

---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y  
CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO PIZZERÍA DEL  
DISTRITO DE PIURA, PERÍODO 2012**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**DANIELA DEL ROSARIO MERINO FARRO**

**ASESORA:**

**MG. MERCEDES RENEE PALACIOS DE BRICEÑO**

**PIURA – PERÚ**

**2015**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y  
CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO PIZZERÍA DEL  
DISTRITO DE PIURA, PERÍODO 2012**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

**DANIELA DEL ROSARIO MERINO FARRO**

**ASESORA:**

**MG. MERCEDES RENEE PALACIOS DE BRICEÑO**

**PIURA – PERÚ**

**2015**

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

MG. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS  
PRESIDENTE

---

MG. ANITA RIOFRÍO JUÁREZ  
SECRETARIA

---

MG. VÍCTOR HELIO PATIÑO NIÑO  
MIEMBRO

---

MG. MERCEDES R. PALACIOS DE BRICEÑO  
ASESORA

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Católica los Ángeles  
de Chimbote.

A los micro empresarios por haberme  
apoyado y facilitado toda la información  
posible y requerida para esta tesis.

## DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por haberme dado la oportunidad y la dicha de la vida y así poder lograr mis objetivos y metas.

A mis padres por haberme apoyado, inculcando valores y hacerme una persona de bien.

Y por último a nuestra asesora por haberme brindado todo el conocimiento necesario.

## **RESUMEN**

La presente investigación titulada: caracterización del financiamiento y capacitación de las MYPE rubro pizzería del distrito de Piura, periodo 2012, estableció como objetivo general determinar qué características tiene el financiamiento y capacitación de las MYPE rubro pizzería del distrito de Piura, periodo 2012. Se empleó la metodología descriptiva, cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Con respecto a: el financiamiento mejoró la calidad de servicio y ayudo a incrementar su rendimiento, se encontró que el 100% de acuerdo al tipo de Financiamiento que los propietarios eligieron sí lograron mejorar la calidad de servicio y por consecuente obtuvieron más ingresos. Con respecto a la capacitación: sí consideraban importante la capacitación para su entorno laboral, se encontró que el 95% de las MYPE, utilizan la capacitación como parte fundamental para el logro de sus objetivos y desenvolvimiento de sus trabajadores por lo que se concluye que existe relación directa entre el financiamiento y la capacitación de las MYPE.

### **Palabras clave:**

Financiamiento, MYPE, capacitación

## **ABSTRACT**

This research entitled: characterization of funding and training of MSE it heading pizzeria district of Piura, period 2012, established as a general objective to determine what features it has the funding and training of MSE category pizzeria district of Piura, period 2012. Employed descriptive methodology, quantitative, non experimental cross-sectional design. Regarding: financing improved quality of service and help increase performance, it was found that 100% according to the type of financing that the owners chose did manage to improve the quality of service and consistently received more income. With regard to training: yes considered important training in their workplace, found that 95% of MSE, using training as fundamental to the achievement of its objectives and development of its employees part so it is concluded that there direct relationship between funding and training of MSE.

### **Keywords:**

**Funding, MSE, training**

# CONTENIDO

<b>FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....</b>	<b>.....</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>.....</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>.....</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>xi</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS.....</b>	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Antecedentes.....</b>	<b>15</b>
2.1.1 Financiamiento.....	15
2.1.2 Capacitación.....	20
<b>2.2 Marco teórico.....</b>	<b>22</b>
2.2.1 Financiamiento.....	22
2.2.1.1 Dimensión sobre la definición conceptual de la variable Financiamiento.....	23
2.2.1.2 Teoría del Financiamiento.....	23
2.2.1.3 Financiamiento de las empresas.....	25
2.2.1.4 Fuentes del Financiamiento.....	25
2.2.1.5 Fuentes Externas de Financiamiento.....	26



2.2.1.6	Financiamiento a corto plazo.....	27
2.2.1.7	Financiamiento a largo plazo.....	28
2.2.1.8	Financiamiento en las MYPE.....	28
2.2.1.9	Financiamiento Interno.....	30
2.2.20	Financiamiento Externo.....	31
2.2.2	Capacitación.....	32
2.2.2.1	Concepto y evolución de la capacitación.....	32
2.2.2.2	Dimensiones sobre la definición conceptual de la variable Capacitación.....	35
2.2.2.2.1	Gestión.....	35
2.2.2.2.2	Desarrollo.....	38
2.2.2.2.3	Competitividad.....	39
2.2.2.2.4	Planificación.....	41
2.2.2.2.5	Destreza.....	44
2.2.2.3	Teorías de la capacitación.....	44
2.2.2.4	Técnicas de la capacitación.....	45
2.2.2.5	Factores que determinan la capacitación.....	47
2.2.2.6	Capacitación en las MYPE.....	49
2.2.2.7	Beneficios de la capacitación.....	50
2.2.2.8	Beneficios de la capacitación para las organizaciones.....	50
2.2.2.9	Beneficios de la capacitación para los trabajadores..	51

2.2.2.10	Importancia de la capacitación.....	52
<b>2.3</b>	<b>Sistema de Hipótesis.....</b>	<b>53</b>
<b>III.</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>56</b>
3.1	Diseño de la Investigación.....	56
3.2	Población y muestra.....	56
3.3	Técnicas e instrumentos.....	58
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>59</b>
4.1	Resultados.....	59
4.2	Análisis de Resultados.....	65
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>69</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>70</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>75</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operaciones de financiamiento esenciales para la empresa.....	59
Tabla 2: Cumplimiento de objetivos de acuerdo a los recursos externos.....	59
Tabla 3: Mejoramiento de calidad de servicio según el financiamiento.....	59
Tabla 4: Tipos de financiamiento.....	60
Tabla 5: Fuentes de financiamiento.....	60
Tabla 6: Satisfacción al cliente como criterio de los propietarios.....	60
Tabla 7: Capacitación en las MYPE.....	61
Tabla 8: Periodo de tiempo de capacitación en las MYPE.....	61
Tabla 9: Beneficios de la capacitación.....	61
Tabla 10: Importancia de la capacitación.....	62
Tabla 11: Desarrollo de la capacitación.....	62
Tabla 12: Conocimientos impartidos de la capacitación.....	62
Tabla 13: Cursos de importancia en su área laboral.....	63
Tabla 14: Horarios de capacitación.....	63
Tabla 15: Existen días especiales de capacitación.....	63
Tabla 16: Tiempo de contratación al personal.....	64
Tabla 17: Tipos de capacitación.....	64
Tabla 18: Técnicas de capacitación.....	64

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Matriz de operacionalización de la variable 1.....	54
Cuadro 2: Matriz de operacionalización de la variable 2.....	55
Cuadro 3: Matriz de consistencia.....	76-77
Cuadro 4: Libro de código sobre encuesta aplicada a los propietarios.....	78
Cuadro 5: Libro de código sobre encuesta aplicada a los trabajadores.....	79

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada caracterización del financiamiento y capacitación de las MYPE rubro pizzería del distrito de Piura, periodo 2012 pertenece a la línea de investigación de caracterización del financiamiento, la capacitación, competitividad y la rentabilidad de las MYPE y al campo disciplinar promoción de las MYPE.

Tiene como objetivo general determinar qué características tiene el financiamiento y capacitación de las MYPE rubro pizzería del distrito de Piura, periodo 2012 y como objetivos específicos los siguientes: a) Determinar las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPE rubro pizzería del distrito de Piura, periodo 2012. b) Establecer los tipos de financiamiento que utilizan las MYPE rubro pizzería del distrito de Piura, periodo 2012. c) Identificar los tipos de capacitación que utilizan las MYPE rubro pizzería del distrito de Piura, periodo 2012. d) Determinar las técnicas de capacitación que utilizan las MYPE rubro pizzería del distrito de Piura, periodo 2012.

La investigación se justifica porque gracias a ella se conocerán las características de las variables en la población antes mencionadas. Así mismo se podrá implementar estrategias altamente efectivas que permitan un mejor desarrollo de las mimas. La metodología que se emplearía será descriptiva, cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal.

Una de las principales actividades económicas de las MYPE en el Perú es el comercio, pero muchas de estas empresas no cuentan con una administración adecuada,

ni con la formalización de la misma, la cual conlleva a no tener un crecimiento constante. Además porque hoy en día están apareciendo nuevas empresas competitivas que hace que estas MYPE hagan frente a diversos factores y así, estas puedan ofrecer un mejor servicio. Motivos por los cuales se realizó esta investigación ya que se busca conocer a profundidad de las causas y la caracterización de las mismas.

En la actualidad, han surgido nuevas formas de hacer negocios en el mundo, forzadas quizás por un proceso de globalización, especie de filosofía, que se impone en todo el mundo, que exige en los actuales momentos un cambio de mentalidad centrada en la micro inversión y la formación de capitales individuales de trabajo, también conocidas como MYPE (Monterrosa Arrieta, 2010)

Las MYPE, han venido experimentando un moderado pero sostenido crecimiento y aumento de su participación en el mercado, presentando una gran variedad de productos y servicios que se encuentran en la demanda insatisfecha del mercado (Gonzales, 2003).

Sin lugar a dudas, las Micro y Pequeñas Empresas – MYPE se han constituido en el estrato empresarial más importante del país, no sólo porque representa el 98% del universo empresarial del país (más de 2.5 millones de MYPE), sino porque además en los últimos 5 años han crecido en más del 30%, lo cual en términos de cantidad de empresas es bastante significativo. Se debe tener en cuenta que aproximadamente el 75% de las MYPE son informales y su presencia se encuentra en todos los sectores productivos, y si bien representan el 60% de las empresas exportadoras sólo tiene el 7% del valor de las exportaciones no tradicionales (Fernández Davila, 2012).

Por otra parte, una de las principales características de las MYPE, es que tienen una gran capacidad de generar riqueza y por ende, puestos de trabajo de manera intensiva. Por ese motivo, las MYPE se han constituido en el sector empresarial más importante, en los que a generación de empleos se refiere, aportando aproximadamente el 88% de los empleos del sector empresarial y generando 7.2 millones de puestos de trabajo.

En América Latina hay algunas experiencias interesantes sobre políticas que nacen de los gobiernos a favor de las MYPE. Por ejemplo, en México el gobierno desde el 2001 a la fecha ha invertido 800 millones de dólares en fortalecer programas a favor de las MYPE. Por otro lado, en Argentina el fondo nacional para la creación y consolidación de micro emprendimientos, se encarga de que organizaciones sociales brinden capacitación, asistencia técnica y aprobación de proyectos de quienes quieran financiamiento para sus empresas. Otra oferta es la del Centro de Apoyo a la Microempresa (CAM) que ofrecen en Buenos Aires asistencia técnica y capacitación, pero quizás más relevante es el programa financiero: “Créditos a tasa cero” que se otorgan a nuevos y pequeños emprendimientos” (Hilario, 2007).

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

Así mismo, la falta de capital, dificultad en el acceso al crédito, limitadas posibilidades de capacitación, mínimo acceso a la información, restricciones de mercado, entre otros; con todas estas características y trabas a las mismas, las MYPE se han convertido en negocios de subsistencia sin capacidad de acumulación de riqueza, por tener equipos de trabajos simples y por compartir el propietario el desarrollo del trabajo con los subordinados. Por el bajo nivel de acondicionamiento tecnológico, dichos establecimientos sólo tienen la capacidad para satisfacer una demanda de bienes y servicios en mercados reducidos y de bajo poder adquisitivo, lo cual los coloca en un segmento inferior, con un margen limitado de utilidad para capitalización y crecimiento; lo que implica mantener sus ingresos en niveles de subsistencia (Huayamave Betancourt, 2012).

Para que una MYPE se pueda financiar mediante deudas debe tener la supervisión necesaria de un contador, pues este le ayudara a determinar la capacidad de liquidez y de pago de la empresa, pues el asunto en el financiamiento es delicado, ya que no es pedir por pedir aunque sea necesario, sino el de ver si la empresa podrá devolver el préstamo y pagar los intereses.

Para que un banco proporcione un financiamiento una de los requisitos son los Estados Financieros, para ello el contador no solo deberá saber formularlos bien sino que tiene la necesidad de interpretarlos pues con la información financiera de la empresa el banco aceptara o no otorgar el préstamo.

La mala práctica contable podría ocasionar que una empresa acceda al préstamo pero al final tenga dificultades para poder enfrentarla, o el desconocimiento también



ocasiona problemas, porque a veces solo se pide el costo del financiamiento, pero nos olvidamos que hay otros pagos que se asumen, como comisiones u otros, para ello el contador y el empresario deberían evaluar el “costo efectivo”, que es lo que realmente será el costo de endeudarse (Diario Gestión, 2008)

La necesidad de crédito y la dificultad para conseguirlo son aún una situación latente para gran número de pequeñas y microempresas. Para aliviar eso, el Banco Mundial (BM) ha desarrollado un esquema de financiamiento, inédito en la región, para las MYPE, con el apoyo de la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE, 2012).

Se trata de un programa de factoring mediante el cual se compran las facturas por cobrar que tiene una gran empresa proveedora que vende a pequeños negocios. De esta manera se le da financiamiento para que el proveedor esté más predispuesto a vender al crédito a un mayor número de MYPE y no comprometa su capital de trabajo (COFIDE, 2012 ).

Por otro lado, no sólo el financiamiento es la variable que incide o tiene relación con la rentabilidad de las MYPE, sino también la capacitación, ya que todo el micro y pequeña empresa debe ser capacitado para enfrentar con mejores posibilidades de éxito los retos de la competitividad y la globalización .

Al empresario de la Micro y Pequeña Empresa le falta una adecuada orientación, tanto para los que recién quieren iniciarse en la actividad empresarial, como para los que ya están en este camino empresarial, pues requieren de información y conocimiento a través de la capacitación, para el mejor manejo de su negocio.

Vizcarra (2009), establece que no solamente el financiamiento es un punto clave para el desarrollo de las MYPE, a esto también se le suma la importancia que tiene la capacitación en el desarrollo de las MYPE, de acuerdo a la vida actual del mundo empresarial el término capacitación está cambiando la forma de trabajo de las empresas, ayudan a mejorar los procesos; por lo tanto, las organizaciones o empresas que la implantan logran ventajas competitivas al adoptarla en sus funciones. La capacitación genera un valor agregado en la gran, mediana, pequeña y micro empresa que lo implante. Asimismo, al empresario de la micro y pequeña empresa le falta una adecuada orientación, tanto para los que recién quieren iniciarse en la actividad empresarial, como para los que ya están en este camino empresarial, pues requieren de información y conocimiento a través de la capacitación, para el manejo de su negocio.

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. La obsolescencia también es una de las razones por la cual las empresas se preocupan por capacitar a sus colaboradores, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia y eficacia. Para las empresas la capacitación debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redunda en beneficios para la empresa (Vizcarra, 2009)

En el Perú aún existe una marcada limitación para conocer con certeza la composición, organización y grado de desarrollo de la MYPE, dada sus características heterogéneas, autogestionaria, cambiante y muchas veces informal, lo que

necesariamente impide saber de manera sostenida en principio su número, su evolución y particularidades. Esta falta de información no brinda señales claras para estructurar soluciones competentes (más aun cuando el aparato estatal no cumple cabalmente sus funciones). Las características de las MYPE son:

- Unidades productivas pequeñas, de propiedad y gestión familiar.
- Flexibles, que se adecuan a las características del entorno.
- Dependientes de actividades intensivas en materias primas y servicios básicos.
- Con bajo costo de mano de obra.
- Escasa división del trabajo.
- Incipiente uso de tecnologías de avanzada y programas de capacitación.
- Dedicadas principalmente a actividades comerciales y deservicio.
- Deficiente estructura empresarial individual.

Recientes estudios (Fernando Villarán, 2000) estiman que las MYPE están ubicadas en las principales ciudades del Perú, siendo Lima (35,8%) Arequipa (7,8%), Junín (6,8%), La Libertad (5,1%) las que concentran el 85,1% de los trabajadores que laboran en zonas urbanas. Por otro lado este estudio permite definir los grandes rubros que atiende la MYPE: Comercio y Servicios (46,5%); agricultura y pesca (44,4%), y manufactura (8,1%).

Actualmente la MYPE se norma bajo la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Ley 28015), La misma que reemplaza a la Ley General de la Pequeña y Microempresa (Ley N° 27268, 27 de mayo del 2000). Adicionalmente se sabe

que la MYPE absorbe el 78% de la Población Económicamente Activa (PEA), de ahí que radica la importancia de fortalecer y dinamizar este sector.

Por otra parte, en la ciudad de Piura donde se desarrollará el estudio, existen varios establecimientos de negocios conocidas como MYPE dedicadas a brindar un servicio , pero sin embargo se desconoce si estas MYPE tienen o no acceso al financiamiento, y si es así, cuánto de interés pagan por el crédito y mediante qué sistema financiero obtuvieron el crédito; tampoco se sabe si las MYPE en estudio reciben o no capacitación, y si es así, qué tipo de capacitación reciben, cuántas veces al año (Catillo Castillo, 2008).

Los propietarios y el personal de las MYPE están siendo influenciados por factores externos e internos, así se analizará el macro y micro ambiente y el ambiente interno. Entre los factores externos la competencia, lo cual ha sido resaltado por los empresarios MYPE como una categoría importante en sus retos para desarrollarse en el mercado y crecer obteniendo mayores ingresos. Gracias a la competencia es que las MYPE se esfuerzan por tratar mejor al cliente, por ofrecer mejores precios, además la posibilidad de mejorar la calidad, en este caso los insumos o ingredientes con los que se preparan las pizzas.

Las MYPE requieren de ciertas cosas para ser realmente competitivas. Si bien es cierto existe un financiamiento adecuado que les permite a muchas competir en el mercado, hay otros factores que aún son lejanos. Uno de ellos, quizá el más importante en los tiempos actuales, es la innovación tecnológica. Las MYPE en el Perú no invierten lo suficiente en este campo porque pueden considerarlo "un gasto innecesario",

conformándose con los equipos que poseen, o porque simplemente no saben cómo invertir en este proceso.

Estas unidades productivas sí desean contar con lo último de la tecnología para ser competitivas y crecer, pero que requieren no solamente de la asesoría ideal sino también de los recursos económicos necesarios para conseguirlo. En ese sentido, señaló, las inversiones deben ser inducidas y canalizadas en su mayor parte por las MYPE. Las MYPE peruanas deben contar con los mecanismos necesarios para que las empresas interesadas por invertir en el Perú hagan alianzas comerciales con ellas y de ese modo, de manera conjunta, impulsar sus proyectos. Así, las empresas inversoras apoyarían a las MYPE en lo que a dotación tecnológica se refiere, mientras que éstas pondrían a disposición de sus socios su experiencia y conocimiento del mercado peruano."(Jorge, 2012).

El acceso a la tecnología, así como la fuerte competencia del mercado, fueron factores también mencionados por los empresarios. Respecto a lo primero, tal acceso es bastante limitado en relación con su giro de negocio o con la gestión administrativa de sus empresas.

La tecnología que en este caso de las MYPE de pizzerías no todas son implementadas y actualizadas ya que hoy en día en este mundo globalizado es necesario estar acorde con ella para brindar un mejor servicio y un producto de calidad a un mejor precio. Además deben hacer uso de ella para poder utilizar publicidad a través de la red para que los pobladores conozcan sus tarifas promociones entre otros.

Los factores político legales, las políticas públicas que deberían implementarse en apoyo a las MYPE podrían llegar a enfatizar aspectos e instrumentos distintos. Sin embargo, alejados de ciertos criterios de rigurosidad metodológica, representantes de las distintas corrientes de pensamiento podrían coincidir fácilmente sobre lo que debería incluir una agenda ideal de política MYPE (SIRLIN)

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

La capacitación es de mucha importancia ya que permite elevar la calidad de los productos y/o servicios, incrementar las ventas, disminuir costos y aumentar la productividad. Además ayuda a desarrollar y reforzar los conocimientos, habilidades y destrezas y contribuir al aumento de la calidad, eficiencia y productividad de una empresa; es así que los expertos en capacitación MYPE identificarán los problemas específicos de la empresa y presentarán soluciones para resolverlos y acompañar a la implementación de las mismas.

En los últimos 20 años el Perú viene experimentando grandes cambios sociales y económicos, que están modificando de forma radical este panorama en el cual se pretende lograr el objetivo de crear empleo. Por un lado el sector de la mediana y gran empresa, para la cual se viene aplicando casi todas las normas laborales, y por otro lado

tenemos a las MYPE formales e informales, para las cuales poco se ha hecho en relación a las herramientas con las cuales hay que dotarlas, para ayudarlas a crear puestos de trabajo y que estas sean sustentables.

Lo paradójico del modelo peruano es que la mayor parte de la Población Económicamente Activa trabaja en puestos de trabajo generados por el sector, para el que nuestra legislación laboral prácticamente no considera como oferentes de trabajo, generando de esta manera una exclusión evidente, a la hora del diseño de políticas públicas, que deberían de actuar sobre la mayor parte del mercado laboral.

La flexibilidad para contratar y despedir es una de las variables que permite a los empresarios tomar decisiones de inversión futura y, por ende, generar expectativas de nuevas oportunidades laborales para las siguientes generaciones, pero no es suficiente para hacerlo sostenible a largo plazo, para ello es imprescindible trabajar sobre los factores que influyen sobre la productividad del factor laboral, y esta solo se podrá incrementar con capacitación constante de esta fuerza laboral y un “pacto” entre los empresarios y trabajadores para ir disfrutando de los beneficios del crecimiento.

En el “caso peruano” la legislación laboral que se viene deberá reconocer el gran poder generador de trabajo, que tienen nuestras MYPE, si es que queremos avanzar en nuestro desarrollo con inclusión. (PALAO CASTAÑEDA, 2008)

Entre las Factores económicos y como variable independiente se tiene al financiamiento siendo necesario para el funcionamiento de las MYPE el recurso económico y a pesar de existir varias fuentes de financiamiento: Bancos, Cajas de Ahorro y Crédito, Cooperativas, e incluso ONG; las tasas de interés son altas, y la

rentabilidad de la MYPE es más baja que el pago de intereses a los bancos, se encontraron dos factores: A mayor accesibilidad (corto periodo de gestión de crédito) al crédito, mayor tasas de interés y mayor exigencias de garantías.

La Ley N° 30056 considera que las micro y pequeñas empresas se podrán constituir en 72 horas, permitiendo su formalización y constitución. Por otro lado, el Estado debe reservar el 40% de sus compras a favor de las MYPE. Asimismo, los propietarios, trabajadores y familiares de las microempresas accederán al Sistema Integral de Salud (SIS) familiar aportando sólo el 50% de la afiliación, y el Estado apoyará con la diferencia.

La mencionada norma también permitirá que las MYPE sean exoneradas de aportar la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS), gratificaciones, asignación familiar, participación en las utilidades y póliza de seguro de vida (Régimen Laboral Especial). Para la pequeña empresa se reconoce el pago del 50% de la CTS al año, hasta un máximo de tres remuneraciones; así como el pago del 50% de las gratificaciones de julio y diciembre. También permite a las pequeñas empresas depreciar el monto de las adquisiciones de bienes, muebles, maquinarias y equipos nuevos en el plazo de tres años, reduciendo el monto a pagar por Impuesto a la Renta. En cuanto al nuevo Régimen Especial de Renta (RER), las MYPE acogidas solo pagarán el 1.5% de sus ingresos al mes como Impuesto a la Renta, mientras que antes pagaban 2.5%.

Las MYPE tienen un impacto singular en la economía: contribuyen con el 42% del PBI, ocupan aproximadamente el 60% de la PEA; en nuestra región Piura también tienen un dinamismo propio. El apoyo que se les pueda proporcionar es relevante.



Conocer los retos que afrontan, para mejorar su productividad y competitividad, darán una perspectiva para saber en qué se deben enfocar las políticas e iniciativas.

Las MYPE constituyen aproximadamente el 65% de las empresa exportadoras sin embargo representan solo el 2% del valor en exportación, mientras que la mediana y grande empresa que constituyen el 35% de las empresas exportadoras generan el 98% del valor de exportación. Así también las MYPE demandan cerca del 88% de la fuerza laboral, sin embargo su contribución a la producción es del 42%, en cambio la mediana y grande ocupando el 12 % de la fuerza laboral contribuye con el 58% de la producción. (William, 2012).

Con respecto a los factores socio culturales se puede apreciar a una población Piurana consumidora de comida rápida por lo tanto hacen uso ya sea por preferencia o el tiempo de espera de acceder a disfrutar de una pizza, más aun que hoy en día con la llegada de nuevas empresas a Piura se ha puesto este sector más competente con el fin de reclutar clientes y fidelizar con estas compañías para otorgar un producto de calidad y a precios y promociones muy accesible.

La razón de estudio de esta investigación, es generada por las diferentes problemáticas que atraviesan hoy en día las MYPE en el Perú. Es por ello que el empresario de hoy debe tener interés de una permanente actualización en las técnicas y métodos de gestión empresarial, pero la realidad es otra debido a que existe desconocimiento de las técnicas y ventajas para obtener beneficios rentables, por la falta de capacitación y formación empresarial por parte de quienes dirigen estos negocios.

Teniendo en cuenta que las MYPE para gestionar su financiamiento, atraviesan una serie de procesos que mayormente se ven estancados, porque las entidades financieras o cajas exigen otro tipo de documentación necesaria para el financiamiento, ya que estas no presentan los requisitos necesarios. Y por último, este trabajo de investigación, permitirá que otros estudios, que estén relacionados al mismo contexto, o a las mismas variables, puedan tener una base para guiar el desarrollo de su investigación. Para la metodología empleada en este trabajo de investigación se ha realizado encuestas a cada microempresario y trabajador, la cual se procesara estadísticamente.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1 ANTECEDENTES**

#### **2.1.1 Financiamiento**

Maza Vilcherrez (2009) realizó una investigación titulada “El destino y efecto del financiamiento a las MYPE del distrito de Piura, a partir de lo cual a podido determinar los efectos que produce el finaciamiento en las MYPE en donde concluyó que el sector de la micro y pequeña juega un rol muy importante en el desarrollo nacional, el mismo que se manifiesta no sólo en la generación de empleo, sino también en la articulación productiva, en la innovación tecnológica, en el proceso de descentralización y en el desarrollo regional.

En la década de los ochenta las ONGs y las CMACs eran las principales instituciones de apoyo financiero a las PYME, luego en la década de los noventa, aparecen otras instituciones de micro financiamiento como: las CRACs, las EDPYME, Mibanco entre otros, además de la incursión de los bancos comerciales: interbank y crédito, que si bien es cierto han permitido que un número mayor de PYME accedan al financiamiento, el apoyo de estas entidades no cubren ni el 50 por ciento de las pequeñas y microempresas que solicitan apoyo financiero. De la encuesta las instituciones financieras se centran en el apoyo del sector comercio, por su alta rotación de capital de trabajo. Manufactura es el segundo beneficiario de las instituciones financieras, también pro la rotación del capital de trabajo, debido a que la mayoría de empresas industriales produce bienes de consumo final.

En general los crédito otorgados a las PYME del distrito de Piura, les permitió incrementar el nivel de producción, más no el nivel de inversión, ni generar nuevos puestos de trabajo.

En la investigación que realizó Vega Paredes (2011) titulada “Análisis del financiamiento para las MYPE en la región Piura”, donde determino la situación de las MYPE en la región, determinando las fuentes de financiamiento para el micro y pequeña empresa concluyendo: en la Región Piura, participan instituciones bancarias y no bancarias que otorgan crédito a las micro y pequeñas empresas, constituyendo un sector dinámico y competitivo, lo que ocasiona beneficios a los usuarios puesto que, la tasa de interés ofrecida declina y los servicios financieros se van adecuando de mejor forma a las características y necesidades de los empresarios de la MYPE. Las CMAC's (Cajas Municipales de Ahorro y Crédito) se han constituido en las principales Instituciones Financieras de Provincias superando a los principales bancos nacionales, debido a que han aprendido a convivir con la informalidad y han crecido con sus clientes. Los excelentes resultados económicos obtenidos por las Cajas Municipales y el crecimiento de una nueva generación de prósperos comerciantes informales de diferentes niveles ha despertado el interés de los Bancos y ha iniciado una saludable competencia entre la Banca y las Cajas Municipales. Esta competencia da un ambiente propicio para promover el crecimiento de los negocios en la industria, servicios, transporte, etc. siempre y cuando sea atractivo la formalidad y el financiamiento.

Vargas Pacheco (2005), realizó una investigación titulada: “El financiamiento como estrategia de desarrollo para la mediana empresa en Lima metropolitana”, y

concluye que: uno de los principales problemas que enfrenta la mediana empresa es el financiamiento el mismo que restringe su crecimiento y desarrollo en mayor magnitud. Las instituciones financieras pueden solucionar estas demandas, aplicando mejores políticas crediticias, considerando la importancia que tiene este sector.

La mediana empresa tiene un papel importante en el desarrollo de la economía peruana, siendo uno de los estratos empresariales más representativos del país, caracterizándose por ser generadora de un 20% del empleo y por su contribución al PBI.

Dada la limitación al acceso de financiamiento, las medianas empresas tienden a financiarse con fondos propios, a través de la reinversión de utilidades y aportes de los socios, lo cual restringe su crecimiento.

Tantas Acuña (2010), realizó una investigación titulada “Las características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector comercio – rubro distribuidoras de útiles de oficina del distrito de Chimbote, periodo 2008 – 2009”, y concluye que: Respecto a los empresarios: De las MYPE encuestadas se establece que los representantes legales son personas adultas ya que sus edades oscilan entre 26 y 60 años. El 57.1% de los representantes legales encuestados son del sexo femenino. El 42.9% de los microempresarios encuestados tiene grado de instrucción superior universitaria, 28.6% tienen grado de instrucción superior no universitaria y el 28.6% grado de instrucción secundaria.

Respecto al Financiamiento: En el año 2008 el 42.86% de los empresarios encuestados recibieron créditos y en el año 2009 nadie recibió crédito. Del 42.86% de los empresarios que recibieron crédito, el 28.57% recibieron montos de créditos entre

3,000 a 10,000 nuevos soles y el 14.29% recibieron montos de créditos por más de 10,000 nuevos soles. El 100% de las MYPE encuestadas recibieron crédito del sistema bancario; siendo el 100% del Banco Continental BBVA. El Banco Continental (sistema bancario) cobra una tasa de interés mensual por los créditos que otorga de 1.5% y 3.5% mensual según el monto solicitado. El 33.3% de los microempresarios encuestados dijeron que invirtieron los créditos recibidos en activos fijos y el 66.7% dijeron que utilizaron los créditos recibidos como capital de trabajo. El 100% de los microempresarios encuestados dijeron que los créditos que obtuvieron sí mejoraron la rentabilidad de sus empresas. El 66.7% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que la rentabilidad de sus empresas se había incrementado en 5% y el 33.3% dijeron que se había incrementado en 15%.

Respecto a la Capacitación: El 100% de los gerentes y/o administradores de las MYPE en estudio, no recibieron ninguna capacitación previa al otorgamiento de los créditos. -El 42.8% de los microempresarios encuestados si recibieron algún tipo de capacitación en los dos últimos años, el 28.6% han recibido una capacitación y el 28.6% han recibido 2 capacitaciones. El 14.3% de los microempresarios encuestados ha recibido capacitación en el curso de manejo empresarial y marketing empresarial respectivamente, y el 71.4% han recibido capacitación en otros cursos no especificados.

Respecto a las MYPE, los empresarios y los trabajadores: El 100% de los microempresarios encuestados se dedican al rubro de distribución de útiles de oficina hace más de 3 años. El 57.1% de las MYPE encuestadas tienen entre 2 a 7 trabajadores y el 42.9% tienen 8 a 15 trabajadores. El 100% de los representantes legales de las

Mypes encuestados dijeron que sus trabajadores si reciben capacitación. El 100% de los representantes legales de las MYPE encuestados dijeron que la capacitación es una inversión. El 100% de los microempresarios encuestados manifestaron que la capacitación a su personal sí fue relevante para la empresa.

Ignacio Filippo (2011) en su trabajo de investigación: “Financiamiento del Desarrollo Económico Diversificación de Instrumentos en Desarrollo” realizado en la Universidad. Buenos Aires – Argentina, considero dentro de las investigaciones que el financiamiento del desarrollo es una línea de investigación que ha dejado de tener interés teórico, puesto que es irrelevante dada la validez actual de las teorías financieras del desarrollo. Y también ha perdido su sentido práctico, porque los países atrasados abandonaron el intento de cerrar la brecha del producto por persona que los separa de los países avanzados. En consecuencia, la respuesta a la pregunta que titula una de las secciones de este capítulo sobre la existencia de una teoría del financiamiento del desarrollo es negativa. Contra esa posición, en esta tesis doctoral se define su necesidad y su pertenencia. La teoría economía actual, aun cuando pretende ser aplicable a los países atrasados, no hace los supuestos correctos y propone hipótesis abstractas (las ventajas comparativas), de donde surgen propuestas de desarrollo poco satisfactorias. Asumiendo asimetrías entre países, la eculización según las “ventajas comparativas” ricardianas es inválida, y junto con la renacida importancia de los costos absolutos en la radicación de la inversión extranjera, se consolida un esquema internacional de incentivos que da como resultado el crecimiento desigual. Frente a esto, es necesario

revitalizar el análisis económico colocando las desigualdades en primer plano. El sistema financiero tiene allí una importancia capital.

### **2.1.2 Capacitación**

Chanduví Vargas (2010) realizó una investigación titulada “Plan de Capacitación para los órganos de dirección, apoyo y línea de gobierno regional Piura: análisis y propuesta 2012” – Piura, se considera dentro de las conclusiones que se ha comprobado las deficiencias que existen en los diversos análisis como son: Organizacional, Recursos Humanos, Operaciones, con la cual se hace necesario diseñar un plan de capacitación para mejorar su eficacia y eficiencias.

El análisis organizacional se halla en promedio de eficacia menos del 40% como por ejemplo, la importancia de los objetivos estratégicos para el personal de los órganos de las sedes central, es solo el 6,06%, mientras la visión es practicada por el 30%, del personal. Lo que respecta a la misión solo el 25% la práctica, mientras los valores puestos en práctica en 30% del personal.

En el análisis de los recursos humanos encontramos una carencia de planificación en las actividades de capacitación provocando la inexistencia de metas claras en dichos procesos otro aspecto dentro de este análisis de sobredimensionamiento de personal en áreas que no demanda tanta complejidad operativa provocando un deterioro de la eficacia. También podemos mencionar que más del 40% del personal posee más de 44 años, convirtiéndose en un factor crítico en la formulación de actividades de capacitación.



Sagastegui Iparraguirre (2010), realizó una investigación titulada “La investigación en la caracterización del financiamiento la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio – rubro pannería del casco urbano de la ciudad de Chimbote, periodo 2008 – 2009. Donde concluyó que: Respecto al financiamiento: Se debe empezar a realizar estudios correlacionales entre financiamiento y rentabilidad empresarial. Así mismo, se deben hacer estudios explicativos para determinar las principales causas del reducido financiamiento que reciben las MYPE de Chimbote y otros ámbitos geográficos del departamento de Ancash. Respecto a la capacitación: Dado que la capacitación de los microempresarios de las MYPE es baja, se deberían programar una serie de charlas para explicar la importancia que tiene la capacitación en el desarrollo de las MYPE. Asimismo, se deberían empezar a realizar estudios correlacionales entre capacitación y rentabilidad empresarial, así como también estudios explicativos para determinar las causas del por qué las MYPE no capacitan a su personal. Respecto a las MYPE, los empresarios y los trabajadores: Se deberían implementar campañas para divulgar la importancia que tiene la capacitación a los trabajadores de las MYPE para su desarrollo, competitividad y rentabilidad. Así mismo se debería a empezar a realizar estudios explicativos para determinar las causas del por qué las MYPE no capacitan a sus trabajadores.

Rutty (2007) realizó una investigación titulada “Evaluación de Impacto en la Capacitación de Recursos Humanos” realizado en la Universidad. Buenos Aires – Argentina, y concluye que los encuestados en qué medida creían que iban a poder aplicar en su tarea lo aprendido en su reinserción en su lugar de trabajo en el INTA.

Respondieron a esta pregunta 32 de los becarios, 23 expresó expectativas altas de aplicación y 9 moderadas. Se preguntó también las razones que apoyaban su afirmación acerca de sus expectativas de aplicación (en pregunta abierta), las respuestas se agruparon en las siguientes categorías.

Hay un vínculo muy estrecho entre su proceso de formación y el trabajo que realiza en el INTA en donde los contenidos son valiosos para el sector. Las nuevas técnicas adquiridas no se usan habitualmente y prometen generar beneficios para el mismo. Cuenta con materiales necesarios y apoyo institucional La mayoría, 17 técnicos, justifica sus altas expectativas de aplicación en razón del estrecho vínculo existente entre su trabajo en el INTA y sus proceso de formación. Los que expresaron expectativas moderadas la fundamentan en problemas de recursos.

## **2.2 Marco teórico**

### **2.2.1 Financiamiento**

Operación mediante la cual una unidad económica, llamada deudor o prestatario, obtiene los activos que requiere a cambio de contraer una deuda con otra llamada acreedor o prestamista, convirtiéndose el prestamista en inversionista.

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 (Rodríguez, 2011).

### **2.2.1.1 Dimensión sobre la definición conceptual de la variable financiamiento**

Operación: ejecución de una acción (RAE, 2007).

### **2.2.1.2 Teoría del Financiamiento**

Desde el punto de vista teórico, el comportamiento de las empresas en materia de financiamiento a dado lugar a diversas explicaciones siendo incluso a veces contradictorios. Durante largo tiempo, la metodología consistió en el apalancamiento basado en las hipótesis fundamentales de Modigliani y Miller (1958). Donde los últimos son los únicos que afirman la ausencia del impacto del financiamiento sobre el valor de la firma, después muchos autores explican teóricamente el caso contrario. La primera explicación está dada por las teorías tradicionales al comienzo de los años 60's, las cuales afirman la existencia de una estructura óptima de capital, que resulta de un arbitraje entre las economías impositivas relacionadas a la deducción de los gastos financieros y a los riesgos de quiebra: en estos aspectos fue donde avanzaron los teóricos al demostrar la existencia de un equilibrio entre costos y las ventajas del endeudamiento. La segunda explicación está fundamentada por la corriente contractual, donde la teoría de los costos de agencia propone los medios específicos para minimizar los costos de adquisición de fondos. Estos tratan de reducir el conflicto de intereses susceptibles de aparecer entre los diferentes actores de la firma a saber: el directivo, el accionario y el acreedor.

Jensen y Meckling (1976) identifican dos tipos de conflictos: el primero de naturaleza interna, concerniente entre los dirigentes y los accionistas y el segundo en lo que respecta a los accionistas y los acreedores. Estas divergencias de intereses son la

base de ciertas ineficiencias en materia de gestión tales como la imperfección de la asignación de recursos de las 4 firmas o el consumo excesivo de los directivos (la tesis del despilfarro de recursos de la empresa que son suntuarios cuando existen flujos de caja libre o excedentes de tesorería). Paralelamente a la teoría de la agencia se desarrolló el fundamento sobre la asimetría de información. Los avances de la teoría de las asimetrías en el entorno del financiamiento de las firmas ofrece una tercera explicación complementaria diferente a las dos anteriores: los recursos de financiamiento son jerárquicos. Dentro del contexto de la asimetría de información, donde los dirigentes respetan el mandato de los accionistas, la mejor selección es el autofinanciamiento. Los que la empresa no se puede beneficiar de esta posibilidad para asegurar el crecimiento, la emisión de una deudas es preferible al aumento de capital. Es así como se presenta la teoría del financiamiento jerárquico o pecking order theory (POT) desarrollada por Myers y Majluf (1984). Esta es aparentemente en relación a las teorías tradicionales, muy innovadoras y más próximas a la realidad. Dicha teoría ha sido muy controvertida. Pero es en si la POT la teoría más simple o la más acertada con la realidad. Algunos elementos pueden ayudar a responder tal cuestionamiento y es hallar una explicación a través de la teoría de juegos. J. Von Neumann y Oskar Morgenstern (1944), pusieron en contexto un análisis del comportamiento de los agentes económicos como un juego de suma cero. Esto ofrece un método de resolver por un juego de dos agentes generalizándose a varios agentes J.Nash (1950) y en definitiva el equilibrio de Nash como una solución de juegos donde cada uno de los jugadores maximiza su ganancia teniendo en cuenta la selección de los otros agentes (Sarmiento R, 2011).

### **2.2.1.3 Financiamiento de las empresas**

Las empresas necesitan financiamiento para llevar a cabo sus estrategias de operación, inversión y financiamiento, dichas estrategias permiten abrir más mercados en otros lugares geográficos, aumentar la producción, construir o adquirir nuevas plantas, hacer alguna otra inversión que la empresa vea benéfica para sí misma operar o aprovechar alguna oportunidad que presente el mercado.

### **2.2.1.4 Fuentes del Financiamiento**

Según Aristizabal López (2006) las fuentes de financiación son todos aquellos mecanismos que permiten a una empresa contar con los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de sus objetivos de creación, desarrollo, posicionamiento y consolidación empresarial. Es necesario que se recurra al crédito en la medida ideal, es decir que sea el estrictamente necesario, porque un exceso en el monto puede generar dinero ocioso, y si es escaso, no alcanzará para lograr el objetivo de rentabilidad del proyecto. En el mundo empresarial, hay varios tipos de capital financiero al que pueden acceder acudir una empresa: la deuda, al aporte de los socios o a los recursos que la empresa genera, estos son los siguientes:

- **Ahorros personales:** la mayoría de los negocios, la principal fuente de capital, proviene de ahorros y otras formas de recursos personales.
- **Amigos y parientes** que pueden prestarnos capital sin intereses o a tasas muy bajas: las fuentes privadas como los amigos y la familia, son otra opción de conseguir dinero, éste se presta sin intereses o a una tasa de interés baja, lo cual es muy benéfico para iniciar las operaciones.

- **Bancos y uniones de crédito:** las Uniones de Crédito son Instituciones Financieras reguladas organizadas como sociedades anónimas, que se encuentran bajo la supervisión y vigilancia de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), y están constituidas con el propósito de ofrecer acceso al financiamiento a sus socios.
- **Empresas de capital de inversión:** estas empresas prestan ayuda a las compañías que se encuentran en expansión y/o crecimiento, a cambio de acciones o interés parcial en el negocio.

#### **2.2.1.5 Fuentes externas de financiamiento**

Según el Banco Multisectorial de Inversiones (2006), las deudas de una empresa son una fuente de financiamiento que permite adquirir bienes de capital, inventarios, pago de nóminas, entre otros. Sin embargo, dicho financiamiento debe ser analizado cuidadosamente, pues compromete los recursos de la empresa a corto y a largo plazo, según sea el caso; y se obtiene generalmente de las siguientes fuentes:

- **Proveedores (crédito comercial):** los proveedores son los que suministran el capital de trabajo a un negocio o empresa. Esta es una fuente de financiamiento, porque las compras realizadas son otorgadas en su mayoría al crédito. Así, dan oportunidad de pagar posteriormente dicha obligación.
- **Bancos comerciales:** las instituciones bancarias son, en su mayoría, la primera opción donde acudirá el empresario, según la necesidad que tenga. Sin embargo, al adquirir una deuda con un banco, el propietario deberá ser más cuidadoso en su manejo: puede poner en riesgo los activos de su empresa.

- **Factoraje financiero:** es un mecanismo de financiamiento a corto plazo mediante el cual una empresa comercial, industrial, de servicios o persona física, con actividad empresarial, promueve su crecimiento a partir de la venta de sus cuentas vigentes por cobrar, a una empresa de factoraje. Esta última actúa como intermediario a cambio de una comisión.
- **Instituciones Financieras No Bancarias (IFNB):** las IFNB funcionan como intermediarios financieros. Pueden captar depósitos del público y colocar créditos al sector de la micro, pequeña y mediana empresa por medio de las cooperativas, federaciones, cajas de crédito y sociedades de ahorro.

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

- **Créditos comerciales:** 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.
- **Créditos bancarios:** es un tipo de financiamiento a corto plazo que las empresas obtienen por medio de los bancos con los cuales establecen relaciones funcionales.
- **Pagaré:** es un instrumento negociable, es una incondicional por escrito, dirigida de una persona a otra, firmada por el formulante del pagaré, en donde se compromete a pagar a su presentación, en una fecha fija o tiempo futuro determinable, cierta cantidad de dinero junto con los intereses a una tasa especificada a la orden y al portador.

- **Línea de crédito:** significa dinero siempre disponible en el banco, pero durante un período convenido de antemano (López Bautista, 2007).

#### **2.2.1.7 Financiamiento a largo plazo**

- **Hipotecas:** es cuando una propiedad del deudor pasa a manos del prestamista (acreedor) a fin de garantizar el pago del préstamo.
- **Acciones:** es la participación patrimonial o de capital de un accionista, dentro de la organización a la que pertenece.
- **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.
- **Arrendamiento financiero:** Contrato que se negocia entre el propietario de los bienes ( acreedor) y la empresa (arrendatario), a la cual se le permite el uso de esos bienes durante un período determinado y mediante el pago de una renta específica, las estipulaciones pueden variar según sea la situación y las necesidades de cada una de las partes (López Bautista, 2007).

#### **2.2.1.8 Financiamiento en las MYPE**

Campillo (2003), la provisión de financiamiento eficiente y afectivo ha sido reconocida como un factor clave para asegurar que aquellas empresas con potencial de crecimiento puedan expandirse y ser más competitivas. Las dificultades de acceso al crédito no se refieren simplemente al hecho de que no se puedan obtener fondos a través del sistema financiero; de hecho cabía esperar



que si esto no se soluciona, no todos los proyectos serían automáticamente financiados. Las dificultades ocurren en situaciones en las cuáles un proyecto que es viable y rentable no es llevado a cabo (o es restringido) porque la empresa no obtiene fondos del mercado. Como se ha visto anteriormente, las MYPE, necesitan de capital en efectivo para hacer frente a los distintos gastos de inversión y de operaciones. Es importante asesorarlas para que sepan escoger la mejor fuente de financiación.

Generalmente, dentro de las MYPE existe un segmento que, por sus condiciones de informalidad, no tiene acceso a las fuentes formales de crédito. Esto por no tener las garantías suficientes lo cual las obliga a recurrir a fuentes informales que, en algunos casos, cobran tasas de interés muy altas que les impiden salir adelante.

En América Central, 480.000 microempresas, Es decir el 80% del total, son atendidas con servicios financieros, esencialmente crédito; alrededor de 90.000 (15%) recibe alguna forma de capacitación y otras 30.000 (5%) cuentan con algún tipo de asistencia técnica. El segmento atendido Es el de la microempresa y no los auto empleados, que representan la mayoría. El 75% de las organizaciones que brindan crédito a la microempresa, aparecieron en esta década. De éstas, el 60% administra pequeños programas de crédito con una atención del 15% de la cartera, mientras que un 20% atiende a más del 60% de la cartera. Los saldos unitarios promedio oscilan entre US\$ 200 y 800, con plazos promedios de 13 meses. Los autos empleados y las microempresas pagan las

tasas más altas. La tasa efectiva promedio cobrada se ubica en 1.42 sobre la tasa comercial de cada país, y en algunos países esta tasa puede llegar a ser el doble de la comercial. Sólo el 10% de la cartera se encuentra colocada con tasas equivalentes a 1 o menores que la tasa comercial (Campillo, 2003).

#### **2.2.1.9. Financiamiento Interno**

Es un importe de los empréstitos que se obtengan en efectivo o en especie de acreedores nacionales y que son además, motivo de autorización, sin importar el tipo de moneda en que se documenten (Conta, 2011).

Es cuando una empresa tiene la necesidad de adquirir inyección de capitales para cubrir la necesidad de la empresa (Ingreso de nuevos socios, venta de acciones, valores, fusión de empresas etc.). Financiamiento Interno es también el aporte de los socios, ya sea en efectivo, mercadería y bienes, y está compuesto de la siguiente manera:

- **Desembolsos:** Monto sujeto a una obligación específica de reembolso. Los desembolsos incluyen préstamos, créditos comerciales, bonos, etc., y otros acuerdos que originan obligaciones específicas de reembolso durante un período determinado.
- **Amortizaciones:** Reembolso del principal de los desembolsos recibidos de acuerdo al calendario de vencimientos del contrato, mediante cuotas periódicas generalmente iguales.
- **Deuda Flotante:** Es aquella deuda de corto plazo derivada de obligaciones no crediticias vencidas que han sido devengadas y no pagadas en el periodo que fueron presupuestadas.

- **Atrasos:** Montos del capital o de los intereses adeudados pero aún no pagados en la fecha de corte.
- **Variaciones de Depósitos:** Indica las variaciones del nivel de todos los depósitos de los Gobiernos Regionales y Locales como resultado de todas sus transacciones.

### **2.2.2.0 Financiamiento Externo**

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

Las fuentes externas de financiamiento proporcionan recursos que provienen de personas, empresas o instituciones ajenas a la organización que los recibe. Al recibir recursos externos se está contratando un pasivo el cual genera un costo financiera denominado interés y que tendrá que ser liquidado (el interés y el capital recibido) en los términos del contrato de préstamo que ampara la operación.

Entre las diferencias entre Financiamiento Interno y Financiamiento Externo, tenemos las siguientes:

Cuando se analizan decisiones de estructura de capital, es importante distinguir entre fuentes de fondos internas y externas. El Financiamiento Interno surge de las operaciones de la empresa. Incluye fuentes como utilidades retenidas, salarios devengados o cuentas por pagar. El Financiamiento Externo ocurre siempre que los

administradores de la compañía tienen que obtener fondos de prestamistas o inversionistas externos.

Por lo común, el tiempo de administración es esfuerzo requerido para tomar estas decisiones de Financiamiento Interno y el grado de escrutinio de los gastos planeados son menores que en el Financiamiento Externo. Por lo consiguiente, el Financiamiento Interno sujeta los planes de la compañía más directamente a la disciplina de mercados de capitales que el Financiamiento Externo (Ricaldi Guere, 2013).

## **2.2.2 Capacitación**

### **2.2.2.1 Concepto y evolución de la capacitación**

- La función de la capacitación se presenta como una fase intermedia en la evaluación de una sociedad agrícola.
- El periodo de civilizaciones antiguas, como Egipto y Babilonia, la capacitación era organizada para mantener una cantidad adecuada de artesanos.
- En Roma algunos artesanos eran esclavos, posteriormente se organizaron en el collegia con el propósito de mantener activas las normas de sus artes y oficios.
- En el Siglo XII, con la creación de los gremios artesano, estos supervisaban y aseguraban la destreza y la capacitación de cada uno de los recién integrados, supervisando la calidad las herramientas, los métodos de trabajo y regulando las condiciones de empleos
- Los gremios eran controlados por el maestro artesano, y los recién llegados se integraban después del periodo de capacitación como aprendices, el cual duraba de cinco años a siete años.

- La Revolución Industrial que se produjo en Europa a fines de siglo XVIII provocó grandes cambios en el ámbito comercial y estructuras sociales.
- Las principales características el paso de la capacidad y la energía humana del hombre a la máquina tuvieron enormes consecuencias en la administración.
- La Revolución industrial alteró el método de capacitación ya que personas con poca experiencia podían operar las máquinas.
- La capacitación llega a Estados Unidos durante el siglo XVIII donde se desempeñó un papel menos importante que en Europa.
- En México el desarrollo de la industria dio lugar a la creación de grandes fábricas o regiones donde se concreta la actividad económica.
- México se tiene antecedentes de una estructura aplicada a la capacitación.
- Las empresas grandes y muy grandes dieron gran importancia a la capacitación personal aunque de manera individual, analizaron y diseñaron sus propios subsistemas de capacitación.
- Las empresas medianas optaron por recurrir a enviar a un curso de capacitación a personal preseleccionado de manera no programada.
- En México tenemos una de las legislaciones más avanzadas del mundo, dichas leyes están consignadas en nuestra Constitución Política y en la Ley Federal del Trabajo.
- La ley que rige la obligación de la capacitación, promulgada en 1970, fue incluida en la fracción XV del artículo 132 de las reformas a la Ley Federal del Trabajo.

- Para supervisar el cumplimiento de esta obligación patronal se creó, en el mismo año el departamento de vigilancia de la Capacitación de Trabajadores dependiente de la dirección general de trabajo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)
- El 9 enero del 1978 se adiciona a la fracción XIII del artículo 123 constitucional.
- El 1 de mayo de 1978 se reforma la Ley Federal de Trabajo agregándose el capítulo III bis del título IV de la capacitación y adiestramiento de los trabajadores en donde STPS se dedican a formular leyes secundarias que reglamentan el cumplimiento del decreto. (Villalba, 2014).

Así de llego al concepto actual: “Gestión integrada del desarrollo del personal, funcionarios y colaboradores, para fortalecer su visión crítica, su sentido solidario y de pertenencia, propiciando la competitividad de la empresa, implica la intervención planificada y participativa en el desarrollo de actitudes, valores, destrezas y conocimientos requeridos para el logro de objetivos de la empresa”.

Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Concretamente, la capacitación: busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas.

La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que y deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan (Recursos Humanos y el Empleo, 2011).

Autores que mencionan la Capacitación desde su punto de vista:

Byars y Rue (1986); la capacitación es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización.

Agustín Reyes Ponce (1970); la capacitación consiste es dar al empleado elegido la preparación teórica que requerirá para desempeñar su puesto con toda eficiencia.

Sikilia; la capacitación es el proceso educativo a corto plazo que se utiliza en procedimiento sistemático por medio del cual el personal obtiene aptitudes y conocimientos técnicos para un propósito particular.

Amaro Guzmán; la capacitación es el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destreza y habilidad para aumentar en la ejecución de sus tareas.

### **2.2.2.2 Dimensiones sobre la definición conceptual de la variable capacitación**

**2.2.2.2.1 Gestión:** es dirigir las acciones que constituyan la puesta en marcha concreta de la política general de la empresa, es tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos marcados (Gestipolis, 2003).

**Con respecto a la relación que existe con la capacitación tenemos las siguientes:**

La capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de

manera integrada con el resto de las funciones de este sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones -incluida la capacitación- interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización.

Existe un conjunto de herramientas básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del personal de las organizaciones modernas, las cuales también pueden ser provechosamente utilizadas para la gestión de la capacitación; entre ellas, las principales son:

- Las descripciones y especificaciones de los cargos
- Las especificaciones de los itinerarios de carrera interna
- Los manuales de organización, procedimientos y métodos de trabajo;
- El sistema de evaluación del desempeño
- Los expedientes del personal.

### **Etapas de la Gestión de la capacitación**

- Análisis de las necesidades de capacitación: Esta etapa tiene que ver con la identificación de los problemas de desempeño humano que comprometen la eficiencia de la organización, los cuales son causados por la carencia de competencias de los trabajadores y pueden ser resueltos convenientemente a través de la capacitación. Esto último significa que, frente a estos problemas, la capacitación aparece como la alternativa de solución viable y más conveniente, frente a otras opciones, como el reemplazo o la reubicación del personal. Los problemas del desempeño humano en las organizaciones, pueden manifestarse de



diversas maneras y responder a diferentes causas, lo cual implica que no puede existir un solo método para la detección de necesidades de capacitación.

En una primera aproximación, conviene distinguir entre dos grandes enfoques para el análisis de las necesidades de capacitación en una organización: el enfoque correctivo y el enfoque prospectivo.

- Planificación general de la capacitación: La planificación general de la capacitación en una institución implica: i) seleccionar las acciones de capacitación más apropiadas para atender cada necesidad; ii) evaluar el conjunto de las propuestas de capacitación y seleccionar aquellas que serán incluidas en el Plan General de Capacitación; y, iii) elaborar el Plan y el Presupuesto General de Capacitación. La selección de las acciones de capacitación significa especificar para cada una: los objetivos y contenidos de la capacitación; la modalidad institucional de entrega (capacitación interna o externa); la metodología de enseñanza-aprendizaje (por ejemplo, curso, seminario, taller, capacitación a distancia, instrucción programada, etc.); la duración de la capacitación; el cronograma de ejecución; y, el costo. En el caso de la necesidad de capacitación de grupos, es posible considerar la posibilidad de organizar o contratar acciones de capacitación colectivas.

Este análisis exige un conocimiento cabal tanto de la oferta externa de capacitación como de la factibilidad de organizar acciones de capacitación internas.

- Ejecución y control de las acciones de capacitación: gran parte de las tareas relacionadas con la ejecución y el control de las acciones, recaen en el encargado de capacitación de la empresa o institución. Por lo general, estas tareas incluyen:

- Evaluar los proyectos de capacitación externos.
- Contratar acciones de capacitación externas. En el caso de la contratación de un conjunto de cursos cerrados, para los cuales existe una oferta amplia en el mercado, conviene considerar la posibilidad de convocar a licitaciones.
- Organizar acciones de capacitación internas.
- Informar y orientar a los postulantes a la capacitación.
- Llevar un registro de instituciones de capacitación, incluidos los informes de
- Evaluación de sus servicios.
- Llevar un registro de docentes e instructores independientes, incluidos los informes de evaluación de sus servicios

**2.2.2.2.2 Desarrollo:** crecimiento o mejora de un aspecto físico, intelectual o moral. También se entiende como Explicación y ampliación de una teoría o idea (RAE, 2007).

**Con respecto a la relación que existe con la capacitación tenemos las siguientes:**

Para determinar los objetivos de la capacitación y el desarrollo se debe realizar una buena evaluación de las necesidades de capacitación. A través de esta podremos determinar a qué lugar se quiere llegar y que medios dispongo para alcanzar los objetivos que de ella surjan.

La evaluación de las necesidades de capacitación nos conduce a los Objetivos, es decir, el análisis de dichas evaluaciones nos aportan datos que nos ayudan a direccionar los logros que se quieren conseguir pudiendo también comparar los objetivos fijados con el desempeño individual de cada empleado. De esta comparación, objetivos fijados y desempeño individual surge información indispensable de los participantes y del programa.

**2.2.2.2.3 Competitividad:** es la capacidad de una organización de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno económico (Romo Murillo, 2004).

**Con respecto a la relación que existe con la capacitación tenemos las siguientes:**

Para que las empresas puedan aspirar a tener una alta competitividad y un desempeño eficiente que las introduzca a la

excelencia, deben atenderse las necesidades de desarrollo del elemento más importante: el personal.

La capacitación es un factor estratégico para que las empresas puedan ser competitivas, por lo que es necesario capacitar constantemente a los colaboradores de confianza y a todos los empleados. Es conveniente que sean diseñados y puestos en marcha programas de capacitación basados en una investigación de las necesidades de cada individuo, de la empresa y del mercado.

La determinación de las necesidades de capacitación permite conocer los requerimientos del personal, lo que es de gran utilidad para establecer los objetivos y las acciones del plan de capacitación. Un buen plan de capacitación debe contemplar los conocimientos, las habilidades y las actitudes que una persona debe adquirir, reafirmar y actualizar para desempeñar con mayor eficiencia y eficacia sus funciones.

Es conveniente capacitar al personal que ya labora en la empresa para que pueda ser ascendido a puestos de mejor nivel e, inclusive, para moverlos de un área operativa a una administrativa. La capacitación sirve para que el personal se desarrolle y se forme en puestos ejecutivos medios a través de un proceso paulatino de aprendizaje que permita la comprensión de las actividades propias de un puesto mejor.

La adaptación al nuevo puesto tiene que ser progresiva para que la persona conozca todas sus responsabilidades y pueda manejar bien la autoridad que le confiere el puesto.

Cuando el personal de la empresa logra ocupar mejores puestos y la gente está consciente de que hay posibilidades de crecer dentro de la organización, el esfuerzo que se realiza es mayor, el grupo se identifica y la empresa se fortalece.

Una buena preparación es garantía de progreso económico y social, entre más y mejor capacitado está un individuo, más produce y más recibe.

Existen empresas especializadas en la detección de las necesidades de capacitación lo que permite tener recomendaciones específicas en cada caso en particular. La capacitación es una de las mejores soluciones a los problemas de las empresas y para mejorar la competitividad de un país.

**2.2.2.2.4 Planificación:** la planeación o planificación es el proceso mediante el cual se establecen metas y cursos de acción idóneos para alcanzar dichas metas. Permite obtener el debido conocimiento de la situación interna y externa, y posibilita la acción de una propuesta o plan. (Stoner, James, 1989).

**Entre conceptos de varios autores se enfocara las siguientes definiciones:**

- "Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas" (Stoner, 1996).
- Por su parte, Ackoff asegura que sirve para anticiparse a las acciones que es necesario realizar y la forma en la que se hará, para conseguir que la empresa obtenga los resultados que se espera en el tiempo establecido. (Ackoff, 1987).
- "Es el proceso de seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales" (Terry, 1987).
- "Es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción", (Goodstein, 1998).

**Metodología para el proceso de planificación de la capacitación**

El proceso de planificación estará rectorado por el área de Recursos Humanos y se ejecutará a través de un equipo multidisciplinario, cuyos miembros representen todas las esferas de la entidad, con vistas a garantizar la compatibilidad entre los intereses del sistema. Durante el transcurso del mismo, los consejos de dirección de cada nivel tendrán que:

- Identificar la misión y objetivos de cada nivel organizativo.
- Detectar los problemas fundamentales.

- Orientar, organizar y controlar las acciones para la determinación de las necesidades de aprendizaje (D.N.A.).
- Supervisar y controlar la marcha del proceso.
- Garantizar su retroalimentación, dentro y fuera de la entidad.

La metodología, procedimiento de rigor que se seguirá para llevar a cabo el proceso de capacitación de los recursos humanos, tomará en cuenta los siguientes aspectos:

**a) Determinación de necesidades de aprendizaje (D.N.A.)** : se conoce al estudio que incluye la descripción del puesto de trabajo y/o las competencias laborales para determinar el resultado esperado en el desempeño de los trabajadores; en este estudio también se identifican las necesidades de aprendizaje en el ámbito de áreas, departamentos y de la organización en su conjunto. Para la realización de la D.N.A. se pueden utilizar diferentes métodos (entrevistas, encuestas, observaciones, cuestionarios, inventarios de habilidades, pruebas de desempeño, simulación, tormentas de ideas, conversaciones informales, etcétera), de acuerdo a las particularidades de cada entidad.

**b) Elaboración del plan de capacitación:** el plan es el documento que guía la capacitación de la empresa u organización, donde se definen los recursos, el tiempo y las acciones que se efectuarán en correspondencia con las necesidades detectadas a escala institucional, en las categorías ocupacionales o para los individuos. (Tellería Castellanos, 2005).

**2.2.2.2.5 Destreza:** para conocer su origen etimológico y poder tener un conocimiento mayor de este determinado concepto es preciso tener algunas consideraciones de importancia, la palabra proviene del sufijo “Diestro” y su definición determina cualidad, de acuerdo a lo determinado en latín es “dextra” que es derecha. Es la capacidad para hacer una cosa bien, con facilidad y rapidez (RAE, 2007).

**Con respecto a la relación que existe con la capacitación tenemos las siguientes:**

Las personas que poseen esta destreza saben reconocer sus emociones y por qué las están sintiendo; reconocen cómo sus sentimientos afectan o benefician su desempeño y reconocen sus valores y metas.

La autoconciencia también sirve como barómetro interno, asegurando si el trabajo de la persona encaja con su sistema de valores. Si hay una disonancia, las personas tienden a sentirse mal. Si el trabajo que desempeñan y su sistema de valores están alineados, se sentirán con energía plena y por lo tanto su productividad será elevada.( Espino Gonzales, 2012).

### **2.2.2.3 Teorías de la capacitación**

Se hace necesario en la investigación abordar las teorías que sustentan la



capacitación de los trabajadores para una mejor comprensión, atendiendo a lo planteado por Bulnes (2007):

- Teoría neoclásica: plantea que el propósito del entrenamiento es lograr la eficiencia.
- Teoría conductista: plantea que el propósito es proporcionar a directivos, gerentes y supervisores las técnicas necesarias para dirigir y motivar a los subordinados, a fin de que éstos satisfagan sus necesidades y expectativas.
- Teoría sistemática: el propósito es hacer que los miembros de la organización interioricen sus obligaciones y cumplan voluntariamente sus compromisos.
- Teoría clásica: plantea que el propósito es incrementar los resultados de la organización a través de la planeación.
- Teoría humanista: plantea que el propósito es generar aprendizajes y formas de comportamiento en el individuo para organizar sus esfuerzos e integrarlo en grupos de trabajo.
- Teoría estructuralista: plantea que el propósito es seleccionar los problemas que obstaculizan el desarrollo de los subsistemas de la organización que impiden lograr los objetivos.

#### **2.2.2.4 Técnicas de la capacitación**

Según (MYPE, Artículo 44) después de determinar las necesidades de capacitación y de establecer los objetivos de capacitación de sus empleados, se puede llevar a cabo la capacitación. Entre las principales técnicas son las siguientes:

- **Capacitación en el puesto:** Contempla que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas empresas este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos empleados a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real (Vizacarra Reyna, 2009).

Existen tipos de capacitación en el puesto los más conocidos son:

1. Instrucción directa en el puesto: En la que el trabajador recibe la capacitación en el puesto de parte de un trabajador experimentado o el supervisor mismo.
  2. Rotación de puesto: En la que el empleado pasa de un puesto a otro en periodos programados para conocer las diferentes actividades que se desarrollan en el proceso general, ya sea productivo o administrativo.
- **Conferencias:** Las conferencias o exposiciones constituyen métodos prácticos y fáciles de ejecutar, es una manera rápida y sencilla de proporcionar conocimientos a grupos grandes de personas, se puede acompañar de materiales impresos para facilitar el aprendizaje asimismo se pueden usar proyectores para presentar imágenes, gráficos, fotografías, grabaciones de videos o películas para facilitar el aprendizaje.
  - **Juego de roles:** Se utiliza esta técnica en la capacitación para enseñar técnicas de venta, de entrevista, para dirigirse a grupos, resolver conflictos y lograr

negociaciones o desempeñar cargos de más responsabilidad como jefes o supervisores.

- **Técnicas audiovisuales:** La presentación de información a los empleados mediante técnicas audiovisuales como películas, circuito cerrado de televisión, cintas de audio o de video puede resultar eficaz, en la actualidad estas técnicas se utilizan con mucha frecuencia.
- **Aprendizaje programado:** Es un método sistemático para enseñar habilidades para el puesto, consiste en presentar un conjunto de preguntas o hechos para que el alumno responda luego revisa y compara con las respuestas y retoma a aquellas en las que se ha equivocado, hasta responder correctamente todas.
- **Simulaciones:** Es una técnica en la que los empleados aprenden en el equipo real o en equipos de simulación la ejecución de sus tareas por ejemplo simulación de manejo de máquinas, vehículos, aviones, etc. que utilizaran en su puesto pero en realidad son instrumentos fuera del mismo(Cuevas, 2011).

#### **2.2.2.5 Factores que determinan la capacitación**

Hay factores que afectan el logro de los objetivos de capacitación y desarrollo en cualquier organización:

- **El apoyo de los altos directivos:** el éxito de muchos programas de capacitación y desarrollo dependen de la participación de las personas y de que perciban que es muy importante para su carrera. El discurso de uno o varios directivos al inicio de un curso o jornadas le da un marco institucional

muy importante a la acción. Cuando los directivos no apoyan los programas de capacitación, no participan con su presencia, la gente puede percibir que se trata de una iniciativa aislada del área recursos humanos.

- **Compromiso de los mandos:** es importante el compromiso de los mandos para el éxito de un programa de capacitación y desarrollo. Todos los gerentes deben comprometerse y participar del proceso.
  
- **Adelantos tecnológicos:** la tecnología cada vez influye más en la capacitación y desarrollo. No solo para la comunicación de las acciones, la evaluación de las mismas que cada vez más empresas realizan a través de la Intranet sino para el dictado de cursos.
  
- **La complejidad organizacional:** el aplanamiento de estructuras en la mayoría de las grandes empresas, hace que la necesidad de capacitación y desarrollo sea aún mayor. Menos persona, desempeñan más trabajo en un nivel más complejo por consecuencia del crecimiento del negocio y el recorte de personal, especialmente de niveles medios que a menudo son aquellos que guiaban o capacitaban al resto. La cadena tradicional de mando, ya pasó de moda en las empresas modernas.
  
- **Estilos de aprendizaje:** la función general de la capacitación y el desarrollo implica la adquisición de conocimientos y habilidades. Los empleados deben mejorar en forma continua sus habilidades en un ambiente cambiante y cada

vez más competitivo. Los individuos progresan en el aprendizaje, por interés, o sea en la medida necesaria para lograr sus propósitos. A menos que el material tenga relevancia, significado y emoción el individuo no aprenderá. El mejor momento para aprender es cuando el aprendizaje puede ser útil. La capacidad para transmitir los conocimientos a los empleados, y a un ritmo congruente aumenta el valor de la capacitación y el desarrollo. La orientación debe ser práctica y el empleado debe comprender de qué manera agrega valor a la organización, el porqué de los objetivos de capacitación y desarrollo y a posteriori, percibir el impacto positivo de estas acciones. (Wayne Mondy, 2011).

#### **2.2.2.6 Capacitación en las MYPE**

De acuerdo a la vida actual del mundo empresarial el termino capacitación está cambiando la forma de trabajo de las empresas, ayudan a mejorar los procesos por lo tanto; las organizaciones o empresas que la implantan logran ventajas competitivas al adoptarla en sus funciones. La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas, dentro de la empresa, las habilidades que necesitan para realizar su trabajo. Este es un proceso que lleva a la mejora continua y con esto a implantar nuevas formas de trabajo, la gran, mediana, pequeña o micro empresa que lo adopte generará un valor agregado.

Al empresario de la Micro y Pequeña Empresa le falta una adecuada orientación, tanto para los que recién quieren iniciarse en la actividad empresarial, como para los que ya están en este camino empresarial, pues requieren de información y

conocimiento a través de la capacitación, para el mejor manejo de su negocio.

Los Empresarios de la Micro y pequeña empresa, requieren tener una visión integral de cómo gestionar una empresa y una actitud emprendedora que es básica, para salir adelante (Vizacarra, 2009).

#### **2.2.2.7 Beneficios de la Capacitación**

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

**Capacitación y competencias organizacionales:** las competencias individuales generan valor en tanto estén integradas a las competencias centrales de la empresa. Se refuerzan mutuamente. En esto la capacitación podría ofrecer una verdadera contribución. Identificación de competencias organizativas clave y competencias individuales valiosas y el mantenimiento preventivo a través de sistemas de generación, difusión y utilización de conocimiento en diferentes áreas. Desplazamiento del foco:

1. Del aprendizaje del individuo al aprendizaje de la organización.
2. De la enseñanza a la generación de condiciones
3. Del aprendizaje adaptativo al aprendizaje generativo que permita revisar y modificar la manera de trabajar.

#### **2.2.2.8 Beneficios de la capacitación para las organizaciones**

Entre los beneficios que tiene la empresa con la capacitación se pueden mencionar los siguientes:

- Crear mejor imagen de la empresa

- Mejora la relación jefe subordinado
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo
- Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo

**Capacitación y competencias individuales:** hay que encontrar la manera de definir competencias individuales de tal manera que quede claro cuál es la capacidad que nos interesa y cuál el ámbito específico en el que debería manifestarse esa capacidad.

Posibilita un cambio de foco:

1. Del foco en el aprendizaje para la tarea nos lleva al aprendizaje transferible: desarrollo de habilidades no directamente vinculadas a una tarea en particular.
2. Del foco en el tema al tema contextualizado: es decir al problema.

#### **2.2.2.9 Beneficios de la capacitación para los trabajadores**

Entre los beneficios que obtienen los colaboradores con la capacitación están:

- Elimina los timones de incompetencia
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Desarrolla un sentido de progreso

#### **Rol del departamento de Capacitación:**

1. Ayudar a la organización a gestionar sus competencias clave
2. Ayudar a las personas a desarrollar habilidades que contribuyan a las competencias de la organización.
3. Ayudar a relacionar e integrar las capacidades individuales.

Adquiere rol protagónico en la promoción del aprendizaje organizacional, con el cual podrá reconocer, mejorar, renovar y adquirir las competencias clave que el negocio demanda.

#### **2.2.2.10 Importancia de la Capacitación**

La importancia de la capacitación es que exista un mejoramiento y crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos que forman parte de la organización. La capacitación de personal no se debe subestimar. Los directivos consideran que es viable en tiempos de bonanza económica, pero que es lo primero que se debe reducir o eliminar cuando hay problemas económicos. A menudo esta visión a corto plazo ocasiona que las organizaciones sufran consecuencias a largo plazo.

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo.

La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las empresas se preocupan por capacitar a sus colaboradores, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia.

Para las empresas u organizaciones, la capacitación debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundará en beneficios para la empresa (Vizcarra, 2009).

Por otro lado la importancia de la capacitación radica que:



- Ayuda a la organización: conduce una mayor rentabilidad y fomenta actitudes hacia el logro de los objetivos organizacionales.
- Ayuda al individuo: da lugar a que el trabajador interiorice y ponga en práctica la motivación, realización, crecimiento y progreso.
- Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo: fomenta la cohesión en los grupos de trabajo mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos. (Rodríguez Valencia, 2007).

### **2.3 Sistema de Hipótesis**

Según Hernández (2006), afirma que cuando la investigación es descriptiva no se realizan hipótesis porque los estudios descriptivos ofrecen la posibilidad de hacer predicciones aún incipientes.

**CUADRO N°1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	FUENTE	INSTRUMENTOS
		Dimensiones	Indicador				
Financiamiento	Operación mediante la cual una unidad económica, llamada deudor o prestatario, obtiene los activos que requiere a cambio de contraer una deuda con otra llamada acreedor o prestamista, convirtiéndose el prestamista en inversionista.	Operación	¿Usted cree que las operaciones del financiamiento son esenciales para toda empresa?	Importancia del Financiamiento	NOMINAL SI-NO	Propietario o/ Gerente	Cuestionario
		Obtiene	¿Si es financiamiento externo a que fuente acude?	Fuentes del Financiamiento	ORDINAL a) Proveedores b) Bancos Comerciales c) Factoraje Financiero d) Instituciones no Bancarias	Propietario o/ Gerente	Cuestionario
			¿Cuál es el tipo de financiamiento con el que trabaja cómodamente?	Tipos de Financiamiento	ORDINAL a) Financiamiento Interno b) Financiamiento Externo	Propietario o/ Gerente	Cuestionario
			¿Cree que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa de acuerdo a los recursos externos que utilizó?	Cumplimiento de objetivos de acuerdo a los recursos externos de financiamiento	NOMINAL SI-NO	Propietario o/ Gerente	Cuestionario
			¿Mejoro la calidad del servicio y ayudo a incrementar su rendimiento con respecto al financiamiento?	Mejoramiento de calidad de servicio según el financiamiento	NOMINAL SI-NO	Propietario o/ Gerente	Cuestionario

**CUADRO N°2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	FUENTE	INSTRUMENTOS
		Dimensiones	Indicador				
Capacitación	Gestión integrada del desarrollo del personal, funcionarios y colaboradores, para fortalecer su visión crítica, su sentido solidario y de pertenencia, propiciando la competitividad de la empresa, implica la intervención planificada y participativa en el desarrollo de actitudes, valores, destrezas y conocimientos requeridos para el logro de objetivos de la empresa.	Gestión	¿Sus trabajadores han recibido capacitación para desempeñar su función?	Técnicas de Capacitación	NOMINAL SI-NO	Propietario o/ Gerente	Cuestionario
			¿Qué técnicas de capacitación ha empleado en su empresa?		ORDINAL a)Capacitación en el puesto b) Juego de roles c) Simulaciones		
		Desarrollo	¿Piensa que estas apto para desempeñar tu trabajo después de haber sido capacitado?	Beneficios de la capacitación	NOMINAL SI-NO	Trabajador	Cuestionario
			¿Capacitación para mejorar mi autoestima e incrementar conductas positivas?		NOMINAL SI-NO		
			¿De acuerdo a la capacitación en el puesto que tipo de capacitación ha utilizado?	Tipos de capacitación en el puesto	ORDINAL a)Instrucción directa en el puesto b)Rotación de puesto	Propietario o/ Gerente	Cuestionario
		Competitividad	¿Consideras importante la capacitación?	Importancia de la capacitación	NOMINAL SI-NO		
			¿Te han impartido cursos de capacitación relevante e importante en tus áreas de trabajo?		NOMINAL SI-NO	Trabajador	Cuestionario
			¿Cada cuánto tiempo hay capacitaciones?	Periodo de Tiempo para capacitar	ORDINAL a)Cada 15 días b)Cada 30 días c)Cada 60 días d)Cada 90 días		
		Planificación	¿Existen días especiales para un curso de capacitación dentro de la empresa?	Días especiales de Capacitación	NOMINAL SI-NO	Trabajador	Cuestionario
		Destreza	¿Los horarios de capacitación que le han ofrecido son ajustados a su horario de trabajo?	Horario de Capacitación	NOMINAL SI-NO		

### **III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **Tipo y nivel de investigación:**

#### **Tipo de investigación:**

El tipo de investigación será cuantitativo.

#### **Nivel de investigación:**

El nivel de investigación será descriptivo transversal.

#### **3.1 Diseño de la investigación**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental– descriptivo.

- No experimental, porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.
- Descriptivo, porque se enumera las partes más relevantes de las variables en estudio.

#### **X: Y**

X es la variable financiamiento

Y es la variable capacitación

#### **3.2 Población y Muestra:**

- **Población:**

La población de la investigación está conformado por un total de 9 micros y pequeñas empresas (MYPE) sector Servicio en el rubro Pizzería, las mismas que se encuentran ubicados en la zona del distrito de Piura.

- **Muestra:**

La muestra estará conformada por 9 MYPE, la misma que representa el 100% de la población en estudio.

**M: O**

Dónde:

**M** = Muestra conformada por las MYPE encuestadas.

**O** = Observación de las variables: Financiamiento y capacitación.

- **Procedimientos:**

Para la recolección de los datos se realizarán visitas previas a las MYPE rubro Pizzería en la ciudad de Piura, con el propósito de coordinar con los representantes legales y/o gerentes de éstas, para determinar si estos se encuentran dispuestos a proporcionarnos la información suficiente para la realización de nuestro trabajo de investigación. Finalmente, luego se realizarán las coordinaciones pertinentes y se procederá a la aplicación del instrumento (cuestionario), tanto a los colaboradores como a los propietarios.

Criterios de inclusión:

- Propietarios, propietarias y trabajadores de las MYPE del rubro pizzería ubicadas en la ciudad de Piura.

Criterios de exclusión:

- Pizzería que han ingresado recientemente al mercado, o aquellas que tengan 3 meses de participación en las mismas.

### **3.3 Técnicas e instrumentos:**

#### **Técnicas:**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta.

#### **Instrumentos:**

Para el acopio de la información de la investigación se utilizó un cuestionario, el cual consta de 11 preguntas dirigido a los propietarios de las MYPE rubro Pizzería, y 7 preguntas dirigidas a los colaboradores de las mismas. Este cuestionario con respecto al financiamiento se tomó como modelo a Catarina (Biblio, 2006), y con respecto a la Capacitación a l Instituto coahuilense de acceso a la información pública Allende y Manuel (Acuña, 2011) que fue resuelto por los propietarios y trabajadores de las MYPE.

#### **Plan de Análisis:**

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo transversal; para la tabulación de los datos se utilizara como soporte el programa Excel y otros.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados

**TABLA N°1: ¿Usted cree que las operaciones del Financiamiento son esenciales para toda empresa?**

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a)si	8	88.89%
b) no	1	11.11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente: encuesta**

Elaborado por: investigadora

**TABLA N° 2: ¿Cree que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa de acuerdo a los recursos externos que utilizo?**

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a)si	8	88.89%
b) no	1	11.11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente: encuesta**

Elaborado por: investigadora

**TABLA N°3: ¿Mejoro la calidad del servicio y ayudo a incrementar su rendimiento con respecto al financiamiento?**

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a)si	9	100%
b) no	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente: encuesta**

Elaborado por: investigadora

**TABLA N°4: ¿Cuál es el tipo de financiamiento con el que trabaja cómodamente?**

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a)Financiamiento Interno	2	22%
b)Financiamiento Externo	7	78%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente: encuesta**

Elaborado por: investigadora

**TABLA N°5: ¿Sí es financiamiento externo a que fuente acude?**

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a) Proveedores	2	22.22%
b) Bancos Comerciales	4	44.44%
c) Factoraje Financiero	0	0%
d) Instituciones Financieras no bancarias	3	33.33%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente: encuesta**

Elaborado por: investigadora

**TABLA N°6: ¿A su criterio satisfacer al cliente genera ganancias o ingresos?**

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a)si	9	100%
b)no	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente: encuesta**

Elaborado por: investigadora



***TABLA N°7: ¿Sus trabajadores han recibido capacitación adecuada antes de desempeñar su función en la empresa?***

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a)si	9	100%
b)no	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta

Elaborado por: investigadora

***TABLA N° 8: ¿Cada cuánto tiempo hay capacitaciones?***

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a) Cada 15 días	0	0%
b) Cada 30 días	1	11.11%
c) Cada 60 días	2	22.22%
d) Cada 90 días	6	66.67%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta

Elaborado por: investigadora

***TABLA N°9: ¿Capacitación para mejorar mi autoestima e incrementar conductas positivas?***

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a)Si	13	65%
b)No	7	35%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta

Elaborado por: investigadora

**TABLA N°10: ¿Consideras importante la capacitación?**

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a)si	19	95%
b)no	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente: encuesta**

Elaborado por: investigadora

**TABLA: N°11: ¿Piensa que estas apto para desempeñar tu trabajo después de haber sido capacitado?**

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a)si	18	90%
b)no	2	10%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente: encuesta**

Elaborado por: investigadora

**TABLA N°12: ¿Tus conocimientos te dan la seguridad para hacer tu trabajo?**

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a)si	15	75%
b)no	5	25%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente: encuesta**

Elaborado por: investigadora

**TABLA N°13: ¿Te han impartidos cursos de capacitación relevantes e importantes en tus áreas de trabajo?**

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a)si	16	80%
b)no	4	20%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta

Elaborado por: investigadora

**TABLA N°14: ¿Los horarios de capacitación que le han ofrecido son ajustados a tu horario de trabajo?**

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a)si	13	65%
b)no	7	35%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta

Elaborado por: investigadora

**TABLA N°15: ¿Existen días especiales para un curso de capacitación dentro de la empresa?**

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a)si	10	50%
b)no	10	50%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta

Elaborado por: investigadora

**TABLA N° 16: ¿Cada que tiempo se contrata al personal?**

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a)Cada 6 Meses	4	44.44%
b)Cada 1 año	5	55.56%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente: encuesta**

Elaborado por: investigadora

**TABLA N°17 ¿De acuerdo a la capacitación en el puesto que tipo de capacitación ha utilizado?**

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a)Instrucción directa en el puesto	8	88.89%
b)Rotación de puesto	1	11.11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

**Fuente: encuesta**

Elaborado por: investigadora

**TABLA N°18 ¿Qué técnicas de capacitación ha empleado en su empresa?**

ITEM O CATEGORIA	N° PERSONAS	PORCENTAJE
a)Capacitación en el puesto	5	55.56%
b)Juego de Roles	2	22.22%
c)Simulaciones	2	22.22%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

**Fuente: encuesta**

Elaborado por: investigadora

## **4.2 Análisis de Resultados**

En la tabla N° 1, se observa que en los resultados obtenidos, el 88.89 % de los propietarios respondió que las operaciones del financiamiento son esenciales para toda empresa, mientras que el 11.11% opinó lo contrario que solo utilizaban recursos propios. Este porcentaje menor son las MYPE que trabajan con sus recursos propios de la empresa, ya sea aportaciones de los socios o propietarios o retención de utilidades de los mismo.

En la tabla N° 2, se observa que en los resultados obtenidos, el 88.89% respondió que las actividades que realiza conllevan al logro de los objetivos de acuerdo a recursos externos que solicitaron, mientras que el 11.11% están desubicadas y no tienen claro los objetivos de la misma, y a su vez no recurren a recursos externos y prefieren trabajar con los recursos internos que poseen.

En la tabla N° 3, se observa que en los resultados obtenidos, el 100% respondió que mejoro la calidad del servicio y así ayudo a incrementar su rendimiento de la empresa, con respecto al financiamiento que los propietarios utilizaron, ya sea un financiamiento interno o externo.

En la tabla N° 4, se observa que en los resultados obtenidos acerca del financiamiento con el que trabaja cómodamente el 22% de los propietarios respondió que su tipo de financiamiento es interno, y el otro 78% trabaja mejor con un financiamiento externo.

En la tabla N° 5, se observa que la mayoría de propietarios ha acudido en un 22.22% trabajando con proveedores, un 44.44% acudió a Bancos Comerciales, y un 33.33% a instituciones no bancarias, como cajas municipales.

En la tabla N° 6, se observa que en los resultados obtenidos, el 100% respondió que satisfacer a sus clientes genera ganancias e ingresos para su empresa, lo cual hace que sean más competitivos en este rubro.

En la tabla N° 7, se observa que en los resultados obtenidos, el 100 % respondió que todos sus trabajadores han recibido capacitación para desempeñarse dentro de la empresa, independiente del tipo de capacitación que utilizan.

En la tabla N° 8, se observa que en los resultados obtenidos, el 11.11 % respondió que en su empresa existe capacitación cada 30 días, un 22.22% cada 60 días, y un 66.67% cada 90 días.

En la tabla N° 9, se observa que en los resultados obtenidos, el 65 % respondió que la capacitación ayuda a mejorar e incrementar la autoestima obteniendo así conductas positivas y el 35 % solo indica que las capacitaciones no interfieren en cuanto a su autoestima porque la tienen definida solo ayudan a incrementar su conocimiento.

En la tabla N° 10, se observa que en los resultados obtenidos, el 95% respondió que es importante la capacitación y vital en su empresa, mientras que el 5% no considera importante la capacitación que otorga la empresa.

En la tabla N° 11, se observa que en los resultados obtenidos, el 90% respondió que están aptos para desempeñar sus funciones mientras que el 10% no se sienten capacitados para desempeñar sus funciones después de haberla recibido, sino que necesitan de un periodo de tiempo para adaptarse.

En la tabla N° 12, se observa que en los resultados obtenidos, el 75% respondió que sus conocimientos dan la seguridad para hacer su trabajo, mientras que el 25% no tienen aún sus conocimientos claros.

En la tabla N° 13, se observa que en los resultados obtenidos, el 80 % respondió que sí le han impartido cursos relevantes e importantes en su área de trabajo como motivaciones y atención al cliente, mientras que el 20% no se han preocupado aún por brindarles temas interesantes, normalmente son las MYPE en donde no es muy constante la capacitación.

En la tabla N° 14, se observa que en los resultados obtenidos, el 65 % respondió que los horarios de capacitación si se ajustan al horario de trabajo, mientras que el 35% abarcan parte de su tiempo para capacitar al personal.

En la tabla N° 15, se observa que en los resultados obtenidos, el 50 % considera que si existen días especiales para un curso de capacitación, y el otro 50% no existen días especiales de capacitación, estos días especiales se refieren a los tiempos que ellos se programan al momento de brindar sus capacitaciones en la empresa, que como se observa en esta investigación es muy escasa.

En la tabla N° 16, se observa que en los resultados obtenidos, el 44.44% respondió que cada 6 meses se contrata personal para su empresa y el otro 55.56% cada 1 año, mayormente en campañas donde existe más afluencia de gente.

En la tabla N°17, se observa que el 88.89% utilizan el tipo de capacitación Instrucción directa en el puesto, mientras que el 11.11% la rotación de puesto, ya que son pocos los que ascienden de un puesto a otro, en lo que respecta a la parte administrativa.

En la tabla N° 18, se observa que en los resultados obtenidos, el 55.56% de los propietarios respondió que utilizan la técnica de capacitación en el puesto, el 22.22% la técnica de juego de roles y el 22.22% las simulaciones en el caso de la preparación y elaboración de las pizzas y la atención al cliente.



## V. CONCLUSIONES

Este proyecto de investigación aplicado a las MYPE del rubro Pizzería con el fin de demostrar la caracterización del Financiamiento y capacitación del distrito de Piura, periodo 2012, ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Existe un tipo de Financiamiento con el cual trabajan cómodamente, como es el externo, con un 78%, pero si bien es cierto muchos de los propietarios lo adquieren aun sin saber cuál es la mejor fuente de financiamiento para su MYPE, muchos de ellos no tienen la total asesoría por parte de las entidades financieras para que realicen una buena elección del mismo. Por otra parte los bancos están facilitando créditos a las MYPE de acuerdo a su capacidad y a su declaración, sin embargo las tasas que cobran aún les siguen pareciendo muy altas en comparación con las tasas de una grande empresa que es mucho más baja, lo cual impide que esta MYPE se expanda y se desarrolle más en el mercado.
- Con lo que respecta a la capacitación, existe capacitación aunque esta se da de manera escasa, ya que en los datos recolectados de esta investigación se da cada 3 meses, cada 2 y algunas cada mes. El tipo de capacitación que más utilizan es instrucción directa en el puesto, ya que los empleados reciben su capacitación en el mismo puesto de trabajo por el propietario de las mismas. Además las técnicas más empleadas son capacitación en el puesto, juego de roles y simulaciones para la preparación de las pizzas, área de caja y para una mejor atención al cliente.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Agustín Ignacio, F. (2011). *"Financiamiento del desarrollo económico diversificación*

*de instrumentos financieros en una economía en desarrollo"*.

Allende y Manuel Acuña (2011). *Detención de necesidades de Capacitación.*

Aristizabal López (2006). *Proyectos de desarrollo- Fuentes del Financiamiento:*

<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010039/Lecciones/CAPIT>

[ULO%20IV/fuentes1.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010039/Lecciones/CAPITULO%20IV/fuentes1.htm)

Banco Multisectorial de Inversiones (2006). *Fuentes externas de Financiamiento*

Bulnes, S (2007). Capital humano. *Ponencia presentada en el encuentro internacional*

*hacia una nueva dimensión del capital humano.* Gecyt.

Campillo, F. (2003). *Contabilidad y Finanza.*

Catarina Biblio(2006). Cuestionario aplicado de Financimientto anexo 2 del Instituto

Coahuilesense de acceso a la información pública.

Castañeda Palao(2008). *"REFORMA LABORAL Y LAS MYPE"*

Catillo Castillo, J. A. (2008). *Cybertesis.* Obtenido de Cybertesis:

[www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2008/Castillo\\_cj.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2008/Castillo_cj.pdf)

Cofide . (12 de Marzo de 2012 ). *Financiamiento para Microempresas .* Obtenido de

Financiamiento para Microempresas :

[http://www.ahorre.com/prestamos/hipotecas/prestamos\\_para\\_negocio/nueva\\_opc](http://www.ahorre.com/prestamos/hipotecas/prestamos_para_negocio/nueva_opc)

[cion\\_de\\_financiamiento\\_para\\_microempresas\\_peru/](http://www.ahorre.com/prestamos/hipotecas/prestamos_para_negocio/nueva_opcion_de_financiamiento_para_microempresas_peru/)

Conta. (16 de agosto de 2011). *Trabajos - Contabilidad*. Obtenido de Trabajos - Contabilidad: <http://trabajos-contabilidad.blogspot.com/2011/08/financiamiento-interno.html>

Cuevas, Juan Carlos. (23 de Febrero 2011). Técnicas de capacitación y entrenamiento: <http://psicologiaempresa.com/tecnicas-de-capacitacion-y-entrenamiento.html>

CRECEMYPE. (Junio de 2009). *CRECEMYPE*. Obtenido de [http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/MYPE\\_CALIDAD.pdf](http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/MYPE_CALIDAD.pdf)

Chanduví Vargas (2010). *“PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS ORGANOS DE DIRECCIÓN, APOYO Y LÍNEA DE GOBIERNO REGIONAL PIURA: ANALISIS Y PROPUESTA 2012”*

Echevarria Sanchez, A. (2000). *"Alternativas de financiamiento para las pequeñas y medianas empresas (pymes) mexicanas"*.

Espino Gonzales, Marisol (2012). *“Inteligencia emocional”*

Fernández Davila, E. C. (2012). *Aporte del sistema de Garantías a LAS MYPE en el Mercado Financiero* . Lima .

Gestiopolis (2003). El Sistema de Control de Gestión: <http://www.gestiopolis.com>.

Goodstein, L, D. (1998). *“PLANEACIÓN ESTRATÉGICA APLICADA”*.

Gomero Gonzáles, N. A. (2003). *“Participación de los intermediarios financieros bancarios en el desarrollo de las pymes textiles en lima metropolitana de 1990 al 2000”*.

Gonzales, G. (2003). *Participación de los Intermediarios Financieros Bancarios y no Bancario en el Desarrollo de las MYPE*. lima .

- Gustavo. (21 de Junio de 2008). *Diario Gestión*. Obtenido de Diario Gestión :  
[http://puntocontable.blogspot.com/2008\\_08\\_01\\_archive.html](http://puntocontable.blogspot.com/2008_08_01_archive.html)
- Gustavo. (21 de junio de 2008). *Diario Gestion* . Obtenido de Diario Gestion .
- Hilario. (2007). *Mirada las Politicas a favor de las MYPE en América Latina* . Lima :  
<http://www.comercio.com>.
- Huayamave Betancourt, X. (12 de mayo de 2012). *Gestiopolis* . Obtenido de Gestiopolis  
: <http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/eco/claspoleco.htm>
- James A. F. Stoner,R. Edward Freeman,Daniel R. Gilbert. (1996). “*ADMINISTRACIÓN SEXTA EDICIÓN*”.
- Jorquera Ramirez, C. A. (2003 ). “*Bonos de alto rendimiento: ¿una forma viable de financiamiento en la pequeña y mediana empresa?*”.
- Levy, N. (2008). *Comportamiento de las instituciones Financieras*.
- Lira Briceño, P. (2009). *Finanzas Y Financiamiento*. Lima.
- López Bautista, J.L. (2007).” *Fuentes del Financiamiento para las empresas*”:  
<http://www.gestiopolis.com/finanzas-contaduria-2/importancia-de-las-fuentes-de-financiamiento-para-las-empresas.htm>
- Maza Vilcherrez, R. A. (2009). “*DESTINO Y EFECTO DEL FINANCIAMIENTO A LAS MYPE DEL DISTRITO DE PIURA*”.
- Monterrosa Arrieta, A. (2010). *Fundación Universitaria* . Cartagena.
- Pingo Cruz, Y. C. (2003). “*FUENTES Y FORMAS DEL FINANCIAMIENTO DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA EN EL ÁMBITO DE LA CIUDAD DE PIURA*”.

- RAE. (2007). Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. Larousse Editorial, S.L.
- Ricaldi Guere, J. C. (2013). “*FINANCIAMIENTO EXTERNO*”.
- Rodríguez, J. (15 de Noviembre de 2011). *Financiamiento* . Obtenido de Financiamiento : <http://www.financiamiento.com.mx/wp/?p=11>
- Rodríguez , V.( 2007). “ *Administración Moderna de Personal,*”
- Romo Murillo, D. (2004). “*CONCEPTO DE COMPETITIVIDAD*”.
- Russell L. Ackoff. (1987). “*UN CONCEPTO DE PLANEACIÓN DE EMPRESAS*”
- Rutty (2007). “*Evaluación de impacto en la capacitación de recursos humano*”
- Sagastegui Iparraguirre, M. A. (2010). “*caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE del sector servicio- rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote, periodo 2008-2009*”.
- Sarmiento R. (2011). La estructura de financiamiento de las empresas: una evidencia teórica y econométrica para Colombia (1997–2004): <http://ideas.repec.org/p/col/000108/003005.html>
- Stoner, James. (1989). “*ADMINISTRACIÓN*”.
- Tantas Acuña, L. O. (2010). “*Participación de los intermediarios financieros bancarios en el desarrollo de las pymes textiles en lima metropolitana de 1990 al 2000*”.
- Tellería Castellanos, J(2005). “*Capacitación de los trabajadores*”
- Terry, G, R. (1987). “*PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN*”.
- Vargas Pacheco, M. A. (2005). “*El financiamiento como estrategia de desarrollo para la mediana empresa en lima metropolitana*”.

- Vega Paredes, C. C. (2011). “*Análisis del financiamiento para las MYPE en la región Piura (Perú)*”.
- Vilcherrez, R. A. (2004). “*DESTINO Y EFECTO DEL FINANCIAMIENTO A LAS MYPES DEL DISTRITO DE PIURA*”.
- Villarán, Fernando; (2000); *Las MYPE en la estructura empresarial peruana; Lima*.
- Villalba, P. (2014). “*Capacitación y relaciones laborales*”
- Vizcarra Reyna, N. (2009). *Importancia para las capacitación para las MYPE*.
- Vizcarra Reyna, N. (16 de noviembre de 2009). *Mundo MYPE* . Obtenido de Mundo MYPE: <http://www.mundomype.com/articulos/44-recursos-humanos/167-importancia-de-la-capacitacion-para-las-mype.html>
- Vizcarra Reyna, N. (16 de Noviembre de 2009). *Mundo MYPE*. Obtenido de Mundo MYPE: [www.mundomype.com/.../167-importancia-de-la-capacitacion-para-las-mype.html](http://www.mundomype.com/.../167-importancia-de-la-capacitacion-para-las-mype.html)
- Wayne Mondy ( 2011). “*Factores determinantes de la capacitación*”
- Web de los Recursos Humanos y el Empleo. (2011). *Web de los Recursos Humanos y el Empleo*. Obtenido de Web de los Recursos Humanos Y el Empleo: <http://www.rrhh-web.com/capacitacion.html>

# ANEXOS

**CUADRO N°3: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**“CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE RUBRO PIZZERÍA DEL DISTRITO DE PIURA, PERIODO 2012”**

<b>ENUNCIADO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<p><b>ENUNCIADO GENERAL:</b></p> <p>¿Qué características tiene el financiamiento y capacitación de las MYPE rubro pizzería del distrito de Piura, período 2012?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar qué características tiene el financiamiento y capacitación de las MYPE rubro pizzería del distrito de Piura, período 2012.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <p>a) Determinar las fuentes de financiamiento que utilizan las MYPE rubro pizzería del distrito de Piura, periodo 2012.</p>	<p><b>VARIABLE X:</b></p> <p>FINANCIAMIENTO</p> <p><b>VARIABLE Y:</b></p> <p>CAPACITACIÓN</p>	<p><b>EL TIPO Y EL NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN DE LA TESIS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipo de la investigación: Cuantitativa.</li> <li>- Nivel de Investigación: Descriptivo</li> </ul> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p>El diseño de la investigación corresponde a una investigación no experimental descriptiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>No experimental</b>, porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.</li> <li>• <b>Descriptivo</b>, porque se enumera las partes más relevantes de las variables en estudio.</li> </ul> <p><b>Población:</b></p> <p>La población de nuestro estudio estará conformado por un total de 9 micros y pequeñas empresas (MYPE) rubro Pizzería periodo 2012, las mismas que se encuentran ubicados en el distrito de Piura.</p>



	<p>b) Establecer los tipos de financiamiento que utilizan las MYPE rubro pizzería del distrito de Piura, período 2012.</p> <p>c) Identificar los tipos de capacitación que utilizan las MYPE rubro pizzería del distrito de Piura, período 2012.</p> <p>d) Determinar las técnicas de Capacitación que utilizan las MYPE rubro pizzería del distrito de Piura, período 2012.</p>		<p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra estará conformada por 9 MYPE, la misma que representa el 100% de la población en estudio.</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <p>En la presente investigación se ha empleado la técnica de la encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Para recoger la información pertinente a la investigación, se ha utilizado el instrumento del cuestionario con preguntas cerradas.</p> <p><b>Plan de análisis:</b></p> <p>En el desarrollo de la investigación se hará un análisis descriptivo-transversal, se realizara gráficos estadísticas. Para procesar los datos se utilizará el programa Microsoft Excel.</p>
--	--	--	---

**CUADRO N°4: LIBRO DE CÓDIGO SOBRE ENCUESTA APLICADA A LOS PROPIETARIOS**

<b>N° de Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>
<b>N° de Personas</b>											
<b>1</b>	a	a	a	a	a	a	a	b	a	a	a
<b>2</b>	a	a	a	a	a	a	a	c	a	a	a
<b>3</b>	a	a	a	b	b	a	a	c	a	a	a
<b>4</b>	a	a	a	b	b	a	a	d	a	a	a
<b>5</b>	a	a	a	b	b	a	a	d	b	a	a
<b>6</b>	a	a	a	b	b	a	a	d	b	a	b
<b>7</b>	a	a	a	b	d	a	a	d	b	a	b
<b>8</b>	a	a	a	b	d	a	a	d	b	a	c
<b>9</b>	b	b	a	b	d	a	a	d	b	b	c
<b>RESULTADOS</b>	a = 8	a = 8	a = 9	a = 2	a = 2	a = 9	a = 9	a = 0	a = 4	a = 8	a = 5
	b = 1	b = 1	b = 0	b = 7	b = 4	b = 0	b = 0	b = 1	b = 5	b = 1	b = 2
					c = 0			c = 2			c = 2
					d = 3			d = 6			

**CUADRO N°5: LIBRO DE CÓDIGO SOBRE ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES**

<b>N° de Preguntas</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>15</b>
<b>N° de Personas</b>							
<b>1</b>	a	a	a	a	a	a	a
<b>2</b>	a	a	a	a	a	a	a
<b>3</b>	a	a	a	a	a	a	a
<b>4</b>	a	a	a	a	a	a	a
<b>5</b>	a	a	a	a	a	a	a
<b>6</b>	a	a	a	a	a	a	a
<b>7</b>	a	a	a	a	a	a	a
<b>8</b>	a	a	a	a	a	a	a
<b>9</b>	a	a	a	a	a	a	a
<b>10</b>	a	a	a	a	a	a	a
<b>11</b>	a	a	a	a	a	a	b
<b>12</b>	a	a	a	a	a	a	b
<b>13</b>	a	a	a	a	a	a	b
<b>14</b>	b	a	a	a	a	b	b
<b>15</b>	b	a	a	a	a	b	b
<b>16</b>	b	a	a	b	a	b	b
<b>17</b>	b	a	a	b	b	b	b
<b>18</b>	b	a	a	b	b	b	b
<b>19</b>	b	a	b	b	b	b	b
<b>20</b>	b	b	b	b	b	b	b
<b>RESULTADOS</b>	a = 13	a = 19	a = 18	a = 15	a = 16	a = 13	a = 10
	b = 7	b = 1	b = 2	b = 5	b = 4	b = 7	b = 10



## CUESTIONARIO

### INDICACIONES:

Este cuestionario tiene como objetivo detectar lo que una micro y/o pequeña empresa ha enfrentado en los últimos años para obtener un financiamiento.

### I. DATOS GENERALES

1. Escriba la Razón social(nombre) de su empresa:
2. ¿Con cuántos empleados cuenta?:
3. ¿Cuál es su nivel máximo de estudios?:

### II. DATOS SOBRE EL FINANCIAMIENTO

1. ¿Usted cree que las operaciones del Financiamiento son esenciales para toda empresa?  
 SI  
 NO
2. ¿Cree que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa de acuerdo a los recursos externos que utilizo?  
 SI  
 NO
3. ¿Mejoro la calidad del servicio y ayudo a incrementar su rendimiento con respecto al financiamiento?  
 SI  
 NO
4. ¿Cuál es el tipo de financiamiento con el que trabaja cómodamente?  
 Financiamiento Interno  
 Financiamiento Externo
5. ¿Si es financiamiento externo a que fuente acude?  
 Proveedores  
 Bancos Comerciales  
 Factoraje Financiero  
 Instituciones Financieras no bancarias

6. ¿A su criterio satisfacer al cliente genera ganancias o ingresos?

SI  
 NO

7. ¿Sus trabajadores han recibido capacitación adecuada antes de desempeñar su función en la empresa?

SI  
 NO

8. ¿Cada cuánto tiempo hay capacitaciones?

Cada 15 días  
 Cada 30 días  
 Cada 60 días  
 Cada 90 días

9. ¿Cada qué tiempo se contrata al personal?

Cada 6 meses  
 Cada 1 año


10. ¿De acuerdo a la capacitación en el puesto que tipo de capacitación ha utilizado?

Instrucción Directa en el puesto  
 Rotación de puesto

11. ¿Qué técnicas de capacitación ha empleado en su empresa?

Capacitación en el puesto  
 Juego de roles  
 Simulaciones

¡MUCHAS GRACIAS!

  
N° 883  
Colegio de Licenciados  
Administración



## CUESTIONARIO

### INDICACIONES:

Este cuestionario tiene como finalidad identificar los requerimientos con lo que respecta a la Capacitación, por lo que agradeceremos conteste con veracidad los datos que se solicitan.

Fecha de Aplicación: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

1. ¿Capacitación para mejorar mi autoestima e incrementar conductas positivas?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

2. ¿Consideras importante la capacitación?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

3. ¿Piensa que estas apto para desempeñar tu trabajo después de haber sido capacitado?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

4. ¿Tus conocimientos te dan la seguridad para hacer tu trabajo?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

5. ¿Te han impartidos cursos de capacitación relevantes e importantes en tus áreas de trabajo?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

6. ¿Los horarios de capacitación que le han ofrecido son ajustados a tu horario de trabajo?

\_\_\_ SI


\_\_\_ NO

7. ¿Existen días especiales para un curso de capacitación dentro de la empresa?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

¡MUCHAS GRACIAS!

  
Nº 883  
Colegio de Licenciados  
en Administración



## CUESTIONARIO

### INDICACIONES:

Este cuestionario tiene como objetivo detectar lo que una micro y/o pequeña empresa ha enfrentado en los últimos años para obtener un financiamiento.

### I. DATOS GENERALES

1. Escriba la Razón social(nombre) de su empresa:
2. ¿Con cuántos empleados cuenta?:
3. ¿Cuál es su nivel máximo de estudios?:

### II. DATOS SOBRE EL FINANCIAMIENTO

1. ¿Usted cree que las operaciones del Financiamiento son esenciales para toda empresa?  
 SI  
 NO
2. ¿Cree que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa de acuerdo a los recursos externos que utilizo?  
 SI  
 NO
3. ¿Mejora la calidad del servicio y ayuda a incrementar su rendimiento con respecto al financiamiento?  
 SI  
 NO
4. ¿Cuál es el tipo de financiamiento con el que trabaja cómodamente?  
 Financiamiento Interno  
 Financiamiento Externo
5. ¿Si es financiamiento externo a que fuente acude?  
 Proveedores  
 Bancos Comerciales  
 Factoraje Financiero  
 Instituciones Financieras no bancarias

6. ¿A su criterio satisfacer al cliente genera ganancias o ingresos?  
 SI  
 NO
7. ¿Sus trabajadores han recibido capacitación adecuada antes de desempeñar su función en la empresa?  
 SI  
 NO
8. ¿Cada cuánto tiempo hay capacitaciones?  
 Cada 15 días  
 Cada 30 días  
 Cada 60 días  
 Cada 90 días
9. ¿Cada qué tiempo se contrata al personal?  
 Cada 6 meses  
 Cada 1 año
10. ¿De acuerdo a la capacitación en el puesto que tipo de capacitación ha utilizado?  
 Instrucción Directa en el puesto  
 Rotación de puesto
11. ¿Qué técnicas de capacitación ha empleado en su empresa?  
 Capacitación en el puesto  
 Juego de roles  
 Simulaciones

¡MUCHAS GRACIAS!

*Felipe*  
*Fernando Suárez Cordero*  
*02616283*  
*Caso: 05461*



## CUESTIONARIO

### INDICACIONES:

Este cuestionario tiene como finalidad identificar los requerimientos con lo que respecta a la Capacitación, por lo que agradeceremos conteste con veracidad los datos que se solicitan.

Fecha de Aplicación: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

1. ¿Capacitación para mejorar mi autoestima e incrementar conductas positivas?

SI

NO

2. ¿Consideras importante la capacitación?

SI

NO

3. ¿Piensa que estas apto para desempeñar tu trabajo después de haber sido capacitado?

SI

NO

4. ¿Tus conocimientos te dan la seguridad para hacer tu trabajo?

SI

NO

5. ¿Te han impartidos cursos de capacitación relevantes e importantes en tus áreas de trabajo?

SI

NO

6. ¿Los horarios de capacitación que le han ofrecido son ajustados a tu horario de trabajo?

SI

NO

7. ¿Existen días especiales para un curso de capacitación dentro de la empresa?

SI

NO

¡MUCHAS GRACIAS!

*F. J. J. J. J.*  
*Fernando Suárez C.*  
*02626283*  
*CAAD: 05461*



## CUESTIONARIO

### INDICACIONES:

Este cuestionario tiene como objetivo detectar lo que una micro y/o pequeña empresa ha enfrentado en los últimos años para obtener un financiamiento.

### I. DATOS GENERALES

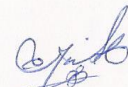
1. Escriba la Razón social(nombre) de su empresa:
2. ¿Con cuántos empleados cuenta?:
3. ¿Cuál es su nivel máximo de estudios?:

### II. DATOS SOBRE EL FINANCIAMIENTO

1. ¿Usted cree que las operaciones del Financiamiento son esenciales para toda empresa?  
 SI  
 NO
2. ¿Cree que las actividades que realiza conllevan al cumplimiento de los objetivos de la empresa de acuerdo a los recursos externos que utilizo?  
 SI  
 NO
3. ¿Mejoro la calidad del servicio y ayudo a incrementar su rendimiento con respecto al financiamiento?  
 SI  
 NO
4. ¿Cuál es el tipo de financiamiento con el que trabaja cómodamente?  
 Financiamiento Interno  
 Financiamiento Externo
5. ¿Si es financiamiento externo a que fuente acude?  
 Proveedores  
 Bancos Comerciales  
 Factoraje Financiero  
 Instituciones Financieras no bancarias

6. ¿A su criterio satisfacer al cliente genera ganancias o ingresos?  
 SI  
 NO
7. ¿Sus trabajadores han recibido capacitación adecuada antes de desempeñar su función en la empresa?  
 SI  
 NO
8. ¿Cada cuánto tiempo hay capacitaciones?  
 Cada 15 días  
 Cada 30 días  
 Cada 60 días  
 Cada 90 días
9. ¿Cada qué tiempo se contrata al personal?  
 Cada 6 meses  
 Cada 1 año
10. ¿De acuerdo a la capacitación en el puesto que tipo de capacitación ha utilizado?  
 Instrucción Directa en el puesto  
 Rotación de puesto
11. ¿Qué técnicas de capacitación ha empleado en su empresa?  
 Capacitación en el puesto  
 Juego de roles  
 Simulaciones

¡MUCHAS GRACIAS!

  
CLAP 172-1  
Lic. Adm. Manuel G. Méndez Hinostroza





## CUESTIONARIO

### INDICACIONES:

Este cuestionario tiene como finalidad identificar los requerimientos con lo que respecta a la Capacitación, por lo que agradeceremos conteste con veracidad los datos que se solicitan.

Fecha de Aplicación: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Puesto: \_\_\_\_\_

1. ¿Capacitación para mejorar mi autoestima e incrementar conductas positivas?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

2. ¿Consideras importante la capacitación?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

3. ¿Piensa que estas apto para desempeñar tu trabajo después de haber sido capacitado?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

4. ¿Tus conocimientos te dan la seguridad para hacer tu trabajo?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

5. ¿Te han impartidos cursos de capacitación relevantes e importantes en tus áreas de trabajo?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

6. ¿Los horarios de capacitación que le han ofrecido son ajustados a tu horario de trabajo?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

7. ¿Existen días especiales para un curso de capacitación dentro de la empresa?

\_\_\_ SI

\_\_\_ NO

**¡MUCHAS GRACIAS!**

-----  
Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinojosa  
CLAP 172 - I