



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**INCIDENCIA DEL FINANCIAMIENTO Y LA
CAPACITACIÓN EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN
DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO,
RUBRO RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE PIURA
EN EL AÑO 2014.**

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

AUTOR

Br. JORGE SANTOS VILLEGAS

ASESORA

MAG. CPC. MARIA FANY MARTÍNEZ ORDINOLA

PIURA – PERÚ

2015

**INCIDENCIA DEL FINANCIAMIENTO Y LA
CAPACITACIÓN EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN
DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO,
RUBRO RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE PIURA
EN EL AÑO 2014.**

HOJA DE FIRMAS DEL JURADO

CPCC. Donald Savitzky Mendoza
Presidente del Jurado de Sustentación

CPCC. Jannyna Reto Gómez
Secretario del Jurado de Sustentación

CPCC. Pedro Mino Morales
Vocal del Jurado de Sustentación

AGRADECIMIENTO

¿Cómo hace una persona para decir “muchas gracias”, cuando hay tantas personas a quien agradecer? .Para que este informe se convierta en realidad doy gracias a DIOS que hace que mi vida sea más completa por la sabiduría intelectual y del alma que me provee día a día.

Obviamente a mis padres, que son poderosos modelos de rol, quienes me enseñaron el amor y el esfuerzo por el trabajo, a la profesora asesora por guiarnos y asesorarnos y a mis amigos por su apoyo incondicional.

DEDICATORIA

A mis padres y mis hermanos
por el aliento para continuar.

A un gran amigo que esté donde
esté, con su ejemplo me enseñó
a no rendirse jamás.

A la Mag. CPC. María Fany
Martínez Ordinola mi tutora de
tesis, por el apoyo necesario para
la realización de este trabajo de
investigación.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo Determinar La incidencia del financiamiento y la capacitación en los resultados de gestión de las empresas del sector comercio, rubro restaurantes de la ciudad de Piura en el año 2014. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y el diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 21 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a una muestra no aleatoria por conveniencia representada por 20 empresas del sector y rubro en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: el 50% de las empresas del sector restaurantes inicio su negocio con capital propio, el 30% con crédito de instituciones financieras. El 45% satisface sus necesidades de liquidez con recursos propios, mientras el 35% lo hace a través de una institución financiera. El 75% manifestó que el financiamiento tiene un impacto positivo en sus resultados y el 25% cree lo contrario. En cuanto a la capacitación el 75% recibió capacitación para la administración se su crédito mientras que un 25% manifestó lo contrario. Asimismo el 75% considera la capacitación como una buena inversión y el 25% opina lo contrario. El 90% considera que la capacitación incide positivamente en sus resultados y el 10% manifiesta que no.

Palabras Clave: Financiamiento, capacitación, restaurantes.

ABSTRACT

The research aimed to determine the incidence of financing and training in the management results of companies in the trade sector, restaurants category Piura in 2014. It has been developed using the methodology quantitative, descriptive level the non-experimental design, the technique was the survey and the instrument pre-structured with 21 questions related to the investigation, which was applied to a sample nonrandom convenience represented by 20 companies in the sector and category under study, questionnaire obtaining as main the following results: 50% of the restaurants sector companies start their business with equity, the 30% credit from financial institutions. 45% meet their liquidity needs with its own resources, while 35% do so through a financial institution. 75% said that funding has a positive impact on their results and 25% believe the opposite. As for training 75% received training for credit administration while 25% said the opposite. 75% also consider training as a good investment and 25% think otherwise. 90% believe that training positively affects their results and 10% said no.

Keywords: Financing, training and restaurants.

Contenido

	Pág.
Título de la tesis.....	ii
Hoja de firma del jurado.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Índice de tablas.....	ix
Índice de gráficos.....	x
Índice de cuadros.....	xi
I. Introducción.....	1
II. Revisión de Literatura.....	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.2 Bases Teóricas.....	10
2.3 Marco Conceptual.....	17
III. Metodología.....	29
3.1 Tipo, Nivel y diseño de la investigación.....	29
3.2 Población y muestra.....	29
3.3 Definición y Operacionalización de Variables.....	30
3.4 Técnicas e instrumentos.....	32
3.5 Plan de análisis.....	32
3.6 Matriz de Consistencia.....	33
3.7 Principios Éticos.....	34
IV. Resultados.....	35
4.1 Resultados.....	35
4.2 Análisis de resultado.....	61
V. Conclusiones.....	65
Referencias bibliográficas.....	66
Anexos.....	69

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Edad del representante legal.	35
Tabla 2 Sexo del representante legal.	36
Tabla 3 Grado de instrucción.	37
Tabla 4 Años en la actividad empresarial.	38
Tabla 5 ¿Capital con el que inicio su negocio?	39
Tabla 6 ¿Monto del crédito que obtuvo en los dos últimos años?	40
Tabla 7 ¿Cómo acostumbra a satisfacer las necesidades de capital?	41
Tabla 8 ¿Cuántas veces solicitó un crédito financiero?	42
Tabla 9 ¿En qué fue invertido el crédito que obtuvo?	43
Tabla 10 ¿Se le es fácil acceder a un crédito financiero?	44
Tabla 11 ¿El crédito que obtuvo fue?	45
Tabla 12 ¿Considera que el financiamiento tiene un impacto positivo en los resultados de gestión de su empresa?	46
Tabla 13 ¿Recibió Ud. Capacitación para la administración del crédito?	47
Tabla 14 ¿Cuántos cursos de capacitación tuvo en los últimos dos años?	48
Tabla 15 ¿En qué cursos participó?	49
Tabla 16 ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?	50
Tabla 17 ¿invirtió Ud. en la capacitación de su personal?	51
Tabla 18 ¿Cuántas veces se capacito su personal en el año?	52
Tabla 19 ¿En qué área fue capacitada su personal?	53
Tabla 20 ¿En qué área fue capacitada su personal?	54
Tabla 21 ¿Considera que la capacitación tiene un impacto positivo en los resultados de gestión de su empresa?	55

Índice de Gráficos

	Pág.
Gráfica 1 Representación porcentual de la edad del representante legal	35
Gráfica 2 Representación porcentual del sexo del representante legal	36
Gráfica 3 Representación porcentual del grado de instrucción	37
Gráfica 4 Representación porcentual de años en la actividad	38
Gráfica 5 Representación porcentual de capital con el que se inició	39
Gráfica 6 Representación porcentual de monto del crédito	40
Gráfica 7 Representación porcentual de años en la actividad	41
Gráfica 8 Representación porcentual de veces que obtuvo crédito	42
Gráfica 9 Representación porcentual de en qué invirtió el crédito	43
Gráfica 10 Representación porcentual de facilidad al crédito	44
Gráfica 11 Representación porcentual de tipo de crédito.	45
Gráfica 12 Representación porcentual del impacto en los resultados	46
Gráfica 13 Representación porcentual de capacitación para el crédito	47
Gráfica 14 Representación porcentual de cursos de capacitación	48
Gráfica 15 Representación porcentual de cursos en los que participó	49
Gráfica 16 Representación porcentual de números de trabajadores.	50
Gráfica 17 Representación porcentual de si invirtió en capacitación	51
Gráfica 18 Representación porcentual de veces que capacito	52
Gráfica 19 Representación porcentual de área en la que fue capacitada	53
Gráfica 20 Representación porcentual de la capacitación como invers.	54
Gráfica 21 Representación porcentual del impacto positivo	55

Índice de Cuadros

	Pág.
Cuadro 1 : Tablas del 1 - 4.....	56
Cuadro 2 : Tablas del 5 - 8.....	57
Cuadro 3 : Tablas del 9 -12.....	58
Cuadro 4 : Tablas del 13 -17.....	59
Cuadro 5 : Tablas del 18 -21.....	60

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años y en una era de globalización ha sido significativa la importancia que ha tenido el sector servicios en la economía de un país, siendo el sector restaurantero un componente clave en este sector. Los restaurantes son una fuente gastronómica que contribuye a la identidad cultural de los pueblos exquisita por su variedad y originalidad de su gastronomía han alcanzado un desarrollo notable en el mundo de hoy.

En nuestro país la cocina es considerada como una de la más variada y rica del mundo producto de las diferentes culturas y de su gran variedad de productos con las que se elaboran, teniendo un impacto favorable en diversos sectores como la producción agraria, pesquera, la industria de alimentos y de insumos. Y es también así que genera un número importante de empleos directos e indirectos, en algunas ciudades es una actividad prioritaria junto a la hotelería y el turismo.

Si bien es un sector que tiene mucha acogida, iniciar un negocio en el cual se busca independencia financiera no siempre es tan fácil, no todas las personas cuentan con el dinero suficiente para hacer su sueño realidad. Lo primero es pensar cómo voy a financiarlo, en muchos casos y sobre todo en nuestro país, las instituciones financieras no otorgan créditos a los negocios que recién se están iniciando, pues representan un riesgo de que el negocio no pueda subsistir en el mercado.

En nuestro país la mayoría de los empresarios de la micro y pequeña empresa, considera que el financiamiento es uno de los principales problemas que se tiene que enfrentar en la toma de decisiones ya sea para iniciar un negocio, para superar situaciones de déficit en su flujo de caja o para expandirse, de allí que la decisión del empresario optará por buscar financiamiento; ya sea propio, de instituciones financieras, familiares cercanos o inversionistas de tal manera que este represente el menor costo posible que sirva como apalancamiento del proyecto a realizar.

En estos últimos años el sistema crediticio si bien ha aumentado, los sujetos de crédito tienen que cumplir con ciertos requisitos a la hora de otorgarle un crédito, muchas veces se tiene que presentar garantías que lo respalden, presentar el aval de un tercero, demostrar la capacidad de pagar puntualmente el préstamo solicitado, esta capacidad de pago se sustentará con la viabilidad del proyecto o negocio.

Los factores económicos, tecnológicos y mundiales y la misma necesidad de mercado obligan a las empresas a estar en un constante cambio en sus procesos, sistemas y métodos de trabajo.

Hoy en día la capacitación como una herramienta de gestión juega un papel muy importante en el desarrollo y crecimiento de un negocio, el cual les permite poder ser más competitivos al ofrecer productos y servicios de calidad, buena atención a los clientes, entre otros factores que aseguran su permanencia en el mercado. Es fundamental ver esta herramienta como una inversión y no como un gasto, el cual se va a ver reflejado en resultados favorables para la empresa.

Por lo anteriormente explicado el enunciado de la investigación es el siguiente: Cuál son las principales características de la incidencia del financiamiento y la capacitación en los resultados de gestión de las empresas comerciales, rubro restaurantes de la ciudad de Piura, en el año 2014. Siendo el Objetivo general: Determinar cómo incide el financiamiento y la capacitación en los resultados de gestión de las empresas comerciales, rubro restaurantes de la ciudad de Piura, en el año 2014.

Finalmente la investigación se justifica por la importancia que tiene el financiamiento en la toma de decisiones a la hora de iniciar un negocio, superar situaciones de déficit o de expandirse, de tal manera que permita tomar la mejor alternativa que represente el menor costo, y que se vea reflejado en los resultados.

Así mismo la capacitación como herramienta de cambio, de mejora en la relación laboral, de otorgar un buen servicio de calidad y de innovación, convierte a una empresa competitiva, generadora de una mejor rentabilidad en el corto y largo plazo.

En tal sentido la investigación tendrá un beneficio en los siguientes ámbitos:

En lo social, hacer consciente al empresario de los factores y las herramientas de cambio que debe tener en cuenta para brindar un mejor servicio para con la sociedad.

En lo teórico, a través de esta investigación poder recopilar información y sistematizarlo sobre las herramientas que deberá utilizar el empresario de hoy y las estrategias que deberá adoptar para un mejor desempeño de su negocio.

Finalmente, la investigación servirá de base de datos y antecedentes para futuras investigaciones a nivel académico relacionadas al sector y rubro.

II. REVISIÓN DE LITERATURA.

2.1 Antecedentes.

CEPAL (2010), Según informe: “La baja participación de las empresas de menor tamaño en el crédito al sector privado es un problema que aqueja a todas las economías modernas desde hace muchos años. Las argumentaciones que suelen esgrimirse para explicar esta baja participación son de diversa índole. Una de las principales se basa en la existencia de fallas en el funcionamiento de los mercados de créditos, esencialmente, por la insuficiente información con que cuentan los bancos para realizar las evaluaciones de riesgo.

La cantidad de recursos canalizados, también se ve influida por el método de selección de beneficiarios predominante; este depende, por un lado, de la información que se encuentra disponible, y, por el otro, de las características de las entidades que operan en el mercado. La experiencia indica que las empresas pequeñas tienen mayor facilidad para obtener financiamiento cuando: predominan los bancos públicos, la banca privada es de capital nacional, existen instituciones más chicas y con mayor flexibilidad y se dispone de un banco nacional de desarrollo.

La falta de información sobre los proyectos de las empresas, sus ventas, potencialidad de crecimiento y la inexistencia o escasa transparencia de los balances contables, hacen difícil la medición del riesgo de incobrabilidad por parte de las entidades financieras. Adicionalmente, los bancos alegan que incurren en deseconomías de escala en las evaluaciones de créditos a pymes, ya que se trata de numerosas operaciones de bajo monto. Como resultado de la insuficiencia de información y de los riesgos atribuidos a estos créditos, las instituciones financieras imponen la presentación de garantías para cubrirse del riesgo y elevan las tasas de interés.

Las Pymes, por su parte, tienen enormes dificultades para cumplir con los requisitos que les son exigidos. Por una parte, muestran falencias técnicas asociadas a la presentación de las solicitudes de préstamo ante los bancos; esto incluye el armado del proyecto, el diseño de una estrategia y la capacidad de reunir la documentación

pertinente. Por otra, tienen dificultades que se centran en la falta de garantías suficientes, lo que constituye uno de los impedimentos más relevantes que enfrentan las empresas.

OCDE Y CEPAL (2013), En su informe concluyó: “El financiamiento continúa siendo una de las principales dificultades para el crecimiento de la micro, pequeña y medianas empresas de América Latina, no obstante los avances experimentados en materia de desarrollo y profundidad financiera. Parte importante de estas empresas no logra el acceso a condiciones formales de crédito debido a los altos costos de tasas de interés, elevados colaterales complejos requerimientos técnicos y burocráticos generados por asimetrías de información.

Esto los obliga a recurrir a fondos propios o de proveedores, el problema consiste también en tipo de acceso: las pymes que reciben financiamiento a menudo no pueden contar con instrumentos o plazos que correspondan a sus necesidades. Tales limitaciones son todavía más nítidas cuando se comparan con las condiciones que enfrentan las grandes empresas, que se benefician de un mejor y mayor acceso al crédito comercial. La ausencia del acceso al crédito en condiciones equitativas se ha transformado en otra fuente de desigualdad y de heterogeneidad estructural para el sector productivo de la región, representando un importante freno para la región.

La evolución y estructura del sistema financiero latinoamericano contribuyen a explicar, en parte, estas fallas en los mecanismos de financiamiento y acceso al crédito de las pymes. La transición en el modelo en de negocios de la banca comercial desde un esquema de banca relacional a otro de banca multiservicio, debido a la introducción de métodos de riesgo crediticio únicos, basados en la capacidad de pago y no en la viabilidad del proyecto, junto con esquemas de financiamiento poco flexibles, requerimientos de colateral elevados y mayor dependencia de los bancos en la comisión sobre las operaciones (fees), han incidido negativamente en el acceso al financiamiento de las empresas de menor tamaño, otras características del sistema financiero, como la concentración bancaria, los altos márgenes de intermediación, la extranjerización, e incluso la dolarización, también

afectan los mecanismos de crédito y pueden ayudar a comprender la persistente dificultad para garantizar mayor acceso al crédito.

Noguera (2008), concluyó: “los tipos de créditos ofrecidos por la banca universal en el municipio Lagunillas, algunas veces satisfacen las necesidades a corto plazo de las pymes, lo cual conlleva al empresario a solicitar algún financiamiento que pueda contribuir con el apalancamiento de sus actividades, tales como el crédito comercial y la línea de crédito.

En la mayoría de los casos las pymes son conscientes que necesitan facilidades crediticias para impulsar sus operaciones, pero, desconocen el tipo de financiamiento que en realidad necesitan. Por otra parte, los montos de dichos financiamientos están establecidos bajo parámetros como las ventas anuales y número de empleados, establecidos y refrendados dichos montos por los estudios técnicos- financieros que realizan las entidades a los solicitantes.

Sin embargo, el plazo y la forma de pago se encuentran condicionados por el destino de dichas operaciones, las cuales deben cumplir con los requisitos exigidos por la banca universal y siempre deben contar con una garantía como respaldo al financiamiento solicitado. Además se hace necesario que las instituciones financieras asesoren a los gerentes de las pymes, en cuanto a las políticas de financiamiento y las alternativas que ofrece la banca, para estimular este tipo de actividad empresarial y por consiguiente el desarrollo de la región y del país”.

Sebastián (2011), concluyó: “las fuentes de financiamiento que utilizan las empresas se observa un claro sesgo al autofinanciamiento, en segundo lugar se ubica el financiamiento por proveedores, seguido por el financiamiento mediante las entidades bancarias y por último la utilización de sistemas no formales. Se puede observar que, la baja utilización del sistema financiero como medio de financiación de las empresas (en comparación con la autofinanciación y financiamiento por proveedores) se debe principalmente a los excesivos requisitos, a las altas tasas y a la

burocracia que presentan la mayoría de los bancos a la hora del otorgamiento de crédito”.

BCR (2015) concluyó: “La diversidad de tasas existentes en el mercado de créditos peruano responde a la segmentación del mercado en sectores con deudores de características diferentes, tanto en tamaño como en capacidad de pago. Cuanto mayor son las diferencias en la escala y en el riesgo de crédito, mayor es la dispersión de tasas de interés de los préstamos, tanto entre sectores como al interior de cada segmento. Los determinantes de la tasa de interés activa implícita difieren por segmento, pero en términos generales se puede concluir que los factores preponderantes son los costos operativos y el riesgo de crédito, ambos vinculados, ya que mayores niveles de riesgo requieren de mayor trabajo de selección y monitoreo, lo cual eleva los costos de la operación.

En los segmentos Corporativo e Hipotecario, y en alguna medida en la Gran Empresa, el costo del fondeo juega un rol central, especialmente en los créditos en moneda extranjera, donde el encaje más alto a los pasivos, contribuye al incremento de este costo. En el resto de sectores predominan el costo operativo y el riesgo de crédito en la determinación de la tasa de interés activa, lo cual es más evidente en los segmentos de microempresa y consumo, que enfrentan los niveles más altos de tasas de interés y escalas más pequeñas de créditos, que en parte se explica por el proceso de bancarización que se da en estos segmentos”.

Tello (2014), concluyó: “Uno de los principales problemas que enfrentan las micro y pequeñas empresas del distrito de Pacasmayo es el limitado financiamiento por parte de los bancos el mismo que restringe su crecimiento y desarrollo; siendo las entidades no bancarias como las Cajas Municipales, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, Financieras las que otorgan con una mayor política de financiamiento”

Cornejo (2013), explicó: “El crédito para las empresas es algo en que cada empresario tiene que pensar en algún momento. Puede ser al principio cuando una empresa está iniciando y necesita una inyección de capital para ponerla en marcha, o

cuando la empresa quiere poner en marcha un nuevo proyecto y requiere de algunos fondos adicionales para impulsar el proceso. Esta realidad se repite en muchas pequeñas y medianas empresas en Lambayeque. Muchas de ellas se ven precisadas a obtener un crédito que permita solventar los gastos de apertura y acondicionamiento de local, además de los gastos de publicidad todo lo previsto en el plan de negocio. Dentro del sistema financiero de Chiclayo podemos considerar a los bancos, financieras, cajas municipales, cajas rurales, Edpymes, etc.; encargados de solventar a las empresas que requieran un préstamo.

Mantilla (2014), concluye: “La paciencia y amabilidad son esenciales en el trato directo con el cliente. Hay ocasiones en las que lo más importante es mantener la calma con clientes molestos, mantener la cordialidad con quien expresa agresividad y siempre mantener una sonrisa amable con el cliente. Por otro lado, hay que ser siempre respetuosos y a la vez mantener distancia con ellos, a nadie le gusta ser “tuteado” por un desconocido, por ejemplo, y mucho menos si se está pagando por el servicio que este provee.

Así llegamos al segundo punto, los requerimientos del consumidor. Como se mencionó anteriormente, estos van desde las cosas más simples hasta lo más complejo y a veces hasta excéntrico, pero la clave está en siempre hacer todo lo que esté al alcance para cumplir con los mismos.

En tercer lugar, el conocimiento de la oferta de productos. También se mencionó anteriormente que los meseros pasan a formar parte de la fuerza de ventas en este tipo de negocio. Son la cara de la empresa hacia el cliente y en definitiva los que venden el producto. Si no conoces lo que vendes, no tiene sentido que lo hagas, en las dos tendencias de capacitación este punto es gravitante.

Por último, el tiempo de espera en todos los momentos críticos del proceso de un cliente en el restaurante. Se considera que, lo único que puede hacer un mesero para mejorar este rubro es agilizar todo lo que depende de su trabajo. Esto es: limpiar rápidamente la mesa cuando se retiran los comensales, sentarlos lo más pronto posible y, en general, acelerar el servicio en todas sus facetas. Sin embargo, esto hay

que saber manejarlo ya que, si bien la rapidez es una virtud en este caso, el comensal no puede sentir que le apuran para que se vaya rápido sino todo lo contrario, se debe enfatizar que el mesero apura su trabajo para que el cliente se sienta cómodo en todo momento.

Las dos ramas de capacitación experimentadas en este caso, han contribuido cada una con mejorar las diferentes variables antes presentadas. Si bien la que se inclina por el servicio dedicado al cliente reflejó mejores resultados globales, no se puede concluir de manera contundente cuál de las dos es mejor en todos los casos, Dependerá de ciertas variables que tienen siempre los diferentes establecimientos de venta de comida.

Calel (2014), concluye en su tesis: “Se establece un programa de capacitación el cual incluye aspectos para obtener un mejor desarrollo del personal y como aprender administrar el tiempo en el trabajo y en lo personal. Se concluye que cuando no se cuenta con una planeación estratégica en las actividades que se realizan, se provocan los tiempos muertos, el cual fue una de las principales causas que se encontraron, es por ello que el programa de capacitación contiene temas que transforman este factor proporcionando temas enfocados en la administración del tiempo”.

Romero (2010), concluye: “El capital humano con el que cada empresa cuenta es un recurso esencial e importante para que las organizaciones caminen día a día y consigan obtener una gran cantidad de éxitos. Desafortunadamente muchos administradores no ven el recurso humano como una oportunidad para poder alcanzar un lugar dentro de la competencia del mercado.

Si como empresa mostramos un interés hacia nuestro personal, los involucramos en el crecimiento y desarrollo de la organización, estos se sentirán una parte esencial de la empresa y demostraran un compromiso con esta, para el logro de objetivos tanto organizacionales como personales.

Es por ello que debemos apoyarnos en herramientas que nos ayuden a lograr el desarrollo de nuestro personal de diferentes maneras, como son en actitud,

comportamiento, competencia laboral, habilidades, etc. Dichas herramientas son la capacitación y la motivación del personal.

La capacitación es una forma de desarrollar las habilidades con las que cuenta cada persona dentro de nuestra organización. Por eso debemos ver la capacitación como una inversión que se realiza y que nos dejara beneficios a largo plazo, siempre y cuando se aplico por personas con experiencia en el tema y sin dejar de ver los beneficios que trae tanto para la organización como para el personal”.

2.2 Bases teóricas.

2.2.1 Teorías del Financiamiento

Teoría financiera de Modigliani y Miller (1958), Estos autores fueron los primeros en desarrollar un análisis teórico de la estructura financiera de las empresas, cuyo objetivo principal es estudiar su impacto en el valor de las empresas.

La teoría convencional sostiene que la estructura financiera óptima es aquella que maximiza el valor de mercado de una empresa y minimiza su costo de capital.

La falta de esta estructura puede limitar las decisiones de inversión y limitar el crecimiento corporativo.

Este análisis consta de dos pasos. El primer paso es determinar si el valor de la empresa es independiente de su estructura financiera, y el segundo paso es considerar el impuesto de sociedades y llegar a la conclusión de que existe una relación directa entre la empresa y la empresa. Valores y pasivos de la empresa.

Las variables incluyen ingresos, costos variables, costos fijos, depreciación, intereses, impuestos, costos por préstamos y costos de capital. Todas estas variables interrelacionadas ayudan a definir la viabilidad financiera de una organización. La tesis de M&M se fundamenta en tres proposiciones las cuales son:

Proposición I de M&M. “El valor de una empresa depende únicamente de la rentabilidad de sus activos, independientemente de la procedencia de los fondos que los financiaron; es decir. y el valor total de mercado de la empresa y el costo del

capital no dependen de su estructura financiera, por lo que la política de endeudamiento de la empresa no tiene efecto sobre los accionistas” (Brealey y Myers, 1993).

Proposición II de M&M. “la rentabilidad esperada de las operaciones normales de la empresa aumenta con el nivel de deuda; es decir, el rendimiento probable que los accionistas esperan de una determinada clase de acciones de la empresa es una función lineal del índice de endeudamiento” (Brealey y Myers, 1993).

Proposición III de M&M. “La rentabilidad del proyecto de inversión debe ser completamente independiente de la forma de financiación de la empresa y debe ser al menos igual a la capitalización que el mercado aplica a las empresas libres de deuda pertenecientes a la misma categoría empresarial. riesgo de sociedades de inversión; es decir, la tasa de retorno requerida para la evaluación de la inversión es independiente del método financiero de cada empresa” (Fernández, 2003).

Teoría financiera de Myers y Majluf, (1984) se ubica entre las más importantes al momento de explicar la resolución de financiación relacionada al apalancamiento corporativo, la mencionada teoría se respalda en el haber de información asimétrica (con relacion a brechas de inversión y activos recientemente tenidos) entre las distintas empresas y los diversos mercados de capitales. Es decir: “los directores de la organización a menudo tienen mejor información sobre el estado de la compañía que los inversores externos. Además de los costos de transacción producidos por la emisión de nuevos títulos, las organizaciones tienen que asumir aquellos costos que son consecuencia de la información asimétrica. Para minimizar éstos y otros costos de financiación, las empresas tienden a financiar sus inversiones con autofinanciación, luego deuda sin riesgo, después deuda con riesgo, y finalmente, con acciones” (Myers y Majluf, 1984)

Teoría financiera Pecking Order (Jerarquía de Preferencias).

Es un orden jerárquico en situaciones de información asimétrica. Hacen referencia a la interacción entre las decisiones de inversión y las decisiones financieras, lo que

afecta positiva o negativamente la rentabilidad financiera de la empresa, debido a que los inversores tienen menos información en comparación con sus gestores, lo que genera el problema de la información asimétrica.

En teoría, toma estas ideas en su desarrollo y afirma que hay un orden en la elección de las fuentes de financiación.

De acuerdo con los postulados de esta teoría, la estructura financiera de las empresas está determinada por la intención de financiar nuevas inversiones primero internamente con fondos propios, luego con deuda de bajo riesgo, como la deuda bancaria, luego con deuda pública, si es ésta. que ofrece un valor menor que las acciones, y finalmente con nuevas acciones.

Para resumir el funcionamiento de la Teoría de la Jerarquía Financiera, Myers (1984) “Se formula cuatro enunciados que la sustentan:

- a. Las empresas prefieren la financiación interna;
 - b. La tasa de reparto de dividendos estimada se adapta a las oportunidades de inversión;
 - c. Aunque la política de dividendos es fija, las fluctuaciones en la rentabilidad y las oportunidades de inversión son impredecibles, con lo cual los flujos de caja generados internamente pueden ser mayores o menores a sus gastos de capital”.
- Si se requiere de financiación externa, la empresa emite primero los títulos más seguros (esto es, primero deuda, luego títulos híbridos como obligaciones convertibles, y recursos propios como último recurso para la obtención de fondos)”.

Teoría financiera del Trade-off (Fuerzas Competitivas).

Esto indica que la estructura financiera óptima de las empresas está determinada por la interacción de fuerzas competitivas que ejercen presión sobre las decisiones financieras. Esas fuerzas incluyen las ventajas fiscales de la financiación de la deuda y los costos de quiebra. Por otro lado, dado que los intereses que se pagan por la

deuda suelen ser deducibles del impuesto de sociedades, la solución óptima sería endeudarse al máximo.

2.2.2 Capacitación

“Se menciona a McGregor en su Teoría X y teoría Y explica su teoría en el ámbito de la motivación como en el ámbito de liderazgo la cual se basa en una pregunta “¿Cómo se ven a sí mismo los administradores en relación con los demás? La teoría X y la teoría Y son dos conjuntos de supuestos de la naturaleza de la gente” (Gutiérrez, 2011)..

Estas dos teorías son maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano adaptadas por los gerentes para motivar a los empleados y obtener una alta productividad.

TEORÍA “X”

Se basa en el viejo modelo de amenaza y el supuesto de la mediocridad de las masas, asumiendo que las personas tienen una inclinación natural al ocio y que el trabajo es una forma de castigo que trae dos necesidades urgentes a la organización: el control y la motivación.

Las premisas de la teoría X son:

- Los seres humanos promedio poseen disgusto inherente por el trabajo y lo evitarán tanto como sea posible
- Dada esta característica humana de disgusto por el trabajo, la mayoría de las personas debe ser obligadas, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desempeñen los esfuerzos necesarios para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Los seres humanos promedio prefieren que se les dirija, desean evitar toda responsabilidad, poseen una ambición limitada y, por encima de todo, ansían seguridad.

"Este comportamiento no es una consecuencia de la naturaleza del hombre. Más bien es una consecuencia de la naturaleza de las organizaciones industriales, de su filosofía, política y gestión" McGregor.

TEORÍA “Y”

Los gerentes de teoría Y creen que sus subordinados experimentan una fuente de satisfacción en su trabajo y siempre se esfuerzan por lograr los mejores resultados para la organización, por lo que las empresas deben liberar las habilidades de sus empleados para estos resultados.

Los supuestos que fundamentan la Teoría Y son:

- La invención de esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como el juego o el descanso
- El control externo y la amenaza de castigo no son los únicos medios para producir esfuerzo dirigido al cumplimiento de objetivos organizacionales. Las personas ejercen autodirección y autocontrol a favor de los objetivos con los que comprometen
- El grado de compromiso con los objetivos están en proporción con la importancia de las recompensas asociadas con su cumplimiento.
- En las condiciones adecuadas, los seres humanos promedio aprenden no solo a aceptar responsabilidades, sino también a buscarlas.
- La capacidad de ejercer un grado relativamente alto de imaginación, ingenio y creatividad en la solución de problemas organizacionales se halla amplia, no estrechamente, distribuida en la población.
- En las condiciones de la vida industrial moderna, las potencialidades intelectuales de los seres humanos promedio se utilizan solo parcialmente

La teoría Y es pionera en la integración de metas individuales con metas corporativas basadas, por ejemplo, en círculos de calidad.

Considerando la primera de las dos teorías, la "teoría x" limita la entrega de ideas porque los empleados están bajo y bajo el control de un supervisor dominante, porque el control proporcionado es externo, desconociendo los privilegios recibidos como empleados.

En la "teoría y" no sería adecuado, porque el trabajo siempre debe ser reglamentado, administrado y ordenado, pero debe haber algún reconocimiento para los trabajadores.

Ninguno de estos dos funcionaría si trabajaran por separado porque ambos tienen enfoques diferentes y ambas teorías afectan a los trabajadores.

Si fuera una fusión de estas dos teorías, sería la orientación de la motivación laboral, es claro que el trabajo debe realizarse bajo la dirección e instrucciones de una empresa, y es claro que también deben existir entidades que regulen, según sea apropiado. actividades y que todas las acciones realizadas sean correctas, pero siempre que funcionen sin ninguna presión y que ambas necesidades se satisfagan en las integraciones, y después de compartir a través de este ensayo las teorías llegamos a conocer y conocer un poco. sobre lo que puede pasar en varias organizaciones que pueden perderlo todo por el error de un empleado.

Teoría del Capital Humano: “Al desarrollar la teoría del capital humano se reconoció que para explicar ciertos fenómenos macroeconómicos, como el crecimiento del ingreso nacional, es necesario incluir factores: el capital y el trabajo, además de un tercer factor que considera el todo. . destrezas y habilidades de los empleados” (Díaz 2009). Los estudios realizados por Theodore Schultz (1959), tuvieron mucho impulso, gracias a los desarrollos teóricos efectuados por Gary Becker y Jacob Mincer. El capital humano ha sido definido por la Organización para el Comercio y el Desarrollo Económico como: “... el conocimiento, las competencias y otros atributos que poseen los individuos y que resultan relevantes a la actividad económica...” (OECD: 1998).

De acuerdo con esta definición, el capital humano es la acumulación de inversiones pasadas en educación, capacitación, salud y otros factores que mejoran la productividad. Por lo tanto, todas las cualidades humanas deben ser consideradas, y no solo en el nivel de educación, sino también en el grado en que una persona puede utilizar una amplia gama de habilidades y destrezas para actividades productivas, entendiendo el poder del desarrollo. capacidad de los procesos mentales superiores (memoria, pensamiento y lenguaje), por habilidad se entiende: “El modo de funcionamiento de los procesos mentales superiores, que se expresa en diversas formas de conocimiento acumulado, que permiten a su titular desarrollar eficazmente diversas actividades para lograr el crecimiento de la productividad y la mejora económica; entendiendo la economía, todas aquellas actividades que pueden generar ingresos o prosperidad” (Becker, 1983).

El capital humano es un conjunto intangible de habilidades y destrezas que contribuyen a incrementar y mantener la productividad, la innovación y la empleabilidad de un individuo o comunidad. La empleabilidad se refiere a la capacidad de las personas para encontrar un trabajo que recompense sus habilidades laborales a través de diversas influencias y fuentes, por ejemplo: el aprendizaje organizado a través del aprendizaje formal y casual, individualmente a través de la formación desarrollada dentro de las diversas tareas de las organizaciones y en contexto de uso.

Schultz (1983), ha señalado cinco factores que han contribuido a mejorar la capacidad humana:

- 1) Equipos y servicios de salud, ampliamente concebidos para que incluyan todos los gastos que afectan la expectativa de vida, fuerza, resistencia, vigor, y vitalidad de un pueblo.
- 2). Formación en el puesto de trabajo, incluyendo el aprendizaje al viejo estilo, organizado por las empresas.
- 3). La educación formal organizada en el nivel elemental, secundario y superior.
- 4). Los programas de estudio para adultos que no están organizados por las empresas, incluyendo los programas de extensión.
- 5). La emigración de individuos y familias para ajustarse a las cambiantes oportunidades.

La teoría estándar: capacitación en condiciones de competencia Perfecta: Según Rengifo (2011). El modelo estándar sobre inversiones en capacitación de la mano de obra, fue propuesto en uno de los trabajos pioneros de Becker (1964). El modelo básico asume que los mercados de trabajo y de bienes finales son competitivos. La idea general del modelo - 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. Estos perfiles comparados con otro perfil, el cual tiene un periodo de capacitación, durante el cual los ingresos son negativos (se realiza la inversión

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Financiamiento

El financiamiento es el mecanismo por medio del cual una persona o una empresa obtienen recursos para un proyecto específico que puede ser adquirir bienes y servicios, pagar proveedores, etc. Por medio del financiamiento las empresas pueden mantener una economía estable, planear a futuro y expandirse.

Existen diferentes fuentes de financiamiento:

- Ahorros personales
- Amigos y parientes que pueden prestarnos capital sin intereses o a tasas muy bajas.
- Bancos y uniones de crédito.
- Inversionistas de riesgo.
- Empresas de capital de inversión.

Financiamiento a corto plazo:

- Créditos comerciales
- Créditos bancarios
- Pagarés
- Líneas de crédito
- Papeles comerciales
- Financiamiento por medio de cuentas por cobrar
- Financiamiento por medio de inventarios.

Financiamiento a largo plazo:

- Hipotecas
- Acciones
- Bonos
- Arrendamientos financieros

Fuentes de financiamiento

- 1) Los ahorros personales: Para gran parte de negocios, la fuente principal de capital, viene de ahorros y diferentes maneras de recursos personales. Usualmente, también se acostumbra utilizar variedad de tarjetas de crédito con la finalidad de financiar las distintas necesidades de diversos negocios.

- 2) Los amigos y los parientes: Las fuentes de origen privado como los amigos y familia, son una alternativa para conseguir dinero. El cual se presta fuera de intereses o alguna tasa de interés menor, lo cual es altamente beneficioso para comenzar las operaciones.

- 3) Bancos y uniones de crédito: Las fuentes más comunes de financiación son los bancos y las cooperativas de crédito. Dichas instituciones solo otorgarán un préstamo si demuestra que su solicitud está justificada.

- 4) Las empresas de capital de inversión: Estas empresas ofrecen asistencia para expandir y/o hacer crecer negocios a cambio de una participación accionaria o parcial en el negocio.
Por otro lado, el financiamiento se divide en financiamiento a corto plazo y financiamiento a largo plazo.

El Financiamiento a corto plazo, está conformado por:

- Crédito comercial: Es el uso que se le hace a las cuentas por pagar de la empresa, del pasivo a corto plazo acumulado, como los impuestos a pagar, las cuentas por cobrar y del financiamiento de inventario como fuentes de recursos.

- Crédito bancario: Es un tipo de financiación a corto plazo que las empresas reciben a través de los bancos con los que establecen relaciones operativas..

- Línea de crédito: Esto significa que el dinero siempre está disponible en el banco, pero por un tiempo previamente acordado.

- Papeles comerciales: Esta fuente de financiamiento a corto plazo consiste en bonos simples de grandes e importantes empresas que son adquiridos por bancos, compañías de seguros, fondos de pensiones y algunas empresas industriales que desean invertir excedentes temporales en el corto plazo.

- Financiamiento por medio de la cuentas por cobrar: Consiste en vender las cuentas por cobrar de la empresa al originador (vendedor o comprador de la deuda) según un contrato preestablecido para obtener fondos para su inversión en la misma.

- Financiamiento por medio de los inventarios: En este tipo de financiación, las acciones de la empresa se utilizan como garantía del préstamo, en cuyo caso el prestamista tiene derecho a hacerse cargo de esta garantía si la empresa incumple la deuda.

El Financiamiento a largo plazo, está conformado por:

- a) Hipoteca: Es cuando una propiedad del deudor pasa a manos del prestamista (acreedor) a fin de garantizar el pago del préstamo.

- b) Acciones: Es la participación patrimonial o de capital de un accionista, dentro de la organización a la que pertenece.

- c) Bonos: Es un instrumento escrito certificado, en el cual el prestatario hace la promesa incondicional, de pagar una suma especificada y en una fecha determinada, junto con los intereses calculados a una tasa determinada y en fechas determinadas.

- d) Arrendamiento Financiero: Un acuerdo negociado entre el propietario de los bienes (el acreedor) y la empresa (el arrendador), que permite el uso de los bienes por un cierto período de tiempo y mediante el pago de una determinada tarifa de

alquiler, los términos pueden variar según la situación y las necesidades de cada parte.

Es por ello que en nuestros países existe un gran número de instituciones financieras comunitarias, privadas, públicas e internacionales. Estas instituciones brindan diferentes tipos de crédito a personas y organizaciones en diferentes términos. Estas empresas se clasifican en:

Instituciones financieras privadas: bancos, sociedades financieras, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público.

Instituciones financieras públicas: bancos del Estado, cajas rurales de instituciones estables. Estas instituciones se rigen por sus propias leyes, pero están sometidas a la legislación financiera de cada país y al control de la superintendencia de bancos.

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

Entidades financieras

Bancos y Financieras

- Scotiabank
- Crediscotia
- Cooperativas de Ahorro y Crédito Tuman
- Caja Piura
- Caja Paita
- Cmac Piura
- Caja Municipal de Sullana
- BBVA Continental

- Caja Municipal ahorro y crédito de Trujillo
- Edpyme alternativa
- Edpyme raíz
- Financiera Tfc
- Hsbc
- Mi banco
- Norban

TASA DE INTERÉS PROMEDIO DEL SISTEMA BANCARIO

Ingrese fecha:

(dd/mm/aaaa)

Tasas Activas Anuales de las Operaciones Realizadas
en los Últimos 30 Días Útiles por Tipo de Crédito al 14/08/2015

	Moneda Nacional	Moneda Extranjera
Corporativos	5.12%	2.14%
Grandes Empresas	6.81%	5.11%
Medianas Empresas	9.98%	8.45%
Pequeñas Empresas	20.82%	11.06%
Microempresas	34.51%	14.60%
Consumo	43.87%	31.13%
Hipotecarios	8.48%	7.02%

Términos relacionados al financiamiento

Capital de trabajo:

Conjunto de inversiones que una empresa mantiene en activos corrientes para financiar un ciclo productivo. En términos más simples, se denomina así a los recursos que necesita cualquier negocio para seguir produciendo, mientras cobra los productos que vende.

Central de Riesgo:

Bases de datos de acceso público a través de Internet, que reúne y presenta toda la información de personas naturales o empresas que servirá a cualquier interesado, a determinar su historial de cumplimiento con respecto a las obligaciones contraídas en el pasado con diversas empresas o instituciones financieras.

Crédito:

Uso de dinero o bienes de otra persona o empresa a cambio del compromiso de devolverlos posteriormente en efectivo y con los intereses correspondientes.

Créditos hipotecarios:

Operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para comprar, construir, refaccionar, ampliar, mejorar y subdividir viviendas propias.

Desembolso:

En términos bancarios se refiere a la entrega en efectivo del financiamiento solicitado.

Evaluación del riesgo crediticio:

Proceso de análisis a la que se ve sometida la solicitud de financiamiento por parte de la entidad financiera. Busca saber si el cliente querrá y podrá pagar el dinero solicitado.

Garantías:

Derechos sobre bienes muebles e inmuebles o el patrimonio de empresas y personas que sirven para asegurar o proteger al acreedor de cualquier riesgo que ponga en peligro o impida el pago de las obligaciones a cargo del deudor.

Hipoteca:

Garantía real que recae sobre inmuebles (terrenos y obras civiles) y constituye un derecho formalizado el deudor hacia el acreedor, que le permite asegurar vía la ejecución judicial correspondiente el pago de una deuda actual o futura.

Intereses:

Es el pago que en efectivo se realiza por el uso del dinero de un tercero.

Línea de crédito:

Monto máximo que la entidad financiera está dispuesta a otorgar a su cliente a lo largo de un período determinado. Esto implica que toda solicitud de crédito que le sea presentada a lo largo de ese período será automáticamente atendido.

Liquidez:

Sinónimo de efectivo. Se dice que una empresa o persona tiene liquidez cuando tiene excedentes de efectivo.

Riesgo crediticio:

Posibilidad que el cliente no pague o no pague a tiempo el crédito solicitado.

Sistema financiero:

Conjunto de mercados donde se transa dinero y activos financieros (acciones, bonos, etc.). En éste se dan encuentro personas y empresas que tienen excedentes de dinero (ofertantes) con aquellas que necesitan dinero (demandantes).

Sujeto de crédito:

Empresa y persona que luego del proceso de evaluación crediticia por parte de la institución financiera es considerada digna de recibir el apoyo financiero solicitado.

Tasa de interés:

Costo en términos porcentuales del dinero recibido en calidad de préstamo

Tasa de interés activa:

Tasa de interés que las instituciones financieras cobran cuando prestan dinero.

Tasa de interés moratoria:

Tasa de interés que se aplica si se incumple el pago de por lo menos una cuota en la fecha establecida. Se calcula desde el primer día de no pago de la cuota sobre la base de esta y por los días que no se pagaron.

Tasa de interés pasiva:

Tasa de interés que las entidades financieras pagan cuando reciben dinero en depósito.

2.3.2 Capacitación

Pérez (2012), conceptualiza la capacitación según varios autores como:

- “Es la actividad que se enseña a los empleados para desempeñar el trabajo actual.” (Werther, & Davis, 1992).
- “Es un proceso de aprendizaje a corto plazo, sistemático y organizado a través del cual se aprenden conocimientos, actitudes y habilidades en base a objetivos definidos.” (Idalberto Chiavenato, 1993).
- “La incorporación de conocimientos, habilidades y actitudes en los miembros de la organización como parte de su proceso natural de cambio, crecimiento y adaptación a las nuevas condiciones internas y externas.” (Blake, 1997).
- “El propósito de la capacitación es equipar a los empleados actuales o nuevos con las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones. El proceso de enseñar las habilidades básicas que los nuevos empleados necesitan en su lugar de trabajo.” (Gary y Dessler, 1998).

- “La capacitación es un agente potencial de cambio y productividad si puede ayudar a las personas a interpretar las necesidades del contexto y adaptar la cultura, la estructura y la estrategia (y por lo tanto el trabajo) a esas necesidades.” (Gore, 1998).
- “La capacitación es un proceso intermedio que tiene como objetivo más o menos directo lograr que quienes trabajan en el nivel de excelencia exigido por el sistema; es un servicio interno de una organización que se presenta de cualquier forma cada vez que alguien necesita conocer una tarea, desarrollar una habilidad o actitud.” (Blaque, 1999).
- “La capacitación es un proceso sistemático que parte de las necesidades y perspectivas actuales de cualquier entidad, grupo de individuos o persona, y se orienta al cambio de conocimientos, habilidades y actitudes del aprendiz, que posibilita su desarrollo integral y dirigido. la eficiencia de tu trabajo” (García Colina, 2001).
- “La capacitación es la herramienta perfecta para utilizar el potencial humano del que dispone la empresa, mejorando la motivación de los empleados demostrando que se invierte en ellos para favorecer su desarrollo personal.” (Patiño, 2005).
- “Es una actividad que permite preparar al individuo para el ejercicio efectivo de una profesión o profesión (competencia), cuyo grado de complejidad varía desde simples habilidades hasta un profundo dominio de conocimientos de alta tecnología y la formación de hábitos cognitivos. y creatividad . potencia que te permite enfrentar la dinámica del proceso productivo y de servicios en tu área de trabajo” (Díaz, Grillo, Torrente, 2005)
- “Es el conjunto de acciones de preparación que desarrollan las entidades laborales dirigidas a mejorar las competencias, calificaciones y recalificaciones para cumplir con calidad las funciones del puesto de trabajo y alcanzar los máximos resultados productivos o de servicio. Este conjunto de acciones permite crear, mantener y elevar los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores para asegurar su desempeño exitoso” (Res/29 de 2006 del MTSS).
- "Es un conjunto de actividades realizadas por unidades de trabajo cuyo propósito es aumentar las habilidades, competencias y readiestramiento para realizar tareas laborales con alta calidad y lograr la mayor productividad o resultado de

servicio posible. Este conjunto de medidas posibilita la creación, mantenimiento y desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes de los empleados para asegurar su desempeño laboral exitoso.” (NC 3000: 2007)

Tipos de Capacitación

Galván (2012), hace la siguiente clasificación:

A. Por Su Formalidad

- Capacitación Informal: Se refiere a instrucciones o instrucciones dadas en las operaciones de la empresa, por ejemplo, un contador muestra a los socios en este campo el uso correcto de los archivos contables o enseña contabilidad de ventas o ingresos.
- Capacitación Formal. Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

B. Por su Naturaleza

- Capacitación de Orientación: Para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes.
- Capacitación Vestibular: Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.
- Capacitación en el Trabajo: práctica en el trabajo
- Entrenamiento de Aprendices: período formal de aprendizaje de un oficio.
- Entrenamiento Técnico: Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo
- Capacitación de Supervisores: aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales
- Otros Tipos: cualquier situación poco usual no incluida anteriormente

C. Por su nivel Ocupacional

- Capacitación de Operarios
- Capacitación de Obreros Calificados
- Capacitación de Supervisores
- Capacitación de Jefes de Línea
- Capacitación de Gerentes

- Capacitación para el trabajo: Va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.

Se divide a su vez en:

- o Capacitación de pre ingreso. Se elabora con fines de selección y está diseñado para brindar a los nuevos empleados los conocimientos, habilidades o destrezas que necesitan para realizar su trabajo.
- o Capacitación de inducción. Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato con su puesto, equipo, jefe y la empresa en general.
- o Capacitación promocional. Su finalidad es dar al empleado la oportunidad de acceder a puestos de mayor nivel jerárquico..
- o Capacitación en el trabajo. Es una serie de actividades destinadas a desarrollar las operaciones y mejorar las actitudes de los empleados. Pretende alcanzar la autorrealización individual al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento holístico del hombre y la plena expansión de sus talentos y capacidades, todo ello con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye el entrenamiento, pero su propósito es principalmente la formación general de la personalidad, la expresión general de su personalidad.

III.- Metodología

3.1 Tipo, nivel y diseño dela investigación.

3.1.1 Tipo

El estudio de investigación, está comprendido bajo un enfoque cuantitativo, porque los resultados serán expresados en términos numéricos y de porcentaje.

3.1.2 Nivel

El tipo de investigación se dice que es descriptivo debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio

3.1.3 Diseño de la investigación

El diseño de investigación aplicado es descriptivo-no experimental.

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



Donde:

M = Muestra conformada por los restaurantes encuestados.

O = Observación de las variables: Financiamiento y capacitación.

No experimental: Es no experimental porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se muestre dentro de su contexto.

3.2 Población y muestra:

3.2.1 Población:

Siguiendo el método de investigación científica, la población está representada por 50 empresas del sector y rubro en estudio

3.2.2 Muestra

La muestra no aleatoria por conveniencia corresponde a 20 empresas del mismo sector poblacional, ubicados en la ciudad de Piura.

3.3 Definición y Operacionalización de variables.

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
Financiamiento	El financiamiento es el mecanismo por medio del cual una persona o una empresa obtienen recursos para un proyecto específico.	Solicitó financiamiento	Nominal: Si No
		Recibió financiamiento	Nominal: Si
		Monto del crédito solicitado	Cuantitativa: Especificar monto
		Monto del crédito recibido	Cuantitativa: Especificar monto
		Destino del financiamiento solicitado	Nominal : Capital de trabajo. Mejoramiento de local. Activos fijos. Otros.
		Acceso al crédito	Nominal : Si No
		Obtención del crédito	Nominal: A sola firma. Hipotecario Otros.
		Crédito oportuno	Nominal: Si No
		Crédito inoportuno	Nominal: Si No
		Monto del crédito: Suficiente	Nominal: Si No

		Insuficiente	Nominal: Si No
		Cree que el financiamiento mejoran los resultados de gestión de su empresa	Nominal: Si No

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición operacional: Indicadores	Escala de medición
Capacitación	es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuos en el desempeño de una actividad	Recibió capacitación antes del otorgamiento del crédito	Nominal: Si No
		Número de veces que se ha capacitado el personal de gerencia en los últimos años	Ordinal: Uno Dos Tres Más de tres
		Los trabajadores de la empresa se capacitan	Nominal: Si No
		Número de veces que se han capacitado los trabajadores de la empresa en los dos últimos años.	Ordinal: Uno Dos Tres Más de tres

		Tipo de cursos en los cuales se capacita el personal de la empresa.	Nominal: Inversión del crédito Marketing empresarial Manejo empresarial Otros: especificar
		Considera la capacitación como una inversión.	Nominal. Si No
		Cree que la capacitación mejora la competitividad de su empresa	Nominal: Si No
		Cree que la capacitación mejora los resultados de gestión de la empresa	Nominal: Si No

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Técnica

La investigación hará uso de la técnica de la encuesta.

3.4.2 Instrumento:

El instrumento utilizado en la investigación fue el cuestionario pre estructurado con 20 preguntas relacionadas a la investigación.

3.5 Plan de análisis

De acuerdo a la naturaleza de mi investigación el análisis de los resultados se tabularán haciendo uso de la estadística descriptiva y tomando como soporte los programas de Word y Excel y para la elaboración de las Diapositivas se hará uso de Power Point.

3.6 Matriz de Consistencia

Enunciado del Problema	Objetivo	Objetivos específicos	Variable
<p>¿Cuáles son las principales características de la incidencia del financiamiento y la capacitación en los resultados de gestión de las empresas comerciales, rubro restaurantes de la ciudad de Piura, en el año 2014</p>	<p>Determinar cómo incide el financiamiento y la capacitación en los resultados de gestión de las empresas comerciales, rubro restaurantes de la ciudad de Piura, en el año 2014.</p>	<p>a) Determinar cómo incide el financiamiento en los resultados de gestión de las empresas comerciales, rubro restaurantes de la ciudad de Piura, en el año 2014.</p>	<p>Financiamiento</p>
		<p>b) Determinar cómo incide la capacitación en los resultados de gestión de las empresas comerciales, rubro restaurantes de la ciudad de Piura, en el año 2014</p>	<p>Capacitación</p>

3.7 Principios Éticos.

Principios de la ética de la investigación

Los principios fundamentales y universales de la ética de la investigación con seres humanos son: respeto por las personas, beneficencia y justicia. Los investigadores, las instituciones y de hecho, la sociedad están obligados a garantizar que estos principios se cumplan cada vez que se realiza una investigación con seres humanos.

Respeto por las personas

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante.

Es importante tener una atención especial a los grupos vulnerables, como pobres, niños, marginados, prisioneros. Estos grupos pueden tomar decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades para salvaguardar su propia dignidad o libertad.

Beneficiencia

La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del paciente. De hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Implica no hacer daño o reducir los riesgos al mínimo, por lo que también se le conoce como principio de no maleficencia.

Justicia

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios.

IV. Resultados

4.1 resultados.

TABLA 1
1. Edad del representante legal

Edad	Frecuencia	%
25-40	8	40%
41-60	9	45%
61 a mas	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado

Elaboración: propia

Gráfico 1

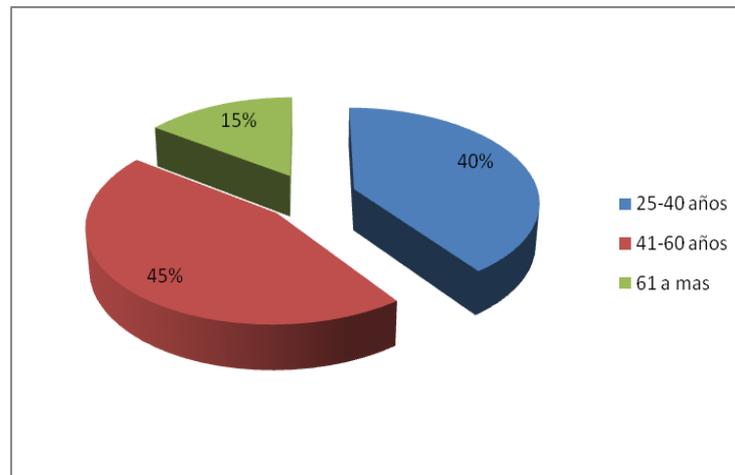


Gráfico 1: Representación porcentual de la edad del representante legal

Fuente: Tabla 1 Elaboración: Propia.

Interpretación: Del total de los encuestados, el 40% de la edad de los representantes legales oscila entre 25 y 40 años, el 45 % entre 41 y 60 años y un 15% supera los 60 años.

TABLA 2

2. Sexo del representante legal

Alternativas	Frecuencia	%
Masculino	13	65
Femenino	7	35
TOTAL	20	100

Fuente: cuestionario aplicado

Elaboración: propia

Gráfico 2

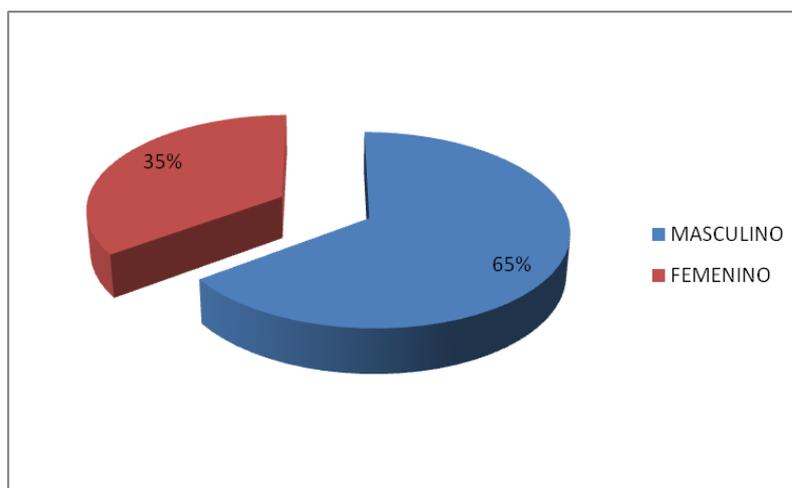


Gráfico 2: Representación porcentual del Sexo del representante legal
Fuente: Tabla 2 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, el 65% representan al sexo masculino y el 35% representan al sexo femenino.

TABLA 3

3. Grado de Instrucción del Representante legal

Alternativas	Frecuencia	%
Primaria	1	5%
Secundaria	4	20%
Superior técnica	7	35%
Superior universitaria	8	40%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado

Elaboración: propia

Gráfico 3

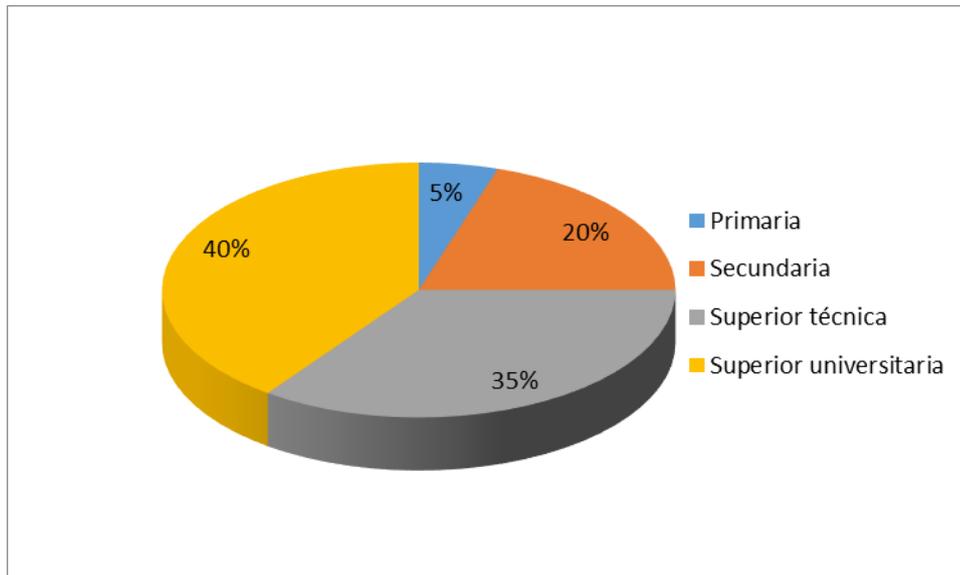


Gráfico 3: Representación porcentual del grado de instrucción del representante legal

Fuente: Tabla 3 Elaboración: Propia.

Interpretación: Del total de los encuestados, el 5% tienen un grado de instrucción primaria, el 20% con un grado de instrucción secundaria, el 35% tiene un grado de instrucción técnica y el 40% tiene un grado de instrucción universitaria.

TABLA 4

4. ¿Cuántos años tiene en la actividad empresarial?

Alternativas	Frecuencia	%
De uno a dos años	4	20%
De tres a cinco años	8	40%
De seis a diez años	5	25%
Más de 10 años	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado

Elaboración: propia

Gráfico 4

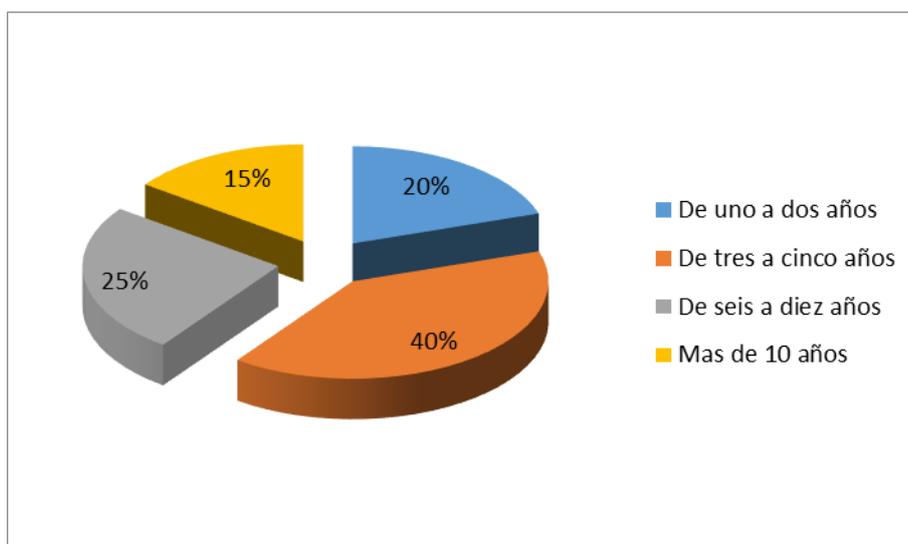


Gráfico 4: Representación porcentual de años en la actividad empresarial

Fuente: Tabla 4 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, el 20% tiene de entre uno a dos años en esta actividad, el 40% de entre tres a cinco años, el 25% de entre seis a diez años y el 15% entre más de 10 años.

TABLA 5

5. ¿El capital con el que inicio su negocio fue?

Alternativas	Frecuencia	%
Propio	10	50%
Bancos	6	30%
otros	4	20%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado

Elaboración: propia

Gráfico 5

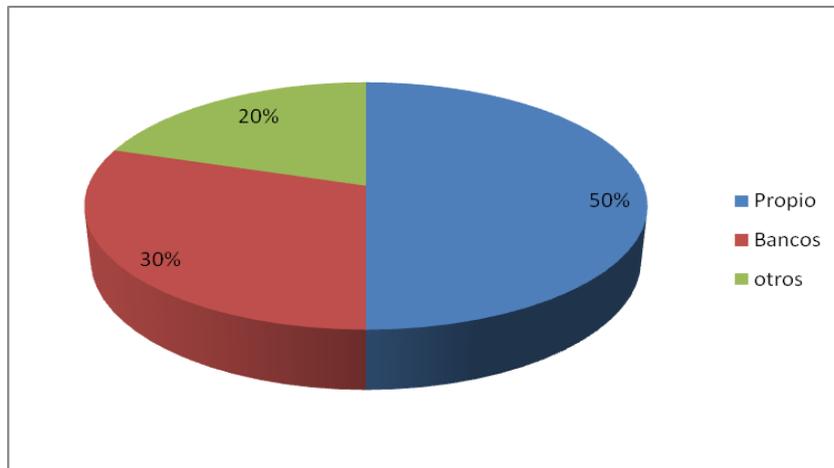


Gráfico 5: Representación porcentual de capital con el que inicio su negocio
Fuente: Tabla 5 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, el 50% inicio su negocio con capital propio, el 30% con financiamiento de instituciones financieras y el 20% con financiamiento de otros.

TABLA 6

6. ¿Cuánto fue el monto del crédito que obtuvo en los dos últimos años?

Alternativas	Frecuencia	%
S/. 1,000.00 A S/. 5,000.00	8	40%
S/. 6,000.00 A S/.10,000.00	4	20%
S/. 11,000.00 A S /.20,000.00	3	15%
S/. 21,000.00 A mas	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado

Elaboración: propia

Gráfico 6

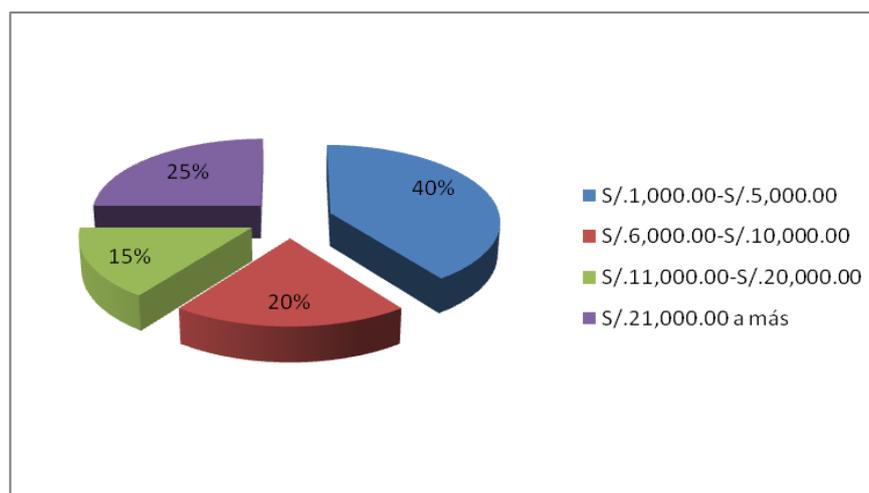


Gráfico 6: Representación porcentual de monto del crédito que obtuvo en los dos últimos años
Fuente: Tabla 6 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total los encuestados, el 40% obtuvo un préstamo entre S/. 1,000.00 y S/.5,000.00; el 20% entre S/.6,000.00 y S/. 10,000.00; el 15% entre S/. 11,000.00 y S/.20,000.00 y el 25% obtuvo un préstamo mayor a S/.20,000.00.

TABLA 7
7. ¿Cómo acostumbra a satisfacer las necesidades de capital para su empresa?

Alternativas	Frecuencia	%
Con recursos propios	9	45%
De entidades financieras	7	35%
Del sector informal	1	5%
Otros	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado

Elaboración:
propia

Gráfico7

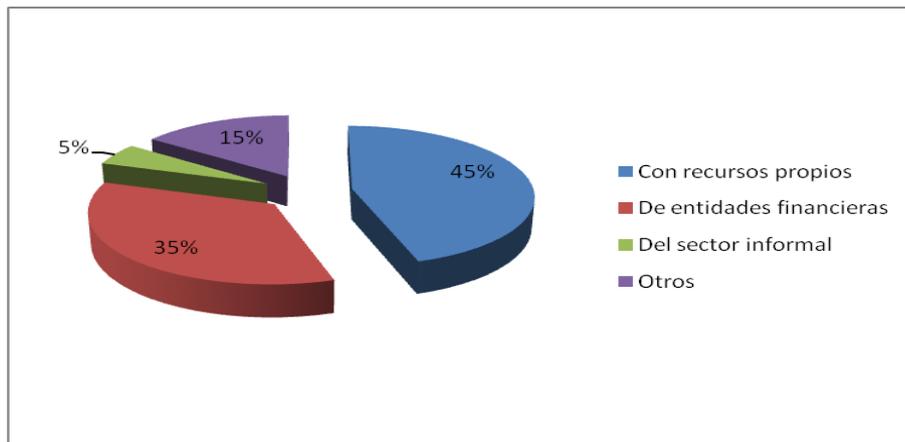


Gráfico 7: Representación porcentual de años en la actividad empresarial
Fuente: Tabla 7 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, el 45% financia su capital de trabajo con recursos propios, el 35% con entidades financieras, el 5% del sector informal, y un 15% es financiado por otros.

TABLA 08

8. ¿Cuántas veces al año solicito un crédito financiero?

Alternativas	Frecuencia	%
una vez	2	10%
Dos veces	8	40%
Más de dos veces	10	50%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado

Elaboración : propia

Gráfico 8

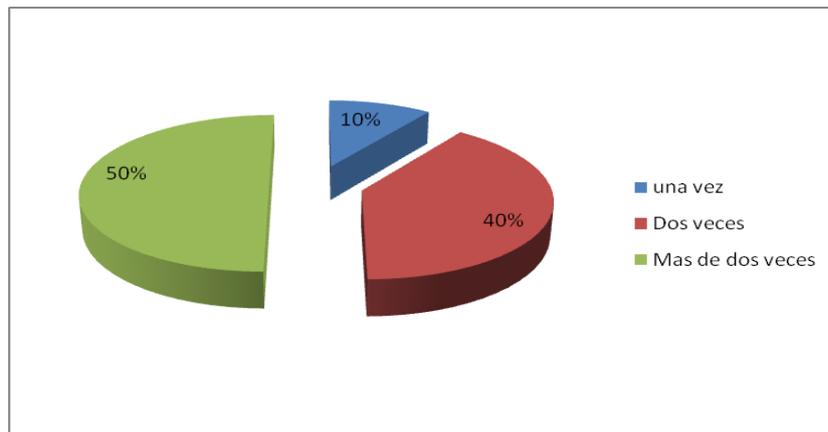


Gráfico 8: Representación porcentual número de veces que obtuvo crédito en el año
Fuente: Tabla 8 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, el 10% por lo menos solicito un crédito financiero en el año, el 40% dos veces y el 50% más de dos veces en el año.

TABLA 9

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

Alternativas	Frecuencia	%
Capital de trabajo	3	15%
Mejoramiento del local	8	40%
Activos fijos	4	20%
Programas de capacitación	2	10%
Otros	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado

Elaboración:
propia

Gráfico 9

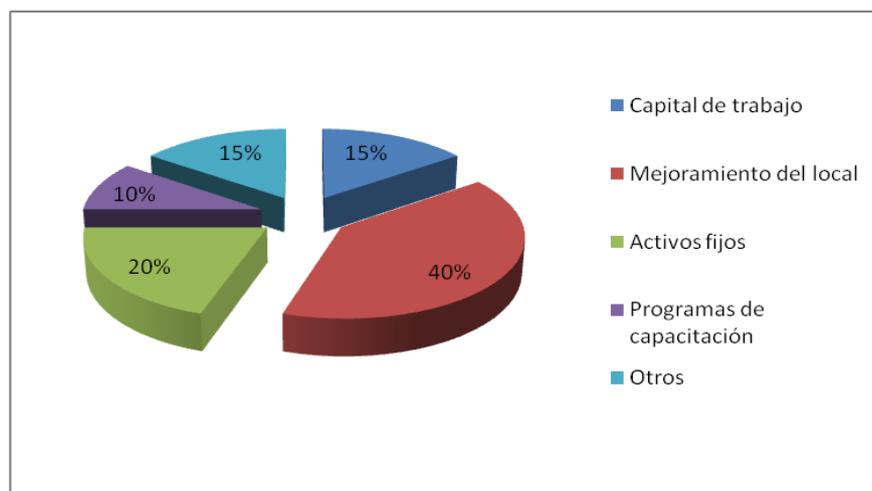


Gráfico 9: Representación porcentual de en qué invirtió el crédito
Fuente: Tabla 9 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, el 15% destino el crédito para capital de trabajo, el 40% para el mejoramiento del local, el 20% lo invirtió en activos fijos, el 10% en programas de capacitación y un 15% en otros.

TABLA 10

10. ¿Se le es fácil acceder a un crédito del sistema financiero?

Alternativas	Frecuencia	%
Si	17	85%
No	3	15%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado **Elaboración:** propia

Gráfico 10

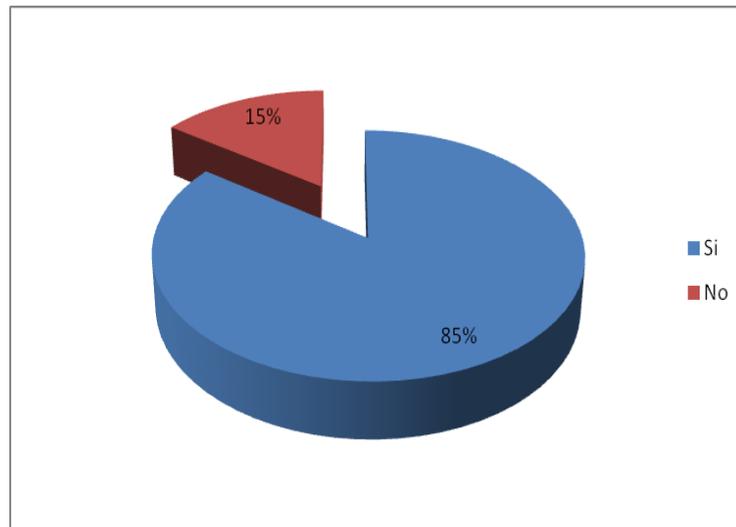


Gráfico 10: Representación porcentual de facilidad al crédito financiero.
Fuente: Tabla 10 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, el 85% manifestó que sí se le es fácil acceder a un crédito financiero y un 15% manifestó lo contrario.

TABLA 11

11. ¿El crédito que obtuvo fue?

Alternativas	Frecuencia	%
A sola firma	15	75%
Hipotecario	4	20%
otros	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado **Elaboración:** propia

Gráfico 11

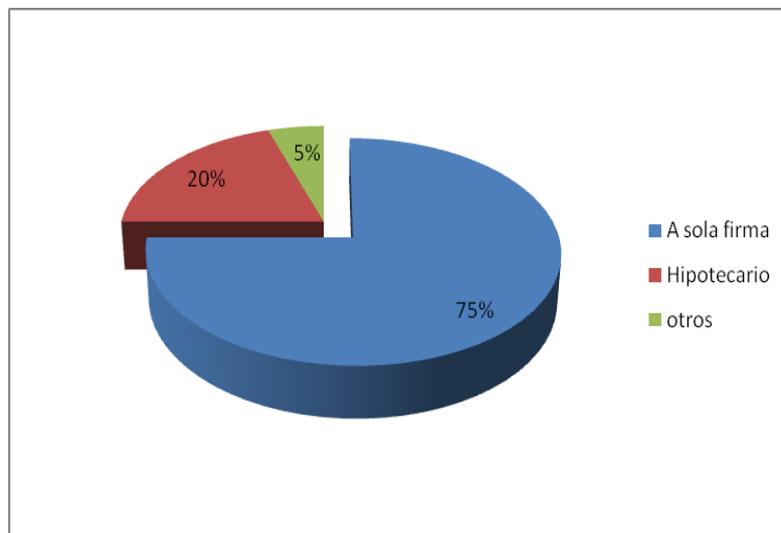


Gráfico 11: Representación porcentual de tipo de crédito.

Fuente: Tabla 11 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, un 75% accedió a un crédito a sola firma, un 20 % a través de un crédito hipotecario y 5% otros.

TABLA 12

12. ¿Considera que el financiamiento tiene un impacto positivo en los resultados de gestión de su empresa?

Alternativas	Frecuencia	%
Si	15	75%
No	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado **Elaboración:** propia

Gráfico 12

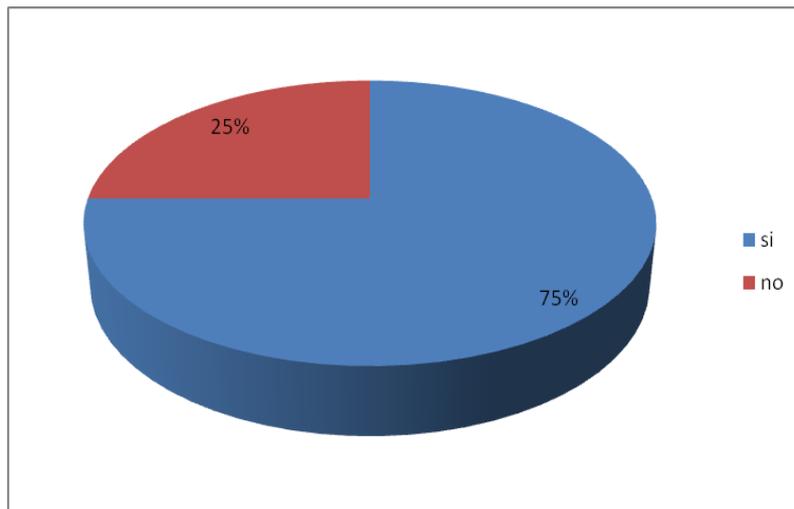


Gráfico 12: Representación porcentual del impacto positivo en los resultados de gestión.

Fuente: Tabla 12 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, el 75% considera que el financiamiento tiene un impacto positivo en los resultados de gestión y un 25% considera lo contrario.

TABLA 13

13. ¿Recibió Ud. Capacitación previa para la administración del crédito?

Alternativas	Frecuencia	%
Si	15	75%
No	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado

Elaboración: propia

Gráfico 13

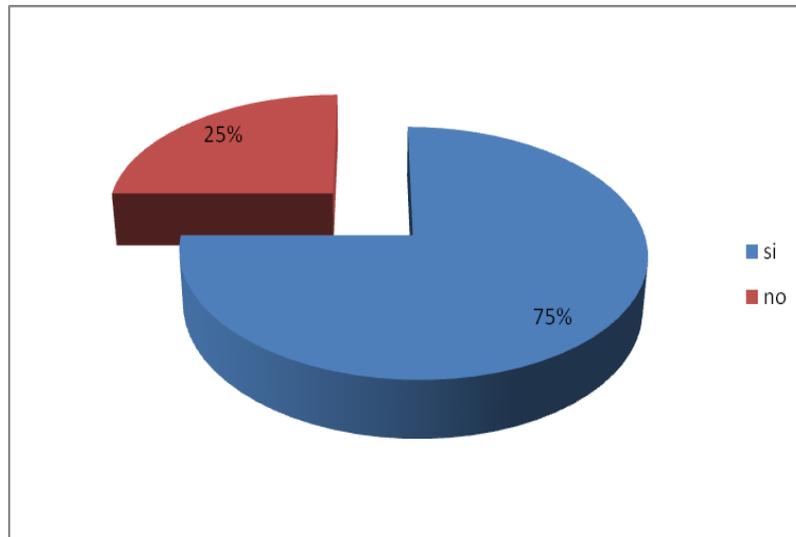


Gráfico 13: Representación porcentual de capacitación para la administración del crédito.
Fuente: Tabla 13 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, el 75% manifestó que recibió capacitación previa para la administración de su crédito, mientras que un 25% manifestó lo contrario.

TABLA 14

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

Alternativas	Frecuencia	%
Uno	8	40%
Dos	5	25%
Tres	4	20%
Cuatro	2	10%
Más de cuatro	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado

Elaboración: propia

Gráfico 14

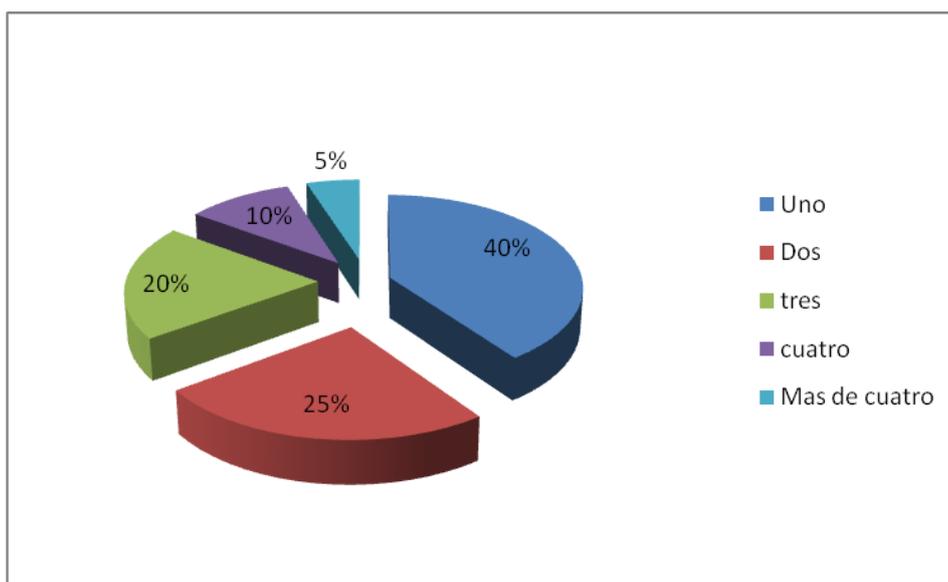


Gráfico 14: Representación porcentual de cursos de capacitación en los últimos años.

Fuente: Tabla 14 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, el 40 % por lo menos participo en un curso de capacitación, el 25% participo en dos, el 20% participo en tres, el 10% en cuatro y el 5% participo en más de cuatro cursos en los dos últimos años.

TABLA 15
15. Si tuvo capacitación: ¿en qué cursos participó?

Alternativas	Frecuencia	%
Invers. Del crédito financiero	9	45%
Manejo empresarial	6	30%
Admin. Del capital humano	2	10%
Marketing	2	10%
Otro	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado

Elaboración: propia

Gráfico 15

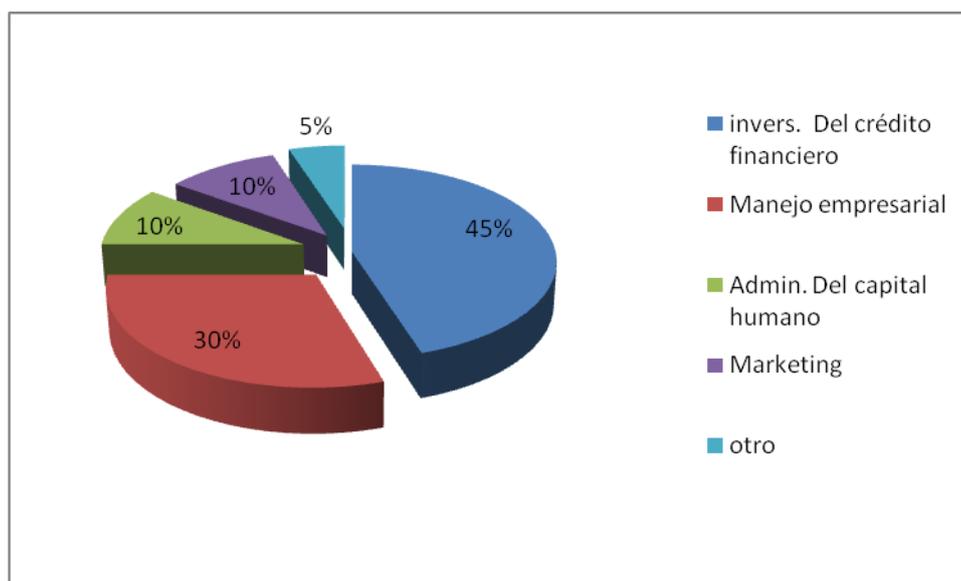


Gráfico 15: Representación porcentual de cursos en los que participó.

Fuente: Tabla 15 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, el 45% participo en cursos de inversiones del crédito, 30% en cursos de manejo empresarial, 10% en cursos administración del capital humano, un 10% en cursos de marketing y el 5% en otros.

TABLA 16
16. ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?

Alternativas	Frecuencia	%
De 1 a 4	4	20%
De 5 a 10	10	50%
Más de 10	6	30%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado

Elaboración: propia

Gráfico 16

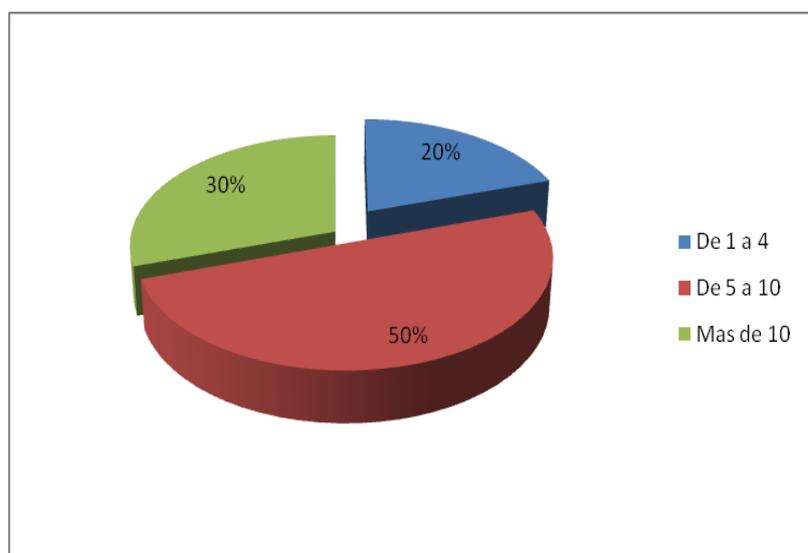


Gráfico 16: Representación porcentual de números de trabajadores que laboran.
Fuente: Tabla 16 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, el 20% manifestó que en su empresa laboran entre 1 y 4 trabajadores, el 50% laboran entre 5 a 10 trabajadores y el 30% laboran más de 10 trabajadores.

TABLA 17

17. ¿Invirtió Ud. en la capacitación de su personal?

Alternativas	Frecuencia	%
Si	19	95%
No	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado

Elaboración: propia

Gráfico 17

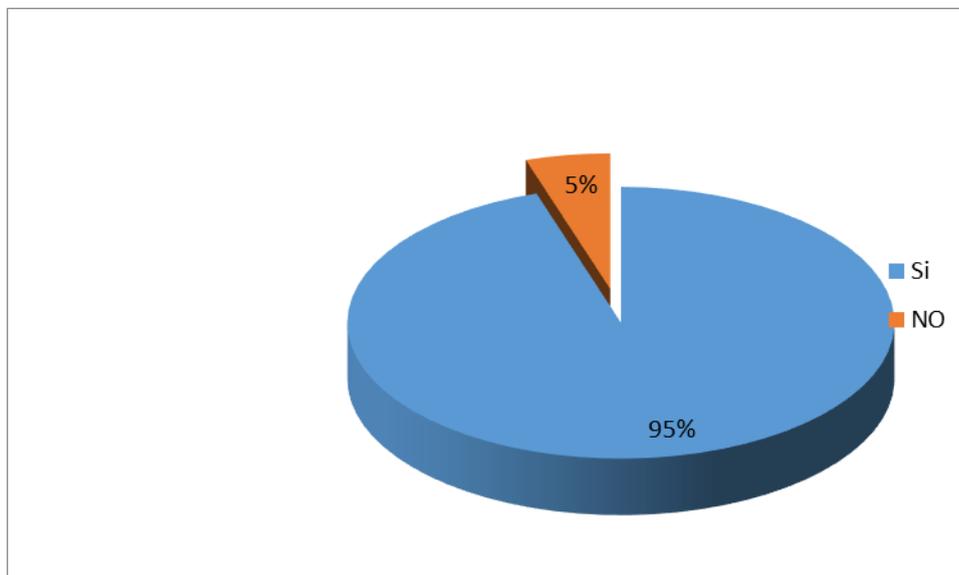


Gráfico 17: Representación porcentual de si invirtió en capacitación del personal.

Fuente: Tabla 17 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, el 95% manifestó que sí invirtió en capacitación de su personal y el 5% manifestó lo contrario.

TABLA 18

18. ¿Cuántas veces se capacitó su personal en el año?

Alternativas	Frecuencia	%
1 vez	8	40%
2 veces	7	35%
3 veces	4	20%
más de 3 veces	1	5%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado

Elaboración: propia

Gráfico 18

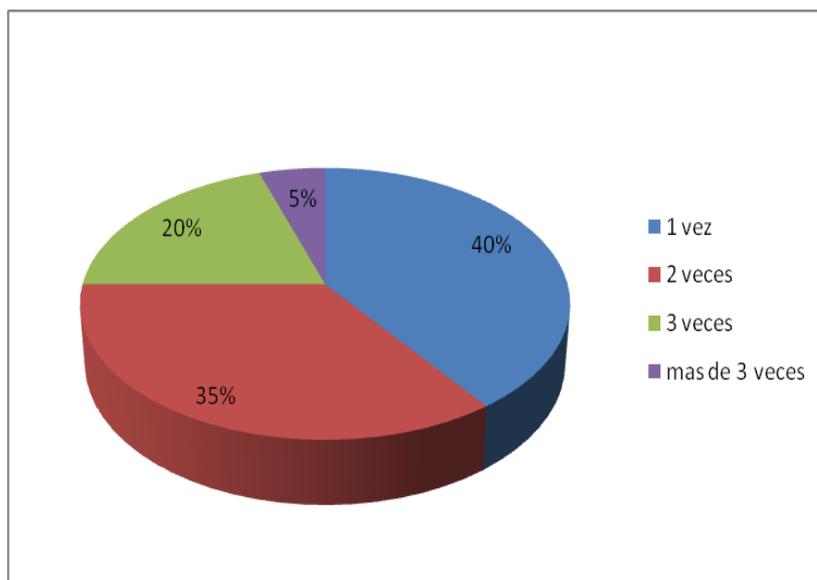


Gráfico 18: Representación porcentual de n° de veces que capacitó su personal.

Fuente: Tabla 18 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, 40% manifestó que capacitó su personal por lo menos una vez en año, el 35% lo hizo dos veces en el año, el 20% tres veces en el año y el 5% más de tres veces en el año.

TABLA 19

19. ¿En qué área fue capacitada su personal?

Alternativas	Frecuencia	%
Administrativa y/o cocina	2	10%
Administrativa Y/o atención al publico	5	25%
Cocina y/o atención al publico	13	65%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado **Elaboración:** propia

Gráfico 19

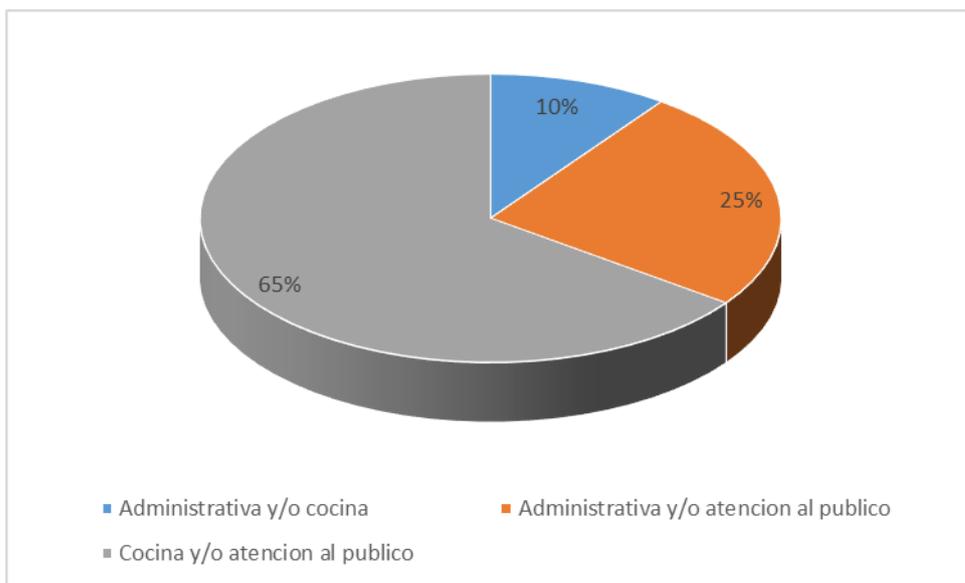


Gráfico 19: Representación porcentual de área en la que fue capacitada su personal.
Fuente: Tabla 19 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, manifestó que su personal fue capacitado en las áreas de: administración y/o cocina 10%, en administración y /o atención al público 25% y en cocina y/o atención al público en 65%

TABLA 20

20. ¿Considera que la capacitación es una buena inversión?

Alternativas	Frecuencia	%
Si	15	75%
No	5	25%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado

Elaboración: propia

Gráfico 20

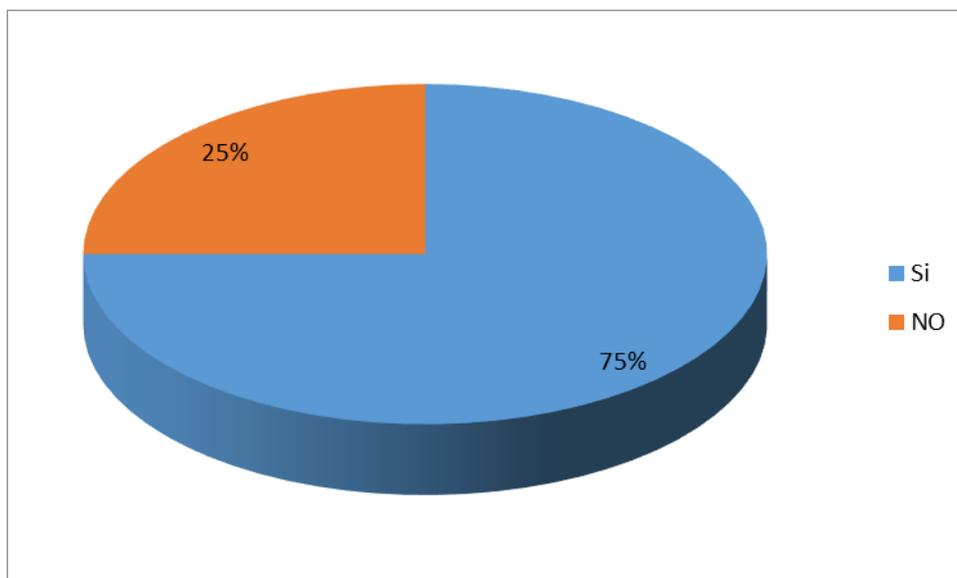


Gráfico 20: Representación porcentual de la capacitación como buena inversión.
Fuente: Tabla 20 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, el 75% considera la capacitación como una buena inversión, mientras que el 25% manifiesta lo contrario.

TABLA 21

21. ¿Considera que la capacitación tiene un impacto positivo en los resultados de gestión de su empresa?

Alternativas	Frecuencia	%
Si	18	90%
No	2	10%
TOTAL	20	100%

Fuente: cuestionario aplicado

Elaboración: propia

Gráfico 21

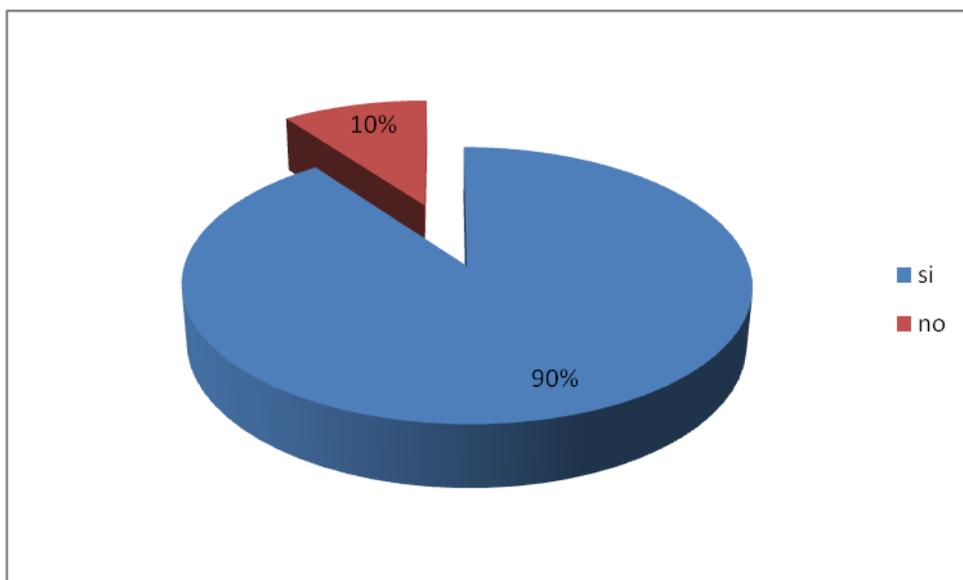


Gráfico 21: Representación porcentual del impacto positivo de la capacitación.

Fuente: Tabla 21 Elaboración: Propia.

Interpretación: del total de los encuestados, el 90% considera que la capacitación tiene si tiene un impacto positivo en los resultados de gestión y un 10 % considera lo contrario.

CUADRO 1

RESPECTO A LOS DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

ITEM	TABLA N°	COMENTARIO
Edad	1	Del total de los encuestados, el 40% (8) de la edad de los representantes legales oscila entre 25 y 40 años, el 45 % (9) entre 41 y 60 años y un 15% (3) supera los 60 años.
sexo	2	Del total de los encuestados, el 65% (13) de los encuetados representan al sexo masculino y el 35% (7) representan al sexo femenino.
Grado de instrucción	3	Del total de los encuestados, el 5% (1) tienen un grado de instrucción primaria, el 20% (4) con un grado de instrucción secundaria, el 35% (7) tiene un grado de superior técnica y el 40% (8) tiene un grado de superior universitario
Años en la actividad	4	Del total de los encuestados, el 20% (4) tiene de entre un año a dos en esta actividad, el 40% (8) de entre tres a cinco años, el 25% (5) de entre seis a diez años y el 15% (3) entre más de diez años

Fuente: Tablas del 1 al 4

CUADRO 2

RESPECTO AL FINANCIAMIENTO

ITEM	TABLA Nº	COMENTARIO
¿El capital con el que inicio su negocio fue?	5	Del total de los encuestados, el 50% (10) inicio su negocio con capital propio, el 30% (6) con crédito de instituciones financieras y el 20% (4) con financiamiento de otros.
¿Cuál fue el monto de crédito que obtuvo en los últimos años?	6	Del total los encuestados, el 40% (8) obtuvo un préstamo entre S/. 1,000.00 y S/.5,000.00; el 20% (4) entre S/.6,000.00 y S/. 10,000.00; el 15% (3) entre S/. 11,000.00 y S/.20,000.00 y el 25% (5) obtuvo un préstamo mayor a S/.20,000.00.
¿Cómo acostumbra a satisfacer las necesidades de capital para su empresa?	7	Del total de los encuestados, el 45% (9) financia su capital de trabajo con recursos propios, el 35% (7) con entidades financieras, el 5% (1) del sector informal, y un 15% (3) es financiado por otros.
Cuántas veces solicitó un crédito financiero?	8	Del total de los encuestados, el 10% (2) por lo menos solicitó un crédito financiero en el año, el 40% (8) dos veces en el año y el 50% (10) más de dos veces en el año.

Fuente: Tablas del 5 al 8

CUADRO 3

RESPECTO AL FINANCIAMIENTO

ITEM	TABLA Nº	COMENTARIO
¿En qué fue invertido el crédito financiero que obtuvo?	9	Del total de los encuestados, el 15% (3) destino el crédito para capital de trabajo, el 40% (8) en lo destino para el mejoramiento del local, el 20% (4) lo invirtió en activos fijos, el 10% (2) en programas de capacitación y un 15% (3) en otros.
¿Se le es fácil acceder a un crédito financiero?	10	Del total de los encuestados, el 85% (17) manifestó que se le es fácil acceder a un crédito financiero y un 15% (3) manifestó lo contrario.
¿El crédito que obtuvo fue?	11	Del total de los encuestados, un 75% (15) accedió a un crédito a sola firma, un 20% (4) a través de un crédito hipotecario y 5% (1) otros
¿Considera que el financiamiento tiene un impacto positivo en los resultados de gestión de su empresa?	12	Del total de los encuestados, el 75% considera que el financiamiento tiene un impacto positivo en los resultados de gestión de su empresa y un 25% considera lo contrario.

Fuente: Tablas del 9 al 12

CUADRO 4

RESPECTO A LA CAPACITACIÓN

ITEM	TABLA Nº	COMENTARIO
¿Recibió Ud. capacitación previa para la administración del crédito?	13	Del total de los encuestados, el 75% (15) manifestó que si recibió capacitación previa para la administración de su crédito, mientras que un 25% (5) manifestó lo contrario.
¿Cuántos cursos de capacitación ha tenido Ud. en los últimos dos años?	14	Del total de los encuestados, el 40 % (8) por lo menos participó en un curso de capacitación, el 25% (5) participó en dos, el 20% (4) participó en tres, el 10% (2) en cuatro y el 5% (1) participó en más de cuatro cursos en los dos últimos años.
Si tuvo capacitación: ¿en qué cursos participó	15	Del total de los encuestados, el 45% (9) participó en cursos de inversiones del crédito, 30% (6) en manejo empresarial, 10% (2) en administración del capital humano, un 10% (2) en marketing y el 5% (1) en otros.
¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?	16	Del total de los encuestados, el 20% (4) manifestó que laboran entre 1 y 4 trabajadores, el 50% (10) entre 5 a 10 trabajadores y el 30 % (6) laboran más de 10 trabajadores.
¿Invirtió Ud. en la capacitación de su personal?	17	Del total de los encuestados, el 95%(19) manifestó que si invirtió en capacitación y el 5% (1) manifestó lo contrario.

Fuente: Tablas del 13 al 17

CUADRO 5

RESPECTO A LA CAPACITACIÓN

ITEM	TABLA Nº	COMENTARIO
¿Cuántas veces se capacitó su personal en el año?	18	Del total de los encuestados, 40% manifestó que capacitó su personal por lo menos una vez en el año, el 35% lo hizo dos veces en el año, el 20% tres veces en el año y el 5% más de tres veces en el año.
¿Cuántas veces se capacito su personal en el año?	19	Del total de los encuestados, manifestó que su personal fue capacitado en el área de: administración y/o cocina 10% (2), en administración y /o atención al público 25% (5) y en cocina y/o atención al público en 65% (13).
¿Considera que la capacitación es una buena inversión?	20	Del total de los encuestados, el 75% considera la capacitación como una buena inversión, mientras que el 25% manifestó lo contrario.
¿Considera que la capacitación tiene un impacto positivo en los resultados de gestión de su empresa?	21	El total de los encuestados, el 90%(18) considera que la capacitación tiene un impacto positivo en los resultados de gestión y un 10% (2) considera lo contrario.

Fuente: Tablas del 18 al 21

4.2 Análisis de los resultados

4.2.1 Respecto a datos generales de la empresa.

Tabla 01.- Del total de los encuestados se observa que las edades de los representantes de las empresas en su totalidad son mayores de edad, siendo así que el 40% tienen edades entre 25 y 40 años, el 45 % tienen edades entre 41 y 60 años y un 15% supera los 60 años.

Tabla 02.- Se observa que el sexo masculino está representado en mayor porcentaje siendo así que: el 65% representan al sexo masculino y el 35% representan al sexo femenino.

Tabla 03.- Se observa que los grados de instrucción técnica y superior representan en mayor porcentaje en comparación con los otros grados, siendo así que el 5% tienen un grado de instrucción primaria, el 20% tiene un grado de instrucción secundaria, el 35% tiene un grado de instrucción técnica y el 40% tiene un grado de instrucción universitaria.

Tabla 04.- Se observa que todos tienen experiencia en esta actividad siendo así que: el 20% tiene de entre uno a dos años en esta actividad, el 40% de entre tres a cinco años, el 25% de entre seis a diez años y el 15% entre más de diez años.

2.2 Respecto al Financiamiento

Tabla 05.- Del total de los encuestados se observa que el 50% inicio su negocio con capital propio, el 30% lo hizo con crédito de instituciones financieras y el 20% recurrió al financiamiento de otros lo cual refleja las personas que ahorran para emprender un negocio propio.

Tabla 06.- Del total los encuestados se observa, que el 40% obtuvo un préstamo entre S/. 1,000.00 y S/.5,000.00; el 20% entre S/.6,000.00 y S/. 10,000.00; el 15% entre S/. 11,000.00 y S/.20,000.00 y el 25% obtuvo un préstamo mayor a S/.20,000.00.

Tabla 07.- Del total de los encuestados se observa, que el 45% financia su capital de trabajo con recursos propios, el 35% lo realiza a través de entidades financieras, el 5% lo hace a través del sector informal, y un 15% es financiado por otros.

Tabla 08.- Del total de los encuestados se observa, que sí recurrieron al crédito financiero siendo así que: el 10% por lo menos solicito un crédito en el año, el 40% dos veces al año y el 50% más de dos veces en el año.

Tabla 09.- Del total de los encuestados se observa, que el mejoramiento de local es el principal destino del crédito obtenido, siendo así que el 15% lo destinó para capital de trabajo, el 40% para el mejoramiento del local, el 20% (4) invirtió en activos fijos, el 10% lo hizo en programas de capacitación y un 15% en otros.

Tabla 10.- Del total de los encuestados, se observa que el 85% tiene fácil acceso a un crédito financiero, mientras que un 15% tiene problemas crediticios.

Tabla 11.- Del total de los encuestados se puede observar, que el 75% puede acceder a un crédito financiero sin necesidad de presentar garantías, un 20% lo hace a través de un crédito hipotecario y 5% a través de otros.

Tabla 12.- Del total de los encuestados, el 75% considera que el financiamiento tiene un impacto positivo en los resultados de gestión dado que les permite tener liquidez ya sea para capital de trabajo, mejoramiento del local o para expandirse ,mientras que un 25% considera lo contrario.

4.2.3 Respecto a la capacitación

Tabla 13.- Del total de los encuestados, se observa que el 75% recibió capacitación previa para la administración de su crédito, lo cual permite al empresario conocer el buen manejo del dinero cuando se trata de un crédito, una mala administración traería consecuencias desastrosas, asimismo un 25% manifestó que no recibió capacitación.

Tabla 14.- Del total de los encuestados se observa que la capacitación como herramienta de gestión se está poniendo en práctica por parte de los empresarios, siendo así que el 40 % por lo menos participó en un curso de capacitación, el 25% participó en dos cursos, el 20% participó en tres cursos, el 10% en cuatro cursos y el 5% participó en más de cuatro cursos en los dos últimos años.

Tabla 15.- Del total de los encuestados se observa, que el 45% participó en cursos de inversiones del crédito lo cual es muy importante a la hora invertir el dinero, así mismo el 30% lo hizo en manejo empresarial lo cual indica que el empresario está a la vanguardia del conocimiento, 10% participó en administración del capital humano siendo este factor muy importante en el proceso productivo de la empresa, un 10% lo hizo en marketing y el 5% participó en otros cursos.

Tabla 16.- Del total de los encuestados se observa que este rubro genera puestos de trabajo acorde con las necesidades de la empresa, es así que el 20% emplea entre 1 y 4 trabajadores, el 50% emplea entre 5 a 10 trabajadores y un 30 % emplea más de 10 trabajadores.

Tabla 17.- Del total de los encuestados se observa, que las empresas restauranteras ponen énfasis en la capacitación de su personal lo cual les va a permitir ser más competitivos al ofrecer un servicio de calidad y buena atención, siendo así que el 95% si invirtió en capacitación de su personal y en contraparte solo el 5% manifestó lo contrario.

Tabla 18.- Del total de los encuestados se ve reflejado, que los restaurantes no son ajenos a la capacitación de su personal, es así que el 40% capacitó su personal por lo menos una vez en el año, el 35% lo hizo dos veces en el año, el 20% tres veces en el año y el 5% más de tres veces en el año

Tabla 19.- Del total de los encuestados, se observa que las empresas restauranteras capacita a su personal teniendo en cuenta el área que tiene mayor incidencia o está en mayor contacto directo con los clientes es así que en

el área de administración y/o cocina representa un 10%, el área de administración y /o atención al público representa un 25% y el área de cocina y/o atención al público en un 65%.

Tabla 20.- Del total de los encuestados se observa, que la capacitación como herramienta de gestión juega un papel muy importante en este sector, dar una buena atención y satisfacción permitirá fidelizar al cliente y es así que el 75% considera la capacitación como una buena inversión, mientras que un 25% opina lo contrario.

Tabla 21.- El total de los encuestados se observa que el 90% considera que la capacitación tiene un impacto positivo en los resultados de gestión y un 10% considera lo contrario, esto refleja que la capacitación juega un rol muy importante en la operatividad de un negocio, dado que permite ser más competitivos afianzando las habilidades y destrezas de cada trabajador, lo cual se va a ver reflejado en la calidad del servicio y satisfacción al cliente lo cual tiene una incidencia positiva en los resultados de gestión de la empresa.

V. Conclusiones

1. El 50 % de los encuestados, rubro restaurantes; decidió iniciar su negocio con capital propio, lo que indica que muchas personas tienen la capacidad de autofinanciamiento para emprender un negocio a través del ahorro (tabla 5).
El 45% autofinancia las necesidades de capital operativo, lo que indica que siempre se busca reducir el costo del dinero y solo se recurre al crédito financiero cuando es necesario, siendo el sector bancario la segunda fuente de financiamiento con 35% (tabla 7).
2. El 40 % destinó el financiamiento al mejoramiento del local, pues dar siempre una mejor comodidad y seguridad al cliente y tener un ambiente agradable siempre será recomendado y atraerá nuevos clientes (tabla 9).
El 85% tiene un fácil acceso al sistema financiero, debido a su permanencia en el mercado, por ser un sector rentable y además de ser sujetos de crédito (tabla 10).
3. El 75% consideran que el financiamiento tiene un impacto positivo en sus resultados de gestión ya que les permite tener liquidez cuando estos los requieran y les sirve como apalancamiento para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo (tabla12).
4. El 75% de los empresarios recibió capacitación previa sobre el manejo del crédito, lo cual es muy importante saber en qué se va a invertir y como se va recuperar el mismo (tabla 13).
El 95 % de los empresarios invierte en la capacitación de su personal, por lo que les permite ser más competitivos al ofrecer un servicio de calidad y una mejor atención al cliente (tabla 17).
El 90% considera que la capacitación incide positivamente en los resultados de gestión de su empresa, ya que esto les permite tener un mejor desempeño en sus funciones (tabla 21).

Referencias Bibliográficas

BCR (2015), “*Radiografía del costo del crédito en el Perú*”. Disponible en: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2015/documento-de-trabajo-01-2015.pdf>

CEPAL (2010), en su informe: “*el financiamiento a las pymes para América Latina*”. Disponible en http://www.cepal.org/ddpe/publicaciones/xml/0/45220/financiamiento_a_pymes.pdf

CORNEJO CALDAS, Claudia Patrizia (2013), “*plan de marketing basado en estrategias competitivas para la implementación de un restaurante de comida japonesa y nikkei en la ciudad de Chiclayo*”. Disponible en: https://www.google.com.pe/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=TL_Cornejo_Caldas_Claudia_Patrizia.pdf

CALEL LÓPEZ, Alba Elubia (2014), tesis “*Diagnóstico para reducir tiempos muertos en un restaurante, propuesta de un programa de capacitación y desarrollo del personal en énfasis en la administración del tiempo para el alcance de metas*”. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Calel-Alba.pdf>

DÍAZ DE IPARRAGUIRRE, Ana Mercedes (2009) “*La Gestión compartida Universidad-Empresa en la formación del Capital Humano. Su relación con la competitividad y el desarrollo sostenible*”. Disponible en: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2009/amdi/index.htm>

FINANCIAMIENTO.COM.MX (2015) revista digital: “*Definición de financiamiento*”. Disponible en: <http://www.financiamiento.com.mx/wp/?p=11>

GUTIÉRREZ REYNA, José Alfredo (2011), revista digital: “*Teoría X y teoría Y de Mcgregor*”. Disponible en: <http://www.gerencie.com/teoria-x-y-teoria-y-de-mcgregor.html>

GALVÁN, Bárbara (2011), revista digital: “tipos de capacitación”. Disponible en: <http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/tipos-de-capacitacion.html>

MANTILLA GUTIÉRREZ, Juan André (2014) “Impacto de la Capacitación en el Servicio al Cliente en Restaurantes de Comida Rápida en el Norte de Quito”. Disponible en: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3652/1/112142.pdf>

NOGUERA, Carlos (2008), “Financiamiento de la Banca Universal a las pequeñas y medianas empresas del Municipio Lagunillas, Venezuela: Tesis de Magister Scientiarum en Gerencia de Empresas-Universidad de Zulia, Venezuela”. Disponible: http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/115/TDE-2014-02-05T14:20:32Z-4499/Publico/noguera_carlos.pdf

OCDE Y CEPAL (2013), en su informe: “Perspectivas económicas de América Latina 2013”. Disponible en: http://www.keepeek.com/Digital-AssetManagement/ocd/development/perspectivas-economicas-de-america-latina-2013_leo-2013-es#page95

PEREZ ÁVILA, José Edilberto (2012), revista digital: “la capacitación: su papel en la formación de competencias de los cuadros de los consejos de administración municipal”. Disponible en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/jepa.html>

RENGIFO SILVA, Jefferson (2011), en su tesis: “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y Pequeñas empresas del sector comercio-rubro artesanía shipibo-Conibo del distrito de Callería-Provincia de Coronel Portillo, periodo 2009-2010”. Disponible en <http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2012/01/03/000180/00018020130821115047.pdf>

ROMERO REYES, Karen Stephani (2010) en su Tesis: “la capacitación y la motivación como herramientas para conseguir una ventaja competitiva”. Disponible en: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/28840/1/Romero%20Reyes.pdf>

SEBASTIAN RAMIREZ, Maximiliano (2011), “Asimetrías Informativas entre los Bancos Comerciales y las Empresas PyMEs en La Plata y localidades vecinas”.

Disponible

en:http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/3425/Documento_completo.pdf?sequence=1

TELLO CORREA, Lesly Neydi (2014), *“financiamiento del capital de trabajo para contribuir al crecimiento y desarrollo de la micro y pequeña empresas comerciales en el distrito de Pacasmayo”*. Disponible en: http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/760/tello_lesly.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario

(APLICADO A RESTAURANTES, HOTELES Y AGENCIAS DE VIAJE)

Dirigido a Gerentes, propietarios y/o representantes legales de las Mype

Señor empresario: Agradeceré su participación respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, totalmente anónimo y con fines netamente académicos, el cual permitirá realizar mi Tesis titulada: **INCIDENCIA DEL FINANCIAMIENTO Y LA CAPACTACIÓN EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE PIURA EN EL AÑO 2014.**

Encuestador (a): Jorge Santos Villegas **Fecha:** Julio del 2015

Instrucciones:

Sírvase a marcar con una "X" la opción que usted considere la correcta.

I. DATOS GENERALES:

1. Edad del representante legal de la empresa:

- a) 25 – 40 años b) 41 a 60 años c) Mayor a 60 años

2. Sexo del representante legal de la empresa:

- a) Masculino b) Femenino

3. Grado de instrucción del representante legal de la empresa:

- a) Primaria b) Secundaria

c) Superior Técnica

d) Superior Universitaria

4.- ¿cuántos años tiene en la actividad empresarial?

a) De uno a dos años

b) De tres a cinco años

c) De seis a diez años

d) De 10 a más años

II. DEL FINANCIAMIENTO

5. ¿El financiamiento con el que inicio su negocio fue?

a) Propio b) bancos d) otros

6. ¿Cuánto fue el monto del crédito financiero que obtuvo en los dos últimos años?

a) De S/. 1,000 – 5,000 b) De S/. 6,000 – 10,000 c) De S/. 11,000 a 20,000

d) De S/. 21,000 a más

7. ¿Cómo acostumbra satisfacer las necesidades de capital para la empresa?

a) Con Recursos propios ()

b) De entidades financieras ()

c) Del sector informal ()

e) Otros ()

8. ¿Cuántas veces al año solicitó un crédito financiero?

a) Una vez b) Dos veces c) más de dos veces

9. ¿En qué fue invertido el crédito financiero que Ud. obtuvo?

a) Capital de trabajo b) Mejoramiento del local c) Activos fijos

d) Programa de Capacitación e) Otros.- Especificar:

10. ¿Se le es fácil acceder a un crédito del sistema financiero?

- a) Si b) No

11. ¿El préstamo que obtuvo fue? :

- a) A sola firma b) hipotecario c) otros

12. ¿Considera que el financiamiento tiene un impacto positivo en los resultados de gestión de su empresa?

- a) Si... b) No...

III. DE LA CAPACITACIÓN:

13. ¿Recibió Ud. capacitación previa para la administración del crédito?

- a) Si b) No

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

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

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

- a) Inversión del crédito financiero
b) Manejo empresarial
c) Administración del capital humano
d) Marketing
e) Otro: Especificar:

ANEXO 2

CRONOGRAMA GANTT

I.- ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	Meses			
	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Presentación del Proyecto de Tesis	X			
Recolección de información		X	X	
Elaboración del informe de Tesis			X	X
Presentación del Informe de Tesis				X

II.- PRESUPUESTO

BIENES

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio S/.
Dispositivo USB	01	Unidad	35.00
TOTAL S/.			35.00

SERVICIOS

Detalle	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	
			Unitario	Total
Internet	100	Horas	1.50	150.00
Movilidad	20	Pasajes	15.00	300.00
Taller de tesis	1		1,700.00	1,700.00
TOTAL S/.			2,150.00	

III.- RESUMEN DEL PRESUPUESTO

RUBRO	IMPORTE
Bienes	35.00
Servicios	2,150.00
TOTAL S/.	2,185.00

IV. FINANCIAMIENTO

Totalmente Autofinanciado por el alumno investigador.