibido y el 8% (1) 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 83% (10) Cree que la rentabilidad de su negocio ha mejorado por la capacitación recibido y el 17% (2) 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 el 100% (12) sí Cree que la que la capacitación recibida es una inversión o un gasto.

## **V. CONCLUSIONES**

Después de haber aplicado las encuestas a los representantes y/o gerentes de las MYPES de transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, se concluye que:

Los representantes legales de las MYPE del sector Servicios Rubro Transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María son personas adultas y más de la mitad son de género Masculino y la mayoría solo tiene estudios secundarios completo.

La mayoría de las MYPES financian su actividad productiva mediante Financiamiento propio, es decir que no suelen acudir a las entidades financieras para poder solventar la operatividad y cumplir con las necesidades que los usuarios demanden.

Otro punto importante es que las MYPES cuando acuden a las entidades financieras para solicitar un crédito lo hacen a las entidades No BANCARIAS, esto puede entenderse puesto que las cajas municipales y rurales de ahorro y crédito son quienes brindan mayor oportunidad de financiamiento para las MYPES.

Por otro lado podemos concluir que la mayoría de las MYPE que recibieron un crédito decidieron invertir en lo que es: capital de trabajo, mejoramiento y ampliación del local, y capacitación.

De las MYPES encuestadas el nivel de capacitación del gerente y/o representante legal de la MYPE más de la mitad no ha recibido capacitación previa antes del otorgamiento del crédito y en cuanto a la capacitación del personal solamente casi la mitad han recibido capacitación en un solo curso, eso nos indica que es muy bajo casi nada, debido a que estas no incluyen en su planificación una programación de Capacitación, y por ende no hay capacitaciones constantes debido a varios factores

como puede ser la falta de solvencia de la empresa para poder incurrir en este tipo de actividades.

Por otro lado el total de las MYPES encuestadas manifestó que la capacitación es una inversión y que se debe hacer con frecuencia ya que es un factor importante que permitirá tener trabajadores que tomen mejores decisión y con capacidad de dar soluciones a los problemas que pueda afrontar la empresa. Además dijeron que la capacitación del personal es relevante en una empresa.

En lo que es rentabilidad se llega a la conclusión que la mayor parte de las MYPES consideran que el financiamiento recibido mejoró su rentabilidad a consecuencia de la buena y razonable inversión que se le dio al crédito que permitió que la rentabilidad aumentara en los dos últimos años.

Por último Las MYPES manifestaron que la capacitación mejora la rentabilidad y se debería dar importancia a este punto que en la actualidad marca la diferencia ya sea a nivel personal y a nivel empresarial y que el usuario toma en cuenta al momento de contratar un servicio.

### Referencias bibliográficas:

- Agencia Federal. (2009). Preguntas Frecuentes del programa de desarrollo empresarial, Texas;[ Extraído el 04 de Junio del 2016]. Disponible desde:<http://www.ssa.gov/espanol>
- Alarcón A.(2011), Teoría sobre la estructura financiera. ;[ Extraído el 04 de Junio del 2016]. Disponible desde:<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2007/aaafinhot>. HTML
- Colchado , Y. (2013), Financiamiento en la Gestión Económica y Financiera de MYPES. Caso ROMISA E.I.R.L. – 2013” ;[ Extraído el 04 de Junio del 2016]. Disponible desde: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/In crescendo-ciencias-contables/issue/viewFile/24/26>
- Chacaltana J. (2005). Capacitación laboral proporcionada por las empresas: El caso peruano. [Extraído el 15 de Mayo del 2016]. Disponible en: <http://www.consortio.org/CIES/html/pdfs/pm0324.pdf>.
- Chero, C. (2013), “Caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del Sector Servicios rubro Transporte Terrestre de Carga de la Ciudad de Piura - Periodo 2013.” [Extraído el 04 de Junio del 2016]. Disponible en:<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034257>
- Chiavento, I., (2007). Administración de Recursos Humanos. Ed. Mc Graw Hill. 4ta edición. México. 2007. 390p. ; Gestión de personas. Río de Janeiro, Brasil. 1999,295 p

Felix, J.,(2012), Capacitación y Adiestramiento. Extraído el 02 de marzo del 2016.

Desde: <https://prezi.com/wrs8hr7o8ovh/capacitacion-y-adiestramiento/>

Frigo ,E., ( s.f ) ¿Qué es la capacitación, y qué gana una organización al capacitar a su personal?. [Extraído el 05 de Mayo del 2016], desde: <http://www.forodeseguridad.com/artic/>

Foschiatto , P., & Stumpo, G. (2006). Políticas municipales de microcrédito. Un instrumento para la dinamización de los sistemas productivos locales.Estudios de caso en América Latina. Italia: CEPAL. [Extraido el 04 de Mayo del 2016], Disponible desde : [http://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Q4XF\\_eVzL1kC&oi=fnd&pg=PA13&dq=Las+mypes&ots=SgKUvUXK9s&sig=xwoZUxbB6IG-drB15nmpL1-U9TE#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=Q4XF_eVzL1kC&oi=fnd&pg=PA13&dq=Las+mypes&ots=SgKUvUXK9s&sig=xwoZUxbB6IG-drB15nmpL1-U9TE#v=onepage&q&f=false)

Gerstenberg, Ch. (1974), Financiamiento y Administración de Empresas, México, CECSA, p.266

Grados, J. (2001), Capacitación y desarrollo de personal. Editorial trillas.

Hernández, A. (2002). Matemáticas financieras. Teoría y práctica. México: COPYRIGHT.[Extraido el 29 Junio del 2016], disponible en: <http://books.google.com.pe/books?id=l9GtihVxDzIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Kong & Moreno (2014), “Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las MYPE del distrito de san José – Lambayeque en el período 2010-2012”

[Extraído el 15 de Mayo del 2016], disponible en [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/338/1/TL\\_KongRamosJessica\\_MorenoQuilcateJose.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/338/1/TL_KongRamosJessica_MorenoQuilcateJose.pdf)

Mendez , J (1990), Economía y la empresa, México, Mc Graw Hill, p. 218.

Lerma, A. Martín, A. Castro, A. Flores, E. Martínez, H. Mercado, C. Morales, A. Olivares, A. Rangel, M. Raya, A & Valdés, L. (2007). Liderazgo emprendedor. Cómo se un emprendedor de éxito y no morir en el intento. México: Cengage Learning Editores, S.A. [Extraído el 29 Mayo del 2016], disponible en: <http://books.google.com.pe/books?id=9XCUjcSKhAgC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Oropeza, J. (2014) , “Caracterización de la competitividad y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio - rubro transporte de mototaxis de la ciudad de Chimbote, año 2012.” [Extraído el 03 de Junio del 2016]. Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034360>

Palma, F. (2005). Administración del recurso humano, dependiente de mostrador en tiendas de conveniencia. Tesis. Universidad de San Carlos Guatemala.

Perdomo, A. (1993), Planeación Financiera para Épocas Normal y de Inflación, Tercera Reimpresión, Ediciones Contables y Administrativas, p.185

ProInversión. (2007). MYPEqueña empresa crece. Guía para el desarrollo de la micro y pequeña empresa.Lima: Agencia de Promoción de la Inversión Privada con el apoyo de ESAN.

Regoli, S.(2007) La regulación del Transporte Público Urbano de Pasajeros. El caso de la ciudad de Santa Fe. [Extraído el 28 de Junio del 2016] Disponible desde

: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-37272007000200008](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-37272007000200008)

Reyna, (2008). “Incidencia del financiamiento y la capacitación y la rentabilidad en la micro y pequeñas empresas del sector comercio estaciones de servicio y su implicancia en el desarrollo socioeconómico del distrito de Nuevo Chimbote en el periodo 2005-2006. Disponible en: Tesis de maestría en contabilidad. Universidad los Ángeles De Chimbote; Chimbote, 2008.

Regalado, H. (2006). Las Mipymes en Latinoamérica. México. [ Extraído el 29 marzo del 2016], disponible en: <http://books.google.com.pe/books?id=vBMPUG7JkUMC&pg=PA234&dq=mypes+en+el+peru&hl=es-419&sa=X&ei=czmkUMqQNJHo8gT5pIG4Dg&sqi=2&ved=0CCoQ6AEwAA#v=onepage&q=mypes%20en%20el%20peru&f=false>

Romero, A. (1997), Capacitación e Identidad Laboral entre Los Trabajadores del Sector Bancario” [ Extraído el 29 Junio del 2016], disponible en: <http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/asp/am/presentatesis.php?recno=1391&docs=UAM1391.PDF>

Sandoval, A. (2014), caracterización del financiamiento, capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector servicios – rubro transporte de pasajeros de la ciudad de Piura, periodo 2012” [ Extraído el 29 Mayo del 2016]. Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034168>

Sutton C. (2001), Capacitación del personal. Argentina: [ Extraído el 29 Mayo del 2016], Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacionpersonal/capacitacion-personal.shtml>.

Sánchez J.(2002): "Análisis de Rentabilidad de la empresa", [Extraído el 12 Mayo del 2016] Disponible en: <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisR.pdf>

Torres, R. ( 2004 ), “El Impacto de la Capacitación en Los Ejecutivos de Atención A Clientes Del Call Center De Cablevisión”. [Extraído el 29 marzo del 2016], disponible en : [http://jupiter.utm.mx/~tesis\\_dig/8186.pdf](http://jupiter.utm.mx/~tesis_dig/8186.pdf)

Torres, R.( 2004 ) , El Impacto de la Capacitación en Los Ejecutivos de Atención A Clientes Del Call Center De Cablevisión” [Extraído el 27 Mayo del 2016]disponible en : <http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/presentatesis.php?recno=11272&docs=UAMI11272.PDF>

Vigueras, J. (2009), El financiamiento, estrategia para la pequeña y mediana empresa. Un acercamiento desde la perspectiva organizacional de la toma de decisiones. El caso de la organización REYRO Refacciones automotrices. [Extraído el 26 Julio del 2016], disponible en: <http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/presentatesis.php?recno=17051&docs=UAMI17051.pdf>

# ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

“AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU”

Tingo María, 03 de Mayo 2016

**CARTA N°0037-2016-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.

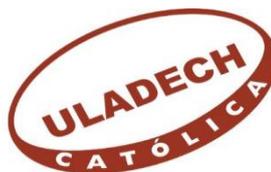
Los egresados se encuentran ejecutando la siguiente línea de investigación: **“Caracterización del Financiamiento, la capacitación y la Rentabilidad de las Micro Y pequeñas empresas (MYPE) del sector Servicio Rubro Transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María, periodo 2016.”** los resultados de 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:

**GABRIELA MARIEL LEON ORTIZ**

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 MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO TRANSPORTE DE  
PASAJEROS EN LA CIUDAD DE TINGO MARIA, 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 (MYPE) DEL SECTOR SERVICIO RUBRO TRANSPORTE DE PASAJEROS EN LA CIUDAD DE TINGO MARIA, 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 empresa:

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

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

I.3 Grado de instrucción:

- a) Sin instrucción..... ( )
- b) Primaria..... ( )
- c) Secundaria..... ( )
- d) Superior Técnica.....( )

- e) Superior universitaria.... ( )
- f) Otro.....

## II. PERFIL DE LAS MYPES

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

Rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tingo María?

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

Tres años ( )

2.2. ¿Con cuanto personal cuenta su empresa?

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 MYPES:

3.1. ¿Cuál es el tipo de financiamiento de su MYPE?

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.....%  
g) Otros.....% Especificar .....

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

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 MYPES:

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

¿Porqué?.....

## 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
Calculadora			1		Unidad	1	56.00	56.00
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
Corrector		1			Unidad	1	3.00	3.00
<b>Sub total</b>								<b>1,671.90</b>
<b>SERVICIOS DE IMPRESIÓN Y OTROS</b>								
Espiralado	1	1	1	1	Servicio	4	18.00	72.00
Copias		95		190	Servicio	400	0.06	24.00
Internet	40	40	40	20	Horas	160	1.00	160.00
<b>Sub total</b>								<b>256.00</b>
<b>SERVICIOS DE MOVILIDAD</b>								
Gasolina	3	3	3	3	Galón	12	13.00	156.00
Mantenimiento de Movilidad			1		Servicio	1	50.00	50.00
<b>Sub total</b>								<b>206.00</b>
<b>SERVICIOS DE ALIMENTACION</b>								
Alimentación en General	1	1	1	1	Servicio	4	220	880.00
<b>Sub total</b>								<b>880.00</b>
<b>TOTAL</b>								<b>3013.90</b>

Muestra Poblacional De Mypes Encuestadas Del Sector Servicio Rubro Transporte De Pasajeros De La Ciudad De Tingo María.

N°	Empresa De Transporte De Pasajeros	Dirección	RUC
1	Comité Nro 1 De Automóviles	Jr. Hermilio Valdizan N°.205	20120672836
2	Empresa De Automóviles N° 5 S.R.L.	Jr. Antonio raymondi N°. 108 INT. A	20489381240
3	Empresa De Transportes Sarita Colonia III S.R.L	Av. Enrique pimentel N°. 186 URB. TINGO MARÍA	20529145587
4	Empresa De Transportes Euro SAC	Jr. Callao N°. 165 URB. TINGO MARIA	20393426005
5	Empresa De Transportes Uchiza Express S.A.C.	Av. Antonio Raymondi N°. 129	20531437684
6	Empresa De Transportes Servitours Ucayali S.A.C	Av. Tito Jaime N°. 215 (calle principal)	20528915231
7	Empresa De Transportes Turismo Divisoria S.A.C.	Jr. Cayumba N°. 361 (FRENTE AL MERCADO DE TINGO MARIA)	20542437155
8	Empresa De Transportes El Aguila S.R.L	Av. Sween Ericson N°. 214 TINGO MARIA	20489401291
9	Empresa De Transportes Tingo María S A	Av. Tito Jaime Fernández N°. 243 URB. Tingo María	20232908981
10	Expreso Etnasa E.I.R.LTDA	Jr. Cayumba N° 122	20214704812
11	Empresa De Transp.Selva Express S.A.	Av. Tito Jaime N°. 210 HUANUCO	20404698428
12	Transportes E Inversiones Tocache Express S.A.C.	Av Raimondi N° 133	20450340031

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